

# Transparencia y Participación Ciudadana en Política Pública y Control Social



Quintana Roo  
**2002 - 2005**

---

## **PRESENTACIÓN**

La participación social es el derecho de los ciudadanos de intervenir en la vigilancia, seguimiento y monitoreo de la gestión pública, el cual se destaca como un elemento estratégico para promover y proponer a la ciudadanía más y mejores vías de vinculación entre el poder público y la sociedad civil, incorporando a todos en la toma de decisiones y responsabilizándolos por igual.

Logrando así un compromiso de la vida democrática para establecer mejores condiciones económicas, sociales y culturales para la sociedad en su conjunto.

La Secretaría de la Contraloría asumió este compromiso como una respuesta institucional para apoyar a la Sociedad Quintanarroense en las acciones de vigilancia y control de obras, servicios y acciones gubernamentales.

Puedo asegurar que la aplicación de la Contraloría Social en mi gestión de gobierno incrementó el respaldo, la credibilidad y la confianza de la ciudadanía hacia las acciones y programas de Gobierno.

Sin embargo, es responsabilidad de todos que la contraloría social no carezca de presencia, sino que se convierta en una herramienta privilegiada y extensa del accionar ciudadano.

En consecuencia, la elaboración de este documento obedece a la voluntad de mostrar de una manera clara, sencilla y objetiva, la estructura, logros y avances en la instrumentación de acciones del Gobierno Estatal y de los Municipios en materia de Transparencia y Contraloría Social, que han impactado en la modernización y cambio estructural de la función de control.

En vísperas de concluir el actual periodo de la Administración, el mayor legado que podemos dejar es haber sentado las bases para reivindicar el valor del Ciudadano para involucrarse y participar activamente en los asuntos públicos y convertir la cultura de la transparencia en una Acción Social.

**LIC. JOAQUÍN ERNESTO HENDRICKS DÍAZ.  
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO.**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, damos las gracias a las autoridades de los ocho Ayuntamientos del Estado por involucrarse en este proyecto denominado Municipios por la Transparencia, ya que esto nos permite identificar plenamente que las acciones de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública son particularmente necesarias a nivel municipal, porque es justamente en los municipios donde surgen las necesidades y donde las autoridades locales tienen que dar respuesta a la población y acrecentar la confianza ciudadana a través de la transparencia y calidad de sus Acciones y Servicios.

Expresamos también nuestra gratitud, a la Dirección General de Participación Social de la Secretaría de la Función Pública, por el excepcional apoyo de su personal e inestimable ayuda para cristalizar la capacitación de los Servidores Públicos Estatales y Municipales, en materia de Rendición de Cuentas y Contraloría Social.

# Introducción

La rendición de cuentas y la contraloría social, requieren por parte del Gobierno, la instrumentación de medidas que habiliten a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos a la información, petición, participación en la planeación democrática y asociación.

Las leyes de Acceso a la Información Pública Gubernamental, de Fomento de la Participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil y de Desarrollo Social aprobadas recientemente, se incorporan al marco normativo que habilita al ciudadano para ejercer derechos básicos para el ejercicio de la contraloría social.

En este sentido, los tres Niveles de Gobierno se ha dado a la tarea de desarrollar procedimientos y programas para informar a la ciudadanía incluyéndola en la vigilancia del uso de los recursos públicos y en la evaluación de las políticas y programas. Entre estos instrumentos se han creado: páginas de internet, folletos, periódicos murales en los que se informa el usos de los recursos, los planes y metas alcanzados; espacios para que los ciudadanos opinen, vigilen y evalúen al gobierno, como consejos y comités de planeación y de contraloría social; encuestas, sondeos y foros para retroalimentar al gobierno; sistemas de quejas que posibilitan que las observaciones de los ciudadanos deriven en sanciones administrativas.

En nuestro país existe en estos momentos, la preocupación por parte de muchos gobiernos municipales de instalar o mejorar los instrumentos mencionados anteriormente, para responder a los ciudadanos que están interesados en informarse del uso de los recursos públicos y de ejercer la contraloría social.

Ante este panorama en el que gran creatividad y entusiasmo se despliegan por parte de los servidores públicos de los gobiernos locales por mejorar su transparencia y lograr la confianza del ciudadano, se diseñó en el año 2001 el Programa "Municipios por la Transparencia", coordinado por la Secretaría de la Función Pública y los Órganos Estatales de Control. Este Programa tiene el propósito de ser un foro de retroalimentación para generar sinergias entre los tres niveles de gobierno y mejorar estos procesos.

La Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo fue pionera en el interés por promover entre los Municipios esta iniciativa, logrando convocar a todos los Ayuntamientos y participó como asesor permanente en coordinación con la Dirección de Operación Regional de la Secretaría de la Función Pública. Por su parte, las contralorías municipales y otras áreas de las administraciones locales de Quintana Roo participaron con una constancia y dedicación dignas de reconocimiento pues lograron la difícil meta de consolidar un equipo de trabajo que permaneció durante tres años y desarrolló todas las fases del Proyecto, desde el diagnóstico inicial hasta la elaboración de documentos de resultados.

Participaron en “Municipios por la Transparencia” durante el trienio 2002-2005 las contralorías municipales y las áreas relacionadas con la participación social de los Municipios de Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Othón P. Blanco, Benito Juárez, José María Morelos, Lázaro Cárdenas y Solidaridad.

El Municipio de Isla Mujeres se incorporó en la última fase del Proyecto en 2003-2004 por lo que no concluyó su proceso hasta la fase de elaboración del reporte final, lo que no quiere decir que no haya realizado interesantes acciones de mejora que, sin embargo, no pudieron incluirse en este Libro por el carácter estricto de los requerimientos metodológicos.

Ante ustedes se presenta este libro, para contribuir al conocimiento de los indicadores y las prácticas de transparencia y contraloría social, adoptadas por las administraciones municipales de Quintana Roo en el trienio 2002-2005. Está dirigido tanto a los servidores públicos como a los ciudadanos, que estén interesados en que el gobierno rinda cuentas e incluya a los ciudadanos en la supervisión y evaluación de sus políticas.

Este Libro está dividido en tres capítulos. La primera sección está dedicada a la presentación del Programa de Contraloría Social y de “Municipios por la Transparencia” por parte de la Secretaría de la Función Pública. El segundo capítulo, que es el principal, contiene las acciones de transparencia y los mecanismos de participación ciudadana y control social que desarrollaron los gobiernos municipales del Estado en el periodo 2002-2003. Cuyos apartados fueron redactados por las contralorías municipales. El tercer capítulo contiene la presentación por parte de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, sobre las acciones que desarrollan en el marco de su programa de Contraloría Social.

La permanencia en el tiempo (trascendiendo los trienios de las administraciones municipales) de los lineamientos e indicadores de transparencia, participación y contraloría social que se utilizaron en el Proyecto “Municipios por la Transparencia” y que se aplicaron con esmero y creatividad por los servidores públicos que en este libro presentan sus resultados, constituirá una prueba de su pertinencia, carácter práctico y aceptación por los ciudadanos.

# Índice

Capítulo I. Programa “Municipios por la transparencia”	7
I.1. Programa de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.	7
Control Social y Rendición de Cuentas.	7
Contraloría Social y Democracia.	7
El Programa de Contraloría Social en México.	9
I.2. Programa Municipios por la Transparencia.	14
Esquema de trabajo descentralizado: “Municipios por la Transparencia”.	14
Seguimiento a la instrumentación de los Planes de Transparencia y Contraloría Social.	15
Planes de Mejora Municipales.	16
Beneficios para la Contraloría del Estado.	17
Metodología.	18
Indicadores de Transparencia, Participación Ciudadana y Contraloría Social.	21
Acciones para fortalecer “Municipios por la Transparencia”.	30
Campaña de Difusión de la Contraloría Social “A los Ojos de Todos...”	30
Contraloría Social para la Prevención de Delitos Electorales.	33
Estrategia operativa de “Municipios por la Transparencia”	34
Capítulo II. Prácticas de Transparencia y Participación Ciudadana en Política Pública y Control Social de los Gobiernos Municipales de Quintana Roo.	36
Cozumel.	37
Felipe Carrillo Puerto.	41
Othón P. Blanco.	47
Benito Juárez.	59
José María Morelos.	68
Lázaro Cárdenas.	80
Solidaridad.	86
Capítulo III. Experiencia en el Impulso de la Contraloría Social del Gobierno del Estado de Quintana Roo.	97
El Programa de Contraloría Social en el Gobierno del Estado de Quintana Roo.	98
Marco Conceptual.	100
Marco Normativo Federal y Estatal.	102
Promoción y Difusión del Sistema Integral de Contraloría Social.	108
Atención a la Población.	112

Consulta a la Ciudadanía.	114
Evaluación.	115
Proyectos Especiales en coordinación con la Secretaría de la Función Pública.	116
Bibliografía.	120
Anexos	122

## **Capítulo I. Programa “Municipios por la transparencia”**

El Programa “Municipios por la Transparencia” que coordinó la Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública forma parte de las acciones del Programa de Contraloría Social de esta Dependencia. Por este motivo expondremos en este capítulo en que consisten los dos Programas.

### **I.1. Programa de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.**

#### **Control Social y Rendición de Cuentas.**

La Contraloría Social es una forma de participación social específica en la que individuos o grupos intervienen -de manera organizada o independiente- en el control, vigilancia y evaluación de las acciones de interés público que ellos mismos o el gobierno realizan, en un marco de derechos y compromisos ciudadanos.

La contraloría social es uno de los mecanismos implicados en el proceso de “Rendición de Cuentas”. Cuando los ciudadanos evalúan, juzgan o verifican colectivamente la acción del gobierno –es decir, hacen contraloría social- se puede decir que cobra pleno sentido la acción gubernamental de proporcionar información y responsabilizarse por el uso de los recursos públicos y las políticas adoptadas.

Para exigir responsabilidad al gobierno existen otros procedimientos además del control social, también existe el control que le aplica un poder a otro, el control formal realizado a través de auditorías y fiscalizaciones y por medición de resultados, entre otros. El control social es, por tanto, uno de estos mecanismos que contribuye a que la gestión gubernamental se realice en términos de:

- Transparencia
- Eficacia
- Honradez

#### **Contraloría Social y Democracia.**

El control social es una práctica que favorece la democracia –en su forma representativa- en tanto permite al ciudadano cuidar que la política pública sea incluyente de los intereses de los grupos que forman la sociedad y que los funcionarios representen el interés público actuando con honestidad y eficiencia. La contraloría social sirve para cuidar que los servidores públicos actúen a favor del interés público y no del particular, es decir como verdaderos representantes

que cumplen con el mandato de los electores y se responsabilizan de esto, factores clave en una democracia.

Para que el político y el servidor público se comporten como representantes honestos y eficientes el control social puede desarrollarse en varios mecanismos:

- El proceso electoral mismo (control vertical básico de los sistemas representativos)
- Procesos y medios para obligar al mandato (plebiscitos, formas de revocación del mandato).
- Información para que el ciudadano esté en posibilidad de evaluar a su gobierno y uso de ésta por parte de asociaciones ciudadanas y público en general.
- Estructuras de participación social en entes autónomos de gobierno.
- Participación en la elección de los responsables de los organismos autónomos.
- Participación activa en la evaluación de los burócratas y de las políticas públicas para que éstas se apeguen al interés manifestado por los ciudadanos –en virtud de que la acción de los gobernantes no se realiza directamente sino a través de las instituciones del ejecutivo.
- Mecanismos para hacer llegar a los políticos y al poder judicial la evaluación ciudadana de las políticas públicas y de los burócratas para que éstos puedan sancionarlos o derivar cambios en la legislación.

Tanto grupos ciudadanos como el mismo gobierno han planteado -en nuestro país y en muchos otros- formas para que la contraloría social se integre a los mecanismos de control vigentes. Estos siempre son perfectibles en muchos sentidos. En lo que respecta a los medios que creemos debe facilitar el gobierno, éstos son de muchos tipos: espacios de deliberación y supervisión de la población, capacitación en aspectos de supervisión, sistemas de retroalimentación y consulta, etcétera. A este respecto, algunos procesos implícitos en la Rendición de Cuentas del Gobierno serían:

- Transparencia: información al ciudadano acerca del manejo de recursos, así como la explicación de los objetivos, estrategias y logros de planes, programas y acciones, en una forma clara, accesible y participativa.
- Inclusión de la población en las diferentes fases de la política pública para controlar y evaluar la honestidad, eficiencia y eficacia de la gestión de gobierno: espacios como comités y consejos ciudadanos, programas de contraloría social.
- Retroalimentación del ciudadano para la mejora de los procesos administrativos y de sanción de los responsables de acciones de corrupción e ineficiencia: Sistemas de Atención a Peticiones Ciudadanas (quejas, denuncias, consultas y sugerencias) y Consulta a la población

acerca de la eficiencia de los servicios, el impacto de las acciones y su percepción de la honestidad y apertura del gobierno.

Por otra parte, la Rendición de Cuentas supone la capacidad de las instituciones políticas y administrativas para hacer responsables a los servidores públicos mediante la elaboración de planes y programas con objetivos y responsables claros y sanciones definidas y efectivas.

## **El Programa de Contraloría Social en México.**

Hace más de una década la Secretaría de la Función Pública tuvo la iniciativa de abrir los cauces para que la ciudadanía pudiera participar en el control, vigilancia y evaluación de los recursos y programas de gobierno. El mecanismo de política pública se denominó Contraloría Social y se concibió como uno de los instrumentos de control preventivo del Sistema de Control y Evaluación Gubernamental.

Esta actividad ha sido promovida y apoyada, desde 1991 a la fecha, por el gobierno federal a través de la Secretaría de la Función Pública (SFP, anteriormente SECODAM) en coordinación con los Órganos Estatales de Control (OEC), especialmente en el marco de los programas federales de bienestar a nivel nacional.

En seguida, brevemente mencionaremos el marco normativo en el que descansa la propuesta de fomento de la contraloría social del gobierno federal actualmente:

### ***Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.***

Los derechos que están más relacionados con la Rendición de Cuentas, la Transparencia y la Contraloría Social son los enunciados en nuestra Carta Magna, en sus artículos sexto, noveno y vigésimo sexto. Al respecto tenemos que:

*"... el derecho a la información será garantizado por el Estado"* (Artículo 6o. Constitucional)

*"...La planeación será democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo..."* (Artículo 26 Constitucional)

*"No se podrá coartar el derecho de asociarse o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito; pero solamente los ciudadanos de la República podrá hacerlo para tomar parte en los asuntos políticos del país"* (Artículo 9o Constitucional)

## ***Plan Nacional de Desarrollo:***

En el Plan Nacional de Desarrollo se detecta en el Diagnóstico correspondiente al área de Orden y Respeto el que la población participa muy poco en la detección de áreas proclives a la corrupción y en la elaboración de propuestas para mejorar procesos administrativos y mejorar la eficiencia de los servicios.

En concordancia con el diagnóstico, se plantea como misión en materia de gobernabilidad democrática “Generar la confianza en un gobierno transparente y honesto en todos los órdenes de la administración pública que mantenga informada a la sociedad sobre la operación de las instituciones públicas y de a la sociedad la capacidad suficiente para formular denuncias y exigir responsabilidades a los servidores públicos.”

Para cumplir con esta misión, una norma básica de acción gubernamental para las dependencias de la Administración Pública Federal es colaborar para que la ciudadanía esté mejor informada y desarrolle habilidades y destrezas que le permitan promover sus intereses legítimos e incorporarse a los procesos de definición, ejecución y evaluación de las políticas públicas.

Así mismo, en el PND se menciona la necesidad de que en la evaluación de los programas se utilicen indicadores como la rendición de cuentas y la calidad en el trato a usuarios de servicios.

## ***Programa Nacional para la Transparencia y el Combate a la Corrupción.***

En el Programa Nacional para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, se establece el Sistema Integral de Contraloría Social como un esquema operativo que permite a la administración pública “incluir a los ciudadanos en acciones que tienen como propósito transparentar la gestión pública y lograr la participación de la sociedad, para generar confianza y credibilidad en el gobierno, en concordancia con lo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo” (Objetivo 4 del programa).

El SICS se enuncia como una herramienta de la línea estratégica “Dar calidad y transparencia a la gestión pública” y dentro de las Líneas de Acción “Coordinación con Estados” y “Municipios y Contraloría Social”.

## ***Sistema Integral de Contraloría Social (SICS).***

Para que los ciudadanos participen activamente en el control, la supervisión y la evaluación de las acciones que se desarrollen en sus localidades con recursos públicos es necesario que se cumplan una serie de condiciones:

- Conocer los fundamentos y estrategias de las políticas y programas de gobierno.

- Estar informados de las características de los programas y acciones que se ejecutan en las localidades: objetivo, metas, recursos disponibles y participantes.
- Obtener o desarrollar conocimientos y habilidades necesarias para participar en actividades de control, supervisión, evaluación, y las necesarias para organizarse en estructuras que permitan la representación de los grupos ciudadanos para que actúen como auditores sociales.
- Contar con Sistemas de Atención expedita a las sugerencias, quejas y denuncias que resulten de su actuación como contralores sociales.
- Participar en la evaluación social de la eficacia de los programas sociales y de la actuación de los servidores públicos.

El cumplimiento de estas condiciones implica que los ciudadanos se involucren en el ciclo de la política pública:

- En el diseño de las políticas y programas, para conocer su orientación y estrategias y vigilar que sus necesidades se incluyan.
- En la ejecución y supervisión, al conocer y vigilar el uso de los recursos y el apego a lo programado, así como supervisar la participación de los mismos beneficiarios.
- En la evaluación, al expresar sus conclusiones sobre lo supervisado.

Respondiendo a las consideraciones anteriores, en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento de la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006 -objetivo 4- se establece el Sistema Integral de Contraloría Social.

De acuerdo al tipo de política y programa de gobierno se desarrollarán más o menos acciones de promoción de la contraloría social, pero siempre debe prevalecer la idea de diseñar proyectos integrales, de ahí que la SFP propone un modelo llamado Sistema Integral de Contraloría Social (SICS).

A continuación se describen los componentes y objetivos del SICS:

## **1. Programas o acciones de información a la población.**

### **Objetivos:**

- Asegurar que la población esté informada sobre: reglas de operación de los programas, estándares de los servicios, características específicas de las obras, acciones y proyectos, tipos y montos de apoyos económicos, los medios institucionales existentes para resolver dudas y canalizar sugerencias, quejas y denuncias.
- Propiciar la mejora de los medios de información, para que tengan mayor calidad en cuanto a cobertura y eficacia.

## **2. Modelos para el control y vigilancia y Espacios de comunicación gobierno-sociedad.**

### **Objetivos:**

- **Modelos de Control y Vigilancia:** Diversificar las formas de participación social -organizada o individual- específicas para programas de gobierno, respetando las formas tradicionales (Vocales de control y vigilancia, comisiones de Contraloría Social).
- **Espacios de comunicación gobierno-sociedad:** Buscar la apertura o consolidación de espacios y mecanismos de comunicación gobierno-ciudadanía que permitan al gobierno: adecuar planes y proyectos acordes a las necesidades de la población; unir esfuerzos y recursos para mejorar procesos administrativos y de atención a las necesidades sociales, y contar con la opinión de la ciudadanía para evaluar su gestión. En estos espacios la supervisión ciudadana se da al mismo tiempo que su participación integral en política pública (institutos, consejos y comités ciudadanizados, etcétera).

## **3. Programas o acciones de capacitación y asesoría.**

### **Objetivo:**

- Apoyar, a través de la capacitación y asesoría, a la población beneficiaria y a las Organizaciones de la Sociedad Civil para que:
  - Cuenten con los conocimientos básicos y herramientas necesarias para realizar tareas de carácter preventivo en el control y vigilancia de las obras y acciones de gobierno
  - Conozcan y ejerzan sus derechos a la información, participación democrática y a la petición.

## **4. Sistemas de atención y resolución a quejas y denuncias.**

### **Objetivos :**

- Proporcionar información sobre los servicios que se brindan (manuales ciudadanos)
- Mejorar los mecanismos de recepción de quejas, denuncias, peticiones y/o sugerencias.
- Utilizar la información generada para evaluar al gobierno.

## **5. Sistemas o acciones de evaluación social del gobierno.**

### **Objetivos:**

- Identificar y medir el grado de satisfacción ciudadana respecto a los servicios y proyectos gubernamentales.
- Identificar y medir la percepción ciudadana sobre la transparencia y confiabilidad de su gobierno.

La Subsecretaría de Control y Auditoría de la Gestión Pública tiene la responsabilidad de promover el SICS en las dependencias federales y en los estados mediante Acuerdos de Coordinación con los Órganos Estatales de Control. Para operar este Sistema, La Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social, perteneciente a la Subsecretaría de Control y Auditoría de la Gestión Pública tiene las siguientes atribuciones en el Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo:

Artículo 30:

VII. Promover la participación ciudadana en la instrumentación de programas federales y en la vigilancia de su ejecución, y asesorar en los términos de la legislación aplicable y a petición expresa de los gobiernos locales en la implantación de la Contraloría Social en programas estatales y municipales.

Además del marco normativo que le corresponde a la Secretaría de la Función Pública el concepto "Contraloría Social" está enunciado en La Ley de Desarrollo Social y en diversas reglas de operación de los programas sociales en el nivel federal, estatal y municipal, generalmente como una forma de participación ciudadana que se concreta a través de actividades como la presentación de quejas y la conformación de instancias de vigilancia y supervisión integradas a comités o consejos ciudadanos.

En concordancia con la línea de Acción "Relación con Estados y Municipios" que marca el Programa Nacional para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, el Proyecto Municipios por la Transparencia, desarrollado por la Dirección General Adjunta de Participación Social ha desarrollado un esquema de colaboración con los gobiernos municipales, en coordinación con las Contralorías Estatales, que cuenta con la metodología y los indicadores para que en el nivel local se opere el Sistema Integral de Contraloría Social.

## I.2. Programa Municipios por la Transparencia.

### Esquema de trabajo descentralizado: “Municipios por la Transparencia”.

Considerando el marco de federalismo y descentralización contenido en la normatividad concerniente a la Contraloría Social, en el año 2001 la Dirección General Adjunta de Participación Social (DGAPS) de la SECODAM (hoy SFP) propuso a las Contralorías de los Gobiernos Estatales el Proyecto “Municipios por la Transparencia” con el propósito de entablar sinergia en las acciones de inclusión de la participación ciudadana para la transparencia y la eficacia de las políticas públicas por parte de los tres niveles de gobierno pero bajo la óptica de coadyuvar a que el Municipio desarrolle esquemas completos y propios de control social.

Se tomaron en cuenta tres consideraciones para completar la estrategia de Contraloría Social y añadir a un sujeto más **-gobierno municipal-** a los dos con los que se trabaja desde 1991 –dependencias federales y contralorías estatales:

- El esquema de trabajo con dependencias de la APF y contralorías estatales podría ser más exitoso si se incluyera como sujetos activos a los gobiernos municipales, como los creadores de sus propios Programas de Contraloría Social.
- La necesidad de atender las directrices tanto del Plan Nacional de Desarrollo como de nuestro programa sectorial de fortalecer el federalismo y contribuir a generar una cultura nacional de participación social para la transparencia.
- La urgencia de reconocer y apoyar los grandes avances que a nivel local se están generando en materia de fomento de la participación ciudadana y la transparencia.

Existen dos actividades básicas que permiten el desarrollo del programa:

#### 1. Diseño y elaboración del Plan de Transparencia y Contraloría Social.

Esta actividad la realizan los Municipios de las entidades federativas que incorporan por vez primera “Municipios por la Transparencia” en sus programas de trabajo con la DGAPS y también los Estados que ya han participado con esta actividad en el periodo 2001-2004 pero cuyos municipios tienen cambio de autoridades, ya que se tiene que volver a realizar el diagnóstico y el Plan. Implica la realización de un taller de diagnóstico y planeación de acciones de transparencia y contraloría social con la asistencia de personal de la Secretaría de la Función Pública y del OEC. En este taller los OEC convocan un máximo de 20 municipios (todos los del Estado, por región o los que respondan a la invitación

del contralor estatal, según el caso) y forma una Red de Municipios por la Transparencia. El contralor municipal es el encargado de coordinar el plan de mejoras en su municipio, con la colaboración de los servidores públicos que él estime conveniente.

### ***Seguimiento a la Instrumentación de los Planes de Transparencia y Contraloría Social.***

El seguimiento se da a través de la realización de talleres de revisión de las acciones de mejora que operan los municipios. En estos eventos se proporciona asesoría por parte de personal de la DGAPS y de las áreas de contraloría social de los OEC y la DGAPS imparte temas de profesionalización en materia de transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y contraloría social que son indispensables para dar orientación a las acciones que se generan a nivel local. Así mismo, los OEC exponen temas que apoyan al municipio, por ejemplo “Operación de Sistemas de Atención a Quejas y Denuncias”, “Manuales de Trámites”, etc. También es necesario que el OEC colabore con la visita frecuente a los municipios para recabar información soporte y apoyar al contralor municipal.

El proyecto ha operado en 15 entidades:

**Región Noreste:** Nuevo León.

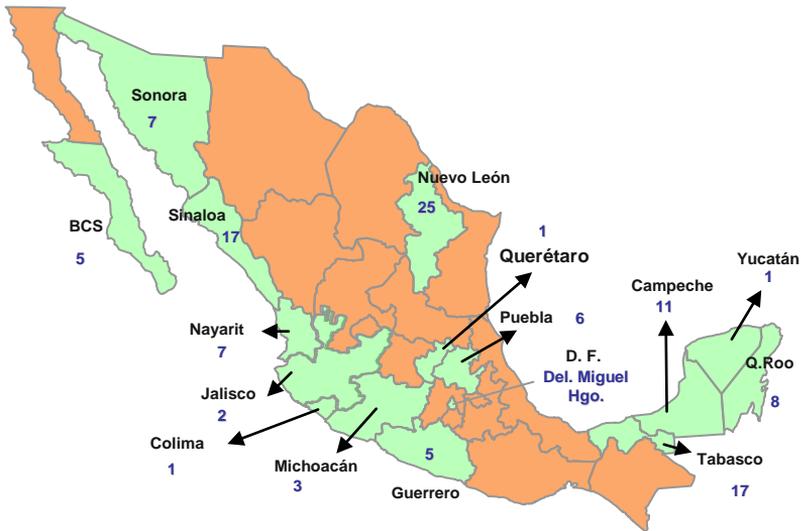
**Región Noroeste:** Baja California Sur, Sinaloa, Sonora.

**Región Occidente:** Colima, Jalisco, Nayarit.

**Región Centro Pacífico:** Guerrero, Michoacán y Querétaro.

**Región Centro Golfo:** Puebla.

**Región Sureste:** Campeche, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán.



## PLANES DE MEJORA MUNICIPALES.

Los Municipios generan sus planes de mejora con base en los componentes del Sistema Integral de Contraloría Social:

- Información a los ciudadanos.
- Sistemas de Atención Ciudadana (peticiones, quejas, denuncias, sugerencias).
- Espacios de Comunicación-Gobierno Sociedad que aseguren la participación ciudadana en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, en el marco de la transparencia (Institutos, Consejos y Comités Ciudadanos)
- Sistemas de Evaluación con participación ciudadana (encuestas, sondeos de opinión, foros).

### Acciones que realizan los municipios en sus planes de mejora:

- **Información pública** de los conceptos considerados en los capítulos "Obligaciones de Transparencia" de las leyes de acceso a la información pública gubernamentales federales y estatales: ingresos, egresos, procesos de adquisiciones y contrataciones, información organizacional y de planeación estratégica, trámites y servicios, actuación del cabildo, reglamentos municipales.

- **Formas efectivas de acceso a la información:** diseño de páginas web, programas de asambleas informativas en zonas rurales, impresos (gacetas, volantes, periódicos murales, inserciones en prensa, programas de radio y televisión, adopción de la campaña “A los Ojos de Todos” propuesta por la DGAPS.
- **Apoyo a los procesos de participación ciudadana:** formación de comités y consejos ciudadanos, nombramiento de contralores sociales, capacitación en contraloría social, programas de participación vecinal, creación de reglamentos de participación ciudadana.
- **Instalación o mejora de los sistemas de atención** a quejas, denuncias y sugerencias de los ciudadanos: registro por escrito en bitácora, asignación de folios, diseño de formatos de recepción, recibos para el quejoso, plazos de respuesta, teléfonos de atención, módulos de orientación, buzones fijos y móviles, campañas de posicionamiento de las contralorías municipales, difusión a población abierta de los sistemas.
- **Evaluación social del gobierno:** encuestas, sondeos de opinión, consulta en instancias de participación ciudadana (consejos y comités) asambleas, visitas domiciliarias.

## **BENEFICIOS PARA LA CONTRALORÍA DEL ESTADO.**

- Constituirse en un factor clave de la institucionalización de las acciones de contraloría social en el entorno municipal, para fortalecer la imagen de la contraloría estatal como promotora de la transparencia de la administración pública y el combate a la corrupción.
- Contar con información pormenorizada de las acciones de participación social y transparencia que se llevan a cabo en los municipios y propiciar su adopción y mejora.
- Crear un foro permanente de retroalimentación con las autoridades municipales para promover las herramientas de contraloría social en cuanto a información, atención ciudadana, consulta y coordinación gobierno-sociedad.

## **Metodología.**

La estrategia del Proyecto Municipios por la Transparencia en general está determinada por la metodología de Investigación-Acción Participativa. A

continuación se presentan las fases de la metodología, considerando como se desarrolló en el Estado de Quintana Roo, que es el segundo Estado que completa el ciclo con la presentación de este Libro de Resultados.

**1. Formación del equipo de responsables** de la Secretaría de Función Pública (SFP), la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo y los Gobiernos Municipales del Estado, con la estrategia de realización de talleres participativos.

**2. Diagnóstico de acciones de transparencia y participación social y planeación de acciones de mejora en los Municipios.**

**2.1.** Se hace el diagnóstico de:

- Acciones de transparencia y participación social realizadas en los municipios.
- Fuerzas conducentes y de resistencia.
- Puntos de interés a desarrollar.

**2.2.** Los participantes proponen acciones de mejora a corto plazo, derivadas de la retroalimentación del grupo y de las aportaciones de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo y la SFP. Al respecto, las herramientas de contraloría social promovidas por la SFP en el marco de los talleres participativos son:

- Campañas de difusión "A los Ojos de Todos".
- Medición de las estrategias de transparencia y participación ciudadana, mediante indicadores.
- Semanas de la transparencia.
- Coordinación de acciones de transparencia con Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Cartas Ciudadanas.
- Perspectiva de Género en el diseño de política pública.
- Formación de promotores de la Contraloría Social (estudiantes o personas de la comunidad).

*Observación:* La planeación de acciones resultante en esta fase es preliminar a la definición de programas operativos posterior a la realización de la investigación (fase 3 de la metodología).

**3. Diseño de proyecto de investigación.**

Esta etapa considera los siguientes procedimientos:

- Selección y aplicación de técnicas para obtener, clasificar y analizar datos sobre las acciones de transparencia y participación que llevan a cabo los gobiernos municipales y las dificultades que enfrentan. Al respecto, se utilizarán metodologías de las ciencias sociales para:
- Determinar indicadores de participación.
- Realizar estudio de casos de éxito y no éxito.
- Análisis y solución de problemas.
- Formulación y resolución de problemas.

Como problema se definen las áreas de oportunidad y centros de interés que motivarán las acciones de mejora en materia de profesionalización de los Ayuntamientos en acciones de contraloría social para la transparencia y el combate a la corrupción. El problema es producto una elaboración teórica que deriva del análisis de los diagnósticos de las redes de municipios y la interpretación de los datos derivados de los estudios de caso, con base en los indicadores.

#### **4. Elaboración de un informe por parte de SFP, la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo y los integrantes de las Redes en los Municipios.**

En el informe se presentan:

- Los resultados de la sistematización de las prácticas de transparencia y participación social.
- La problemática general.
- Sugerencias de acciones de mejora, derivadas de las mejores prácticas municipales, del análisis teórico y de las herramientas de contraloría social recomendadas por la SFP y la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.

#### **5. Elaboración de planes operativos.**

- Acciones de transparencia y participación social, por parte los municipios.
- Programas de profesionalización de las áreas de participación social de los estados y municipios, los cuales incluyen sesiones trimestrales o cuatrimestrales de capacitación y asesoría. La SFP y la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo son los responsables del diseño de los cursos de capacitación en esta materia y la coordinación con instituciones que puedan aportar aspectos importantes para la mejora de las áreas de participación social municipales, tomando en cuenta las necesidades de capacitación expresadas por los integrantes de las Redes.

Los temas de profesionalización impartidos son:

- Marco conceptual y normativo de la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la contraloría social.
- Códigos de ética y conducta.
- Perspectiva de Género en el diseño de política pública.

#### **6. Ejecución de los proyectos por parte de los gobiernos municipales.**

La Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo funge como asesor permanente en este proceso.

#### **7. Seguimiento de los proyectos por cada red de municipios.**

Los Gobiernos Municipales envían reportes de resultados a la SFP y la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, para alimentar el sistema de información diseñado en la DGAPS.

## **8. Evaluación participativa de resultados.**

Estrategias:

- Evaluación de resultados en talleres participativos realizados trimestral o cuatrimestralmente.
- Aplicación de encuestas dirigidas a los servidores públicos municipales y a los ciudadanos usuarios de los servicios y programas municipales.

## **INDICADORES TRANSPARENCIA.**

### **INFORMACIÓN PÚBLICA.**

Obligaciones de transparencia establecidas en las leyes estatales y reglamentos municipales de acceso a la información y transparencia.

#### **1. INFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO.**

**IP:** Información sobre presupuesto: ingresos, egresos y deuda.

##### ***INGRESOS.***

**IG:** Ingresos generales.

**ID:** Ingresos desglosados.

- Impuestos.
- Aprovechamientos.
- Productos.
- Contribuciones de mejora.
- Derechos (Servicios públicos, trámites).
- IRF. Ingresos por asignación de recursos del presupuesto federal.
- IRE. Ingresos por asignación de recursos del presupuesto estatal.
- IP. Ingresos por aportación de beneficiarios de obra o por donaciones de particulares.
- Endeudamiento.

**CPC:** cuentas por cobrar (morosidad en el predial). Se considera importante difundir al público los ingresos que se dejan de percibir por incumplimiento de parte de los ciudadanos –o no devengados-, para que se considere su impacto en perjuicio de las obras o acciones programadas por los gobiernos.

##### ***EGRESOS.***

**EG:** Egresos Generales.

**ED:** Egresos desglosados: gasto corriente, sueldos y suministros, obra pública, pago de servicio de deuda.

**GC:** Gasto Corriente.

**-DP.** Pago de Deuda.

Por su importancia en la percepción de corrupción de los ciudadanos, es conveniente desglosar y hacer públicos los gastos de representación y los de comunicación, que no deben ser onerosos y estar justificados ante la opinión pública:

**-GR.** Gastos de representación del alcalde y otros servidores públicos de primer nivel.

**-GCS.** Gastos de comunicación social.

## *Sueldos.*

**ISP.** Ingresos de los servidores públicos. En el rubro de sueldos, las obligaciones de transparencia especifican remuneración mensual por puesto, incluso el sistema de compensación, según las disposiciones correspondientes.

## *S. Suministros.*

### **OP. Obra Pública.**

**-OPRM.** Se registrará en egresos la obra pública realizada con recursos proveniente de los ingresos municipales.

**-OPRF.** Obra realizada con recursos federales.

**-OPR33.** Obra realizada con recursos federales del Ramo 33 del Presupuesto de Egresos de la Federación.

**-OPRE.** Obra realizada con recursos estatales.

**-OPRC.** Obra realizada con recursos aportados por los beneficiarios o donantes.

Es conveniente informar el porcentaje municipal en obra pública ejecutada con mezcla de recursos estatales, federales y donaciones.

**-IPO.** Información por cada obra. Se considera la publicación de montos por obra, beneficiarios, aportación comunitaria, responsable de la ejecución presentada en las localidades para facilitar la supervisión ciudadana.

## *C. Contrataciones.*

**-A.** Adquisiciones.

**-BC.** Bienes arrendados.

**-SC.** Servicios contratados (indicando el tema específico si se trata de una investigación).

También es una obligación de transparencia proporcionar información específica en lo que se refiere a contrataciones, por lo que se consideran dos indicadores:

**PR.** Proveedores (nombre).

**PC.** Plazos de cumplimiento.

## **2. INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL Y DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.**

**EO.** Estructura orgánica.

**FUA.** Facultades de cada unidad administrativa.

**DSP.** Directorio de servidores públicos.

**MOUA.** Metas y objetivos de las unidades administrativas (especificar si cumple con cada aspecto. Meta y/o objetivo).

**PM.** Publicación de los planes de gobierno, anual, trianual, o de largo plazo.

**IG.** Publicaciones del informe de gobierno.

## **3. INFORMACIÓN DE ESTÁNDARES DE SERVICIOS MUNICIPALES Y TRÁMITES.**

**IS.** Información de servicios.

**IT.** Información de trámites, requisitos y formatos vigentes.

Los estándares son el costo del servicio, horario de atención, requisitos del solicitante, formatos vigentes, etc.

#### **4. INFORMACIÓN FINANCIERA.**

**EF:** Estados financieros.

**EFT:** Estados financieros trimestrales.

**EOA:** Estado de origen y aplicación.

#### **5. INFORMACIÓN DE PROGRAMAS FEDERALES Y ESTATALES DE SUBSIDIO PARA EL DESARROLLO SOCIAL.**

**IG.** Información general sobre diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso a programas de subsidio (especificar en cada caso la amplitud de esta información, por ejemplo si solo se publica el monto pero no los criterios de acceso).

**PB.** Publicación de padrones de beneficiarios (aunque esto es parte de la información general, por su importancia se considera pertinente enunciarlo aparte).

**ET.** Accesibilidad pública a los expedientes técnicos.

#### **6. LEYES Y REGLAMENTOS MUNICIPALES.**

**L.** Leyes.

**RM.** Reglamentos municipales.

#### **7. RESULTADOS DE AUDITORÍAS.**

**RA.** Resultados de auditorías al ejercicio presupuestal de cada sujeto obligado que realicen las instancias de control correspondientes.

#### **8. CONCESIONES, PERMISOS O AUTORIZACIONES.**

**CPA.** Concesiones, permisos o autorizaciones otorgados, especificando a los titulares.

#### **9. INFORMACIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL CABILDO.**

**ISC.** Información de los resultados de las sesiones del cabildo (actas).

## 10. REGLAMENTACIÓN DE TRANSPARENCIA.

**UET.** Unidad de enlace para solicitud de información.

**CT.** Comisión de transparencia.

**CTC.** Comisión de transparencia ciudadanizado.

**PPI.** Publicación en página de internet.

**Otros** (especificar)

### Indicadores de la calidad de la información.

B1. Medios utilizados para hacer llegar la información.	B2. Cobertura de la información.	B3. Calidad del mensaje.
<b>MI.</b> Medios impresos. <b>ME.</b> Medios electrónicos. <b>MP.</b> Medios presenciales (asambleas, reuniones). <b>MEI.</b> Medición de la eficiencia de la información (encuestas o sondeos).	<b>CM.</b> Cabeceras municipal. <b>L.</b> Localidades. <b>RL.</b> Autoridades locales. <b>CC.</b> Comités comunitarios. <b>RC.</b> Representantes ciudadanos. <b>PA.</b> Población abierta.	<b>CM.</b> Claridad del mensaje (informa, invita a la participación, etc.). <b>LG.</b> Lenguaje gráfico de apoyo (uso de logos, slogans, etc.).

# **INDICADORES DE LAS ACCIONES GUBERNAMENTALES DE FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

## **ESPACIOS DE COLABORACIÓN GOBIERNO-SOCIEDAD.**

### **I.- FIGURAS DE CORRESPONSABILIDAD GOBIERNO-CIUDADANÍA**

Instancias de ciudadanos o mixtas (servidores públicos-ciudadanos) formadas ex profeso para integrar a la población en acciones de gobierno.

#### **1. Comités comunitarios establecidos en reglas de operación de programas federales, estatales o municipales.**

Comités pro-obra en programas como Ramo 33 o estatales, consejos de desarrollo rural de Sagarpa, etcétera.

#### **2.- Consejos establecidos por la Ley o por reglas de operación de programas de gobierno.**

#### **COMPLADEMUN**

#### **Consejo de Desarrollo Municipal(CDM).**

Nota: se considera siempre y cuando tengan representación ciudadana.

#### **3. Comités o consejos mixtos (gobierno-ciudadanos) o ciudadanizados temáticos.**

Organismos constituidos para la toma de decisiones, vigilancia o evaluación de políticas públicas municipales:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Comités o consejos ciudadanos de obra pública.</li><li>• Comités o consejos ciudadanos de planeación.</li><li>• Comités o consejos ciudadanos de seguridad pública.</li><li>• Comités o consejos ciudadanos de educación.</li><li>• Comités o consejos ciudadanos de salud.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comités o consejos ciudadanos de cultura.</li><li>• Comités o consejos ciudadanos de transparencia.</li><li>• Comités o consejos ciudadanos de adquisiciones o contrataciones.</li><li>• Otros (especificar).</li></ul>
---	---

#### **4. Figuras de contraloría social: vocales de control y vigilancia, testigos de procesos, comisiones, comités o consejos de vigilancia.**

##### **Indicadores de eficacia (calidad).**

Para cada uno de los consejos o comités se determinará características que indican el carácter democrático, sustento normativo, efectividad, etcétera:

- Elección en asamblea.
- Constitución por invitación directa.
- Constitución por invitación pública.
- Convocatoria públicas para la selección de los integrantes de los Consejos.
- Porcentaje de la representación ciudadana en consejos mixtos gobierno-ciudadanía.
- Reglamentos de Consejos o Comités Ciudadanos (mencionar: si están aprobados por el cabildo).
- Mecanismos para que la representación ciudadana trascienda la administración municipal.
- Periodicidad de la reunión.
- Resultados: participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones; aportan ideas importantes para la vigilancia, evaluación, etc; se incrementa la transparencia, la eficiencia gubernamental, se evitan conflictos, etcétera.
- Otras características.

## **II. INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL.**

Instancias de la sociedad civil constituidas con independencia del gobierno para el logro de objetivos comunes de comunidades o grupos diversos y que pueden colaborar con el gobierno. En diversas actividades.

### ***II.1. Participación organizada.***

#### **1. Asamblea**

(general por comunidad, barrio, representantes de beneficiarios).

#### **2. Comités o consejos constituidos por usos y costumbres.**

#### **3. Figuras de representación legales en los municipios y localidades**

Cargos de representación de los ciudadanos por territorio o por sector (comisariados municipales o ejidales, agentes municipales, etc.).

#### **4. Organizaciones de la sociedad civil.**

**4.1.** Figuras que no reciben recurso público y que participan en acciones para el bienestar social o colaboran en política pública.

Describir el tipo de organización: Filantrópica, de defensa de derechos, productivas, asociaciones profesionales, de padres de familia, de desarrollo social, culturales, etcétera.

**4.2** Figuras asociativas que participan en la ejecución de recurso público.

Figuras que participan en la ejecución de acciones previstas en planes y programas de gobierno y que tengan acceso a recurso público por:

- Delegación de funciones
- Asociación con el Gobierno.
- Coinversión
- Otras

## **II.2 Participación ciudadana no organizada.**

Participación informal en pláticas con las autoridades.

Concertación para la resolución de conflictos.

Organización de actividades de corto alcance (fiestas, mejoras, siniestros, etc)

## **III. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN PARA LA CONSULTA Y ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS.**

*Instancias de los poderes de Gobierno.*

**Audiencias Públicas** (explicar funcionamiento)

**Audiencias de atención al Público** (audiencias no públicas de las autoridades municipales o servidores públicos con ciudadanos).

*Cabildos públicos*

**Cabildos abiertos.**

**Foros de consulta.**

## **IV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA INDIRECTA (OPINIÓN)**

*Forma de consulta.*

Informal (pláticas con ciudadanos)

Presencial (directa en asamblea, comité o consejo).

Encuesta.

Sondeo de opinión.

Trabajo en grupos de enfoque.

Recepción de sugerencias por los sistemas de atención al público o atención a quejas.

## **Indicadores de eficacia (calidad).**

### **I. Alcance de la intervención de la sociedad civil en política pública.**

Para cada uno de los espacios de colaboración gobierno-ciudadanía (incisos I, II, III, IV) se determinará el alcance de la intervención de los ciudadanos en política pública:

- Planeación: priorización de obras o acciones, diseño de proyectos o programas.
- Ejecución: coparticipación con recursos, trabajo.
- Control, vigilancia: información del uso de los recursos, vigilancia del uso de los recursos, de las obras o programas, participación en acciones de control y supervisión.
- Evaluación: retroalimentación para la mejora de los programas.

### **II. Acciones institucionales de apoyo a la participación ciudadana.**

1. Reglamento de participación ciudadana.
2. (leyes, normas, lineamientos, bandos, reglamentos que sustentan la inclusión de los ciudadanos en políticas y programas de gobierno).
3. Acciones para fomentar la participación en la mejora de la colonia, barrio o comunidad (Programas de Participación Vecinal).
4. Promoción (Formación de Comités, Consejos, Promotores, etc.)
5. Capacitación a comités, consejos, beneficiarios, etc.
6. Capacitación a servidores públicos.
7. Difusión. Nuevos slogans; mejora en la calidad de materiales (cobertura, impacto); nuevos medios (Teatro, Radio, televisión, etc.).
8. Nuevos productos o medios (Cartas Ciudadanas, Semanas de las Transparencia, etcétera).
9. Acciones de concertación y resolución de conflictos.
10. Utilización de metodologías de trabajo con los ciudadanos: planeación participativa, organización, resolución de conflictos, formación de liderazgo, responsabilidad social.
11. Otros (Especificar).

## **ATENCIÓN CIUDADANA.**

### **1. Informal.**

### **2. Formal.**

#### **2.1. SAC. Sistema de Atención Ciudadana.**

##### **Características del SAC.**

Registro de asuntos (bitácora, formato)  
Recibo para el quejoso (recibo con folio, copia con sello de su escrito).  
Captura vía internet.  
Captura a través de buzones.  
Información de trámites.  
Trámites de asuntos en módulo .  
línea de atención telefónica.  
Contestación al quejoso.  
Elaboración de reportes de seguimiento.  
Análisis de la información y deriva de mejoras.

#### **2.2. Manual de trámites.**

#### **2.3. Manual de Atención a quejas y denuncias.**

#### **2.4. Sanciones (aplicación de las sanción al responsable y publicación).**

##### **Indicadores de eficiencia (calidad).**

- Estudios o investigaciones relacionados con la eficiencia de los sistemas de atención y el impacto de las medidas de mejora.
- Campañas de difusión del SAC.
- Campañas de posicionamiento de la contraloría municipal (o del área que atiende las quejas).
- Campaña de sensibilización a la población.
- Cobertura de los sistemas de atención.
- Calidad de la respuesta.
- Resultados: mejoras a la administración derivadas de las quejas, mayor participación de los ciudadanos para expresar su opinión y vigilar al gobierno, mayor confianza en el gobierno, etcétera.

**Acciones para fortalecer “municipios por la Transparencia”  
Campaña de Difusión de la Contraloría Social “A los Ojos de Todos...”  
Contraloría Social para la Prevención de Delitos Electorales.**

La Dirección General Adjunta de Participación Social de la Secretaría de la Función Pública incorporó a los talleres de profesionalización de la Red de Municipios por la Transparencia de Quintana Roo dos temas que fortalecen las estrategias de los gobiernos municipales para incluir a la población en acciones de contraloría social. Uno de estos temas es la Campaña de Difusión “A los Ojos de Todos...” que proporciona una plataforma conceptual y creativa para hacer campañas de Contraloría Social atractivas de información a los ciudadanos acerca de recursos y programas de gobierno y que expliquen en forma accesible a los ciudadanos cómo hacer contraloría social. El segundo tema es la campaña de contraloría social para la prevención de delitos electorales, ya que consideramos que la participación ciudadana para vigilar los procesos electorales es fundamental para la consolidación de la democracia en nuestro país.

Los gobiernos municipales de Quintana Roo se sumaron a estas dos campañas con entusiasmo diseñando materiales y utilizando estas herramientas en sus mensajes y capacitaciones a los ciudadanos, con lo que se sumaron al grupo de multiplicadores en todo el país que buscan la cercanía entre gobierno y sociedad para los fines de interés público que son la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Sin embargo, esto no hubiera sido posible sin la colaboración de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, quienes desarrollaron la campaña específica para su entidad federativa con gran creatividad y la acercaron a los gobiernos municipales para apoyarlos en sus propias campañas.

A continuación mencionaremos las características de las dos herramientas:

**Campaña A los ojos de todos ...**

“Programa de información a la ciudadanía y difusión de la Contraloría Social”

La aprobación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental logra cubrir una de las grandes ausencias jurídicas de las que adolecía nuestro país, abriendo paso franco a la obligatoriedad de informar a la ciudadanía sobre el quehacer de gobierno y el manejo de los recursos públicos. Su publicación viene a consolidar las disposiciones afines al tema informativo y de Contraloría Social existentes en el Presupuesto de Egresos de la Federación, la Ley de Coordinación Fiscal, las reglas de operación de los diversos programas federales, entre otros ordenamientos más.

Esta situación es de gran relevancia para fortalecer la Contraloría Social, pues la información se constituye en una condición *sine qua non* para que la población

ejerza su derecho a participar como Contralor Ciudadano. La falta de información veraz, oportuna, accesible y sistemática dirigida al ciudadano, propicia escenarios favorables para la comisión de ilícitos, puesto que el desconocimiento de sus derechos evita su misma exigencia, aumentando la libertad de los servidores públicos para manipular la información en beneficio propio, y abriendo la posibilidad de ofrecer privilegios a cambio de alguna dádiva, o bien de imponer sanciones alejadas del marco legal. Así, la información se constituye en un elemento de poder para quien la posee y en un derecho legítimo de quien la desconoce.

Por otra parte, la ausencia de información provoca la deficiente cooperación y compromiso de los miembros de la sociedad en la vigilancia del desarrollo de programas, acciones o servicios. Esta situación es relevante si consideramos que uno de los propósitos de la Contraloría Social es complementar las tareas de fiscalización y control institucional, para contribuir a eficientar y modernizar los sistemas de control y evaluación de la gestión pública, toda vez que se enfatiza el control preventivo y se incrementa y extiende la efectividad de la supervisión en el lugar mismo donde se desarrollan los programas o acciones sociales.

Derivado de lo anterior y para atender al primer componente del Sistema Integral de Contraloría Social para la Transparencia y el Combate a la Corrupción (SICS) se diseña en abril de 2001 el programa de información y difusión A los ojos de todos. A los ojos de todos...tiene el propósito de dar a conocer a los beneficiarios de los programas de desarrollo social y humano que habitan en las zonas urbano-populares, rurales e indígenas del país, así como a la ciudadanía en general, información sobre los programas, acciones, servicios que se realizan con recursos públicos en estados y municipios, a fin de contribuir a transparentar el manejo de los recursos y la gestión pública, prevenir actos de corrupción, propiciar la rendición de cuentas, así como propiciar la participación de la población en el control, vigilancia y evaluación del gobierno, y fortalecer la confianza y credibilidad en el gobierno.

Se pretende poner A los ojos de todos las reglas de operación de los programas y/o estándares y trámites de los servicios; requisitos para participar en los programas, características específicas de las obras, acciones y proyectos (costo, metas, listado de beneficiarios, aspectos técnicos y contables, responsabilidades de las partes, tiempos, etcétera); tipos y montos de apoyos económicos, en servicio o en especie; las obligaciones de los servidores públicos; los medios institucionales existentes para resolver dudas y canalizar sugerencias, quejas y denuncias, para que pueda hacer valer sus derechos.

Este programa es impulsado por la Secretaría de la Función Pública (SFP), a través de la Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social quien promueve y concerta la realización de acciones con las Contralorías de los

gobiernos estatales, gobiernos municipales, dependencias y entidades de la Administración Pública Federal e instancias de la sociedad civil.

A partir de un modelo genérico de campaña diseñado por la SFP, el cual incluye marcos conceptuales y creativos, así como la propuesta de materiales concretos, como carteles, folletos, guiones para spots de radio, entre otros medios comunicativos, las instancias federales, estatales y municipales utilizan, adaptan, desarrollan y ponen en marcha la campaña A los ojos de todos...en su respectivo ámbito de acción.

**A los ojos de todos...**

Te informamos que tienes derecho a presentar libremente tus quejas, denuncias, o reconocimientos relacionados con las obras y acciones que se realizan en tu localidad

**Si observas alguna irregularidad ¡denúnciala!**

Acude al ayuntamiento o llama sin costo a:

Contraloría del Estado:

SACTEL: 01 800 00 148 00

Así combates la corrupción e impulsas la transparencia en tu gobierno

**¡Transparencia y honradez, un compromiso de todos y ... A los ojos de todos!**

Contraloría Social... una acción que da confianza!

**A los ojos de todos...**

**¡TE INFORMAMOS QUE COMO BENEFICIARIO DE LAS OBRAS, SERVICIOS Y ACCIONES DE BIENESTAR TIENES DERECHO A PARTICIPAR COMO CONTRALOR SOCIAL!**

**ASÍ AYUDAS A COMBATIR LA CORRUPCIÓN Y A IMPULSAR LA TRANSPARENCIA Y HONRADEZ EN TU GOBIERNO**

- 1 Participa en las asambleas y pide al ayuntamiento información sobre los requisitos, trámites, costos, beneficios y compromisos de los programas
- 2 Exige al ayuntamiento que difunda información sobre el presupuesto recibido para las obras y programas sociales y cómo se utiliza.
- 3 Vigila que los apoyos económicos o en especie se entreguen de acuerdo con el padrón de beneficiarios
- 4 Supervisa la correcta construcción de las obras con ayuda del expediente técnico.
- 5 Reporta a la Contraloría Municipal, Estatal o Federal si observas irregularidades en las obras, servicios o entrega de apoyos

**¡Conoce tus derechos y compromisos en las "Cartas al Beneficiario" y participa a favor de tu bienestar, el de tu comunidad y el de tu país!**

**¡Transparencia y honradez, un compromiso de todos y ... A los ojos de todos!**

Contraloría Social... una acción que da confianza!

Es así como **A los ojos de todos** busca contribuir a la cultura de la transparencia que implica por un lado la apertura y divulgación de la información, y por otro el compromiso y la participación de todos los miembros de una sociedad como interlocutores que vean con pensamiento crítico esa información; la analicen y utilicen constando lo que sucede; exijan la rendición de cuentas y se expresen al respecto, haciendo así efectivo sus derecho a conocer la información pública, ejercer la contraloría social y participar en la construcción democrática de su país.



## Contraloría Social para la Prevención de Delitos Electorales.

Los objetivos de la Campaña de Contraloría Social para la Prevención de Delitos Electorales son:

- Dar a conocer qué son los delitos electorales, su prevención y sanción
- Derivar una estrategia de transparencia y participación ciudadana para la prevención de delitos electorales en los programas sociales, en el ámbito municipal.
- Dar a conocer las funciones y atribuciones de la Fiscalía Especial para la prevención de Delitos Electorales (FEPADE).

También para el desarrollo de esta estrategia de contraloría social en tiempos electorales fue fundamental el trabajo realizado por la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, quien al igual que para la Campaña "A los Ojos de Todos..." diseñó y distribuyó material en todo el estado y apoyó a los gobiernos municipales.

**Es tiempo de elecciones ponte atent@...**

Los programas sociales son las acciones, apoyos, obras y servicios que el Gobierno realiza de manera corresponsable con la población, para mejorar la salud, educación, alimentación, trabajo, vivienda y las condiciones de vida de los hombres, mujeres, jóvenes y niñas@s.

Si algún candidato, trabajador del gobierno, funcionario electoral, agrupación religiosa o social, o cualquier persona, utiliza los programas sociales para fines electorales está cometiendo un **Delito Electoral**, o sea que está actuando en contra de la ley.

Las obras y programas sociales **NO** deben utilizarse a favor de ningún **Candidato ni partido político**

Tu voto es libre, secreto, personal, directo y nadie puede votar en tu nombre

**¡ Cuida tu voto y haz Contraloría Social !**

**Fíjate muy bien y no permitas que te engañen.**

**Nadie debe amenazarte, ni presionarte para que:**

- ? Votes a favor o en contra de un partido o candidato
- ? Votes por un candidato que "ellos" te digan, "porque sino se acaba el programa"
- ? No votes
- ? Hagas trabajos en contra de tu voluntad para apoyar las campañas políticas

**Nadie debe pedirte tu credencial de elector:**

- ? A cambio de dinero, despensas, ropa, o alimentos
- ? Para fotocopiarla o retenerla, ni
- ? Para votar en tu nombre

**¡ Nadie debe condicionarte los servicios y apoyos a cambio de tu voto !**

## **Estrategia operativa de “Municipios por la Transparencia”**

### ***Dirección General Adjunta de Participación Social de la SFP.***

- Coordinación con los órganos estatales de control (OEC) para la promoción, operación, seguimiento y evaluación del Proyecto.
- Diseño y coordinación de Talleres Participativos de Diagnóstico y Planeación de Acciones de Transparencia y Participación Ciudadana.
- Diseño y coordinación de Talleres de Profesionalización de los Servidores Públicos Municipales en Materia de Transparencia y Participación Ciudadana.
- Asesoría metodológica y formación de instructores de los OEC para el desarrollo independiente del Proyecto por el Estado y los Municipios. La SFP participa en el seguimiento de algunas redes de Municipios y las que se formen posteriormente son responsabilidad del OEC.
- Desarrollar un sistema de información que permita a la SFP, los OEC y los Ayuntamientos conocer los casos de éxito y no éxito del Proyecto.
- Coordinación con dependencias e instancias del gobierno federal, instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos interesados para el desarrollo del Proyecto en cualquiera de sus fases: investigación, capacitación, evaluación, promoción y difusión y para la coordinación con la sociedad civil.

### ***Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.***

- La Red de Municipios por la Transparencia del estado de Quintana Roo se formó atendiendo una invitación de la titular de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.
- Apoyo logístico de los talleres de diagnóstico y de profesionalización.
- Apoyo para la sistematización de la información de los H. Ayuntamientos.
- Desarrollo de temas de apoyo a las contralorías municipales que fueron presentados en los Talleres de profesionalización para apoyar los procesos de mejora.

## ***Gobiernos Municipales.***

- Los Municipios de Carrillo Puerto, Cozumel, Solidaridad y Othón P. Blanco fueron las sedes de los talleres, participando en la organización.
- Los contralores municipales fungieron como coordinadores del Proyecto y realizaron las investigaciones y los reportes consiguientes de las acciones de transparencia y contraloría social desarrolladas en la administración municipal.

## **Reflexión final.**

En las sesiones de “Municipios por la Transparencia” todos los integrantes nos dedicamos a pensar en un problema, cómo generar más transparencia y control social en nuestro país: pensar qué genera este problema, cuál es la mejor solución, cómo optimizar y acercarnos recursos de todo tipo para solucionar el problema. Estos recursos pueden ser mejores ideas en el campo teórico, mejores leyes y normas, mejores estrategias, mejor colaboración entre instancias de gobierno y con los demás ciudadanos. De esto se trataron las sesiones de trabajo de “Municipios por la Transparencia”. En este Libro se presentan los resultados alcanzados.

**Capítulo II. Prácticas de Transparencia y Participación Ciudadana en Política Pública y Control Social de los Gobiernos Municipales de Quintana Roo.**



## MUNICIPIO DE COZUMEL.

### INTRODUCCIÓN.

Pronunciar la palabra Cozumel, no es sólo hablar del nombre de una isla.

Decir Cozumel es, también, el sentimiento popular que se expresa en la voz de cada ciudadano que ha querido ser partícipe y estar comprometido con la acción de un gobierno que rinde cuentas permanentemente de su acción de gobierno en una acción conjunta con la sociedad, lo cual representa la esencia y la raíz más pura de nuestra democracia representativa.

Es así que los avances que hoy se muestran están fundamentados en la acción integrada de los tres ejes principales que nuestra administración se fijó para su mandato: Crecimiento económico, desarrollo social y de la comunidad y la preservación plena del medio ambiente.

Lo reseñado es la respuesta a cada demanda ciudadana, a cada petición que se fue recogiendo, pero sobre todo es el comienzo de un camino de transparencia y de acciones entre gobierno y sociedad para todos aquellos que piensan, aspiran, sienten y quieren un Cozumel con más y mejores oportunidades para el futuro.

### NUESTRO TRABAJO

Sabemos que la mejor manera de hacer bien nuestro trabajo, parte de escuchar la opinión de los ciudadanos, y tomar en cuenta la evaluación que ellos mismos realizan acerca de lo que hacemos y de la manera en que están funcionando nuestros servicios.



La implementación hace unos meses del Programa Participa “Más Cerca de Ti” se constituyó en la voz de cada habitante de la isla sobre el presente y el futuro de nuestro municipio.

A partir de encuentros, consultas ciudadanas, audiencias públicas, cada hombre y mujer, ha podido responder y evaluar abiertamente cuales son sus deseos y necesidades y qué le hace falta a su colonia, a su escuela, a nuestra ciudad.

De ahí surgió :



- La remodelación del Malecón. Con una inversión de más de 100 millones de pesos estamos cumpliendo un viejo anhelo de la sociedad cozumelense que esperó 20 años en concretarse.

• El incremento de la inversión destinada a la reparación del pavimento de la ciudad y de la carretera transversal.

- La finalización de la obra del Centro de Rehabilitación del DIF



- El programa de rehabilitación y construcción de Parques y Plazas.



- La construcción de una perrera en respuesta a un sentido reclamo de la ciudadanía que pide un mayor control de la población de perros callejeros que han generado irritación social por los continuos ataques, accidentes y transmisión de enfermedades en los lugares públicos de recreación.

- El servicio 072. Para estrechar la participación ciudadana en la gestión gubernamental, que permite que con una llamada desde cualquier teléfono de línea, el ciudadano tendrá la atención inmediata a su reclamo en el funcionamiento de los servicios públicos .



- El servicio 066. Para fortalecer la comunicación entre sociedad y gobierno en el tema seguridad en donde desde cualquier teléfono los ciudadanos podrán recibir la atención inmediata de la policía, los bomberos y los elementos de protección civil municipal.

- La puesta en marcha del novedoso Programa AVES, en sus cuatro vertientes: Alimentación, Vivienda, Educación y Salud que permite llevar ayuda a las familias más necesitadas y se ha constituido en el eje rector de la política de desarrollo social de la presente administración, tal cual nos lo ha reconocido el gobierno federal a partir de orgullosas distinciones que hemos recibido.
- La instrumentación de un presupuesto participativo en donde el ciudadano sea el principal protagonista en la asignación de los recursos públicos.



- El Programa de recuperación del rezago de impuesto predial, que consiste en que cada peso recuperado, será reinvertido al 100 por ciento para atender las demandas de la comunidad en esa colonia.

### ***Recaudación del impuesto predial en las colonias.***

- El Programa de finanzas sanas porque se ha trabajado por conseguir más ingresos, sin recurrir a créditos que condicionan nuestro desarrollo

## **Espacios de Comunicación Gobierno-Ciudadanos.**

En Cozumel se establecieron dos importantes espacios que contribuyen a mejorar la comunicación entre gobierno y ciudadanos:



- El Programa de Audiencias Públicas, que consiste en realizar reuniones en las colonias con la presencia del presidente municipal y los directores de las diferentes áreas del gobierno municipal.
- El Programa Diálogos Ciudadanos, un

programa de radio y televisión en el que se reciben peticiones, opiniones y quejas de los ciudadanos.

## **NUESTRA MOTIVACIÓN.**

Cuando asumimos la tarea de encabezar el gobierno municipal de Cozumel, se afirmó que empezaba una nueva etapa de gestión, en donde cada habitante sintiera que su palabra y su opinión iban a tener un eco permanente entre sus autoridades.

Ahí tenemos asentado el sustento y fortaleza de nuestro empeño.

- En la esperanza de cada niño que recibió una beca para continuar sus estudios;
- En el entusiasmo de cada joven al aprovechar los estímulos para la recreación y el deporte;
- En la tranquilidad de cada anciano que hoy cuenta con mayores servicios sociales y la atención médica que merece;
- En la confianza de cada cozumeleño porque nuestro trabajo le deje como legado obras y mejores condiciones de vida, en un entorno de paz y armonía social.

**PORQUE ESTO ES COZUMEL ESTO SOMOS TODOS .**

- 1er. Lugar en el mundo de destino de cruceros.
- 1er. Municipio del país con todas sus escuelas con aula de medios.
- Reconocido como el primer lugar para buceo en el mundo.
- 1era. Clínica Integral de labio leporino y paladar hendido.
- 1er. municipio en el combate al analfabetismo según estándares de la ONU.
- En Cozumel ningún niño se queda sin escuela.
- El puerto de mayor calada en el país.
- La empresa de mayor exportación de materiales pétreos.
- El puerto de mayor cruce de carga a nivel nacional.
- 1er. municipio reconocido por el programa de desayunos calientes.

**EN COZUMEL EL PROGRESO ES UN HECHO.**



## MUNICIPIO DE FELIPE CARRILLO PUERTO.

El Municipio de Carrillo Puerto desarrolló una estrategia de transparencia, participación ciudadana y contraloría social con base en un diagnóstico inicial y tratando de adaptar los indicadores del Proyecto "Municipios por la Transparencia" a las características de la región maya y a los recursos de que dispone el H. Ayuntamiento.

Acción: Reuniones bimestrales de funcionarios municipales con las autoridades comunitarias.



De manera Bimestral el Honorable Ayuntamiento y las Dependencias que tienen representación en Nuestro Municipio realizan reuniones de Evaluación con Autoridades Comunitarias en las que se realizan las siguientes actividades:

- Analizar la problemática de todas las Obras y Servicios en todas y cada una de las Comunidades.
- Presentar prioridades y necesidades para la elaboración de la Propuesta de Inversión Anual.
- Presentar quejas sobre atrasos de alguna obra o alguna mala ejecución de la misma.
- Presentar quejas de los programas que se estén ejecutando en su comunidad.

## Ventajas de este esquema de trabajo.

Las autoridades comunitarias de manera inmediata tienen respuesta a sus planteamientos, ya que en estas reuniones participan todos los Directores del Honorable Ayuntamiento.

Para que este tipo de reuniones tenga el éxito deseado, el Honorable Ayuntamiento también invita a todas las Dependencias Estatales y Federales que tienen representación en nuestro Municipio, por lo que en este tipo de trabajos se cierra un círculo y se le puede dar respuesta ágil, inmediata y directa a los planteamientos de todas y cada una de las Comunidades.



Bajo este esquema de trabajo en reuniones, que ha dado excelente resultado a Nuestro Municipio, también se le da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos y/o planteamientos que se tomen. Se realizan reuniones en las Comunidades que así lo piden para ampliar alguna información y se establece un vínculo muy cordial y estrecho de comunicación y participación entre las

Autoridades Municipales y los Habitantes de las Comunidades.

Como Ejemplo citaremos algunas experiencias:



En el Programa de Ahorro, Subsidio y Crédito para la Vivienda Progresiva "Tu Casa 2003" los Beneficiarios participan con su aportación del 10% sumado con las aportaciones de los tres niveles de Gobierno. Así mismo participan en la Programación, Supervisión y Ejecución de los Trabajos que se realizan y conocen las reglas de Operación y la Normatividad del Programa, lo que da mayor

certidumbre a los trabajos que se realizan.



- En reuniones Comunitarias correspondientes al Programa Escuelas de Calidad la comunidad participa y conoce las características del Programa en referencia.

- Otra área importante que es atendida en estas reuniones es el Sector Productivo que también participa activamente con propuestas y acciones propias de su Sector.



- Participación Ciudadana con perspectiva de género.

El Municipio de Felipe Carrillo Puerto da apertura a la participación de las Mujeres en la toma de decisiones de las obras de Gobierno respetando la equidad de Género. Son las mujeres quienes tienen la participación más activa en este tipo de Programas.



- En el seno del COPLADEMUN, en el Subcomité Especial de la Mujer, éstas participan activamente en la elaboración de Proyectos y/o Programas para sus Organizaciones.

## Información por medios impresos.

Otra forma de informar a la Comunidad de las obras y acciones de gobierno es mediante la utilización de mamparas y/o carteles, así como Espacios Informativos.



## Atención a la Ciudadanía.

Para dar atención a los ciudadanos se instalaron un Buzón de Quejas y Sugerencias y un Módulo de Recepción de documentos, solicitudes y de información.





Como lo mencionamos al principio este esquema de reuniones, complementado con sistemas de información impresa y sistema de atención ciudadana ha permitido a Nuestro Municipio:

- Reducir el número de reclamos de los Ciudadanos.
  - Propiciar la participación de la Comunidad en la vigilancia de las Obras y Programas.
  - La Comunidad se mantiene informada de las Obras y Acciones de Gobierno.
- Se da respuesta ágil y oportuna a sus demandas y necesidades.
  - Al mantenerse informados se obtiene un clima de respeto y tranquilidad entre el Gobierno Municipal y sus habitantes.
  - Se evita que personas ajenas al Honorable Ayuntamiento mal informen o distorsionen el objetivo de los Programas.

### **Información constante a los representantes locales.**

Una acción muy importante para lograr la transparencia en el Municipio es que los representantes en las localidades dispongan de toda la información para que puedan vigilar la aplicación de los recursos en su comunidad e involucren a la población. Por este motivo se entrega a cada representante una carpeta con la información detallada de todas las obras y programas que se desarrollan en su comunidad. Este apoyo permite que estas personas cuenten con la información que les apoye para realizar contraloría social.

MUNICIPIO DE FELIPE CARRILLO PUERTO  
 DIRECCION DE OBRAS PUBLICAS Y DESARROLLO URBANO  
 RELACION DE COMUNIDADES BENEFICIADAS EN OBRAS Y ACCIONES EN EL 2002

Dependencia:	INVERSION			METAS	
	Localidad	Beneficiarios	Ejercida	Unidad	Cantidad
<b>Ramo 8: Agric., Gan., Des. Rur., Pesca y Alim</b>					
1831 LIMPIEZA DE HUERTOS CITRICOLAS	Noh-Bec	8	8,500	Hectarea	25.00
Dependencia Ejecutora : Sta. de Des Rural e Indigena					
<b>Total Fondo :</b>			<b>8,500</b>		



## MUNICIPIO DE OTHÓN P. BLANCO.

Al inicio de la presente administración 2002-2005 a cargo del C. Eduardo Espinosa Abuxapqui, ya existían algunas acciones de transparencia y rendición de cuentas en el municipio, como la colocación de los letreros de obra, los diálogos ciudadanos, las sesiones de cabildo abiertas, el sistema de quejas, denuncias y sugerencias, etc.; sin embargo por ser uno de los municipios más grandes geográficamente del país, es difícil abarcarlo en su totalidad y cubrir de información acerca de las actividades que se están realizando, cuántas comunidades y cuántos son los beneficiarios, etc.

Gracias a la preocupación del Presidente Municipal por dar a conocer las acciones de gobierno, para transparentar su gestión administrativa, se logró la motivación de sus colaboradores y de los servidores públicos municipales de todos los niveles para trabajar con el único afán de servir honestamente a la ciudadanía othonense. Dadas las limitaciones presupuestales que afectan al erario municipal cada área se valió de la creatividad para hacer más acciones de transparencia, rindiendo cuentas claras a la ciudadanía.

Con la intención de comunicar a la ciudadanía que esta administración pretende ser dinámica, el logo incluye la frase "En Movimiento", para identificar las acciones de la administración municipal.



La participación del Municipio de Othón P. Blanco en la Red de Municipios por la Transparencia se dió desde el inicio de la misma red a finales de la Administración Pública Municipal próxima pasada, sin embargo por la importancia que representa estar pendiente del interés de la ciudadanía en conocer las acciones de gobierno, se dió seguimiento a los compromisos ya establecidos por la Administración que finalizaba y se implementaron nuevos, de acuerdo al Programa de Trabajo de la Administración entrante.

A continuación se describen brevemente algunas de las acciones realizadas en el municipio, surgidas o consolidadas en los talleres realizados por la Red de Municipios por la Transparencia de Quintana Roo.

## TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.

En el Estado de Quintana Roo se aprobó la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Quintana Roo** -publicada en el Periódico Oficial el día 31 de Mayo de 2004- la cual garantiza a toda persona su derecho de acceso a la información pública que generen, recopilen, mantengan, procesen, administren o se encuentre en posesión de los sujetos obligados que señala la propia ley.

En el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco se llevó a cabo una jornada de difusión de esta ley, entre los servidores públicos de nivel de mandos medios hasta directores generales, para concientizarlos de la importancia que tiene el transparentar todas las acciones de gobierno que la administración pública municipal de Othón P. Blanco lleve a cabo.

A continuación se describen los medios que se utilizan para hacer llegar a los ciudadanos la información gubernamental.

**Información sobre obra pública.-** Antes del inicio de las obras o de las acciones se constituye un comité comunitario, ya sea en asamblea o invitando a participar en el mismo a las personas involucradas en la obra o acción a realizar; se entrega al comité el expediente técnico de la obra y se le informa sobre los detalles técnicos y generalidades de la misma. De igual manera se instalan letreros alusivos a la obra con los datos mas importantes, tales como inversión, fuente de recursos, número de beneficiarios, fecha de inicio y terminación, etc. De esta manera se garantiza el conocimiento de la ciudadanía en general sobre las acciones a ejecutar.



Letrero informativo de obra.



También se instalan letreros que identifican las obras a cargo del municipio.

**Información sobre servicios.-** Se concluyó el Manual de Trámites y Servicios del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, actualmente se encuentra en proceso de integración a la página de internet del municipio, para que la ciudadanía en general y los usuarios de internet puedan consultarlo.

Así mismo, en el Módulo de Atención Ciudadana de la Contraloría Municipal se proporciona información sobre los trámites y servicios que presta la administración municipal, en el capítulo referente al Sistema de Atención Ciudadana se detalla acerca de la función de este módulo.

### **Espacios de intercambio de información e ideas gobierno-sociedad.**

**Programa radiofónico.-** Semanalmente se transmite un programa de radio, de media hora de duración; en él se invita a los directores de las diferentes áreas de la administración municipal, para que expongan las principales acciones que se realizan en sus direcciones. En este espacio se exponen y dan respuesta a algunas inquietudes de la ciudadanía, que se reportan vía telefónica al programa.

Desde el inicio de la presente administración existe el interés de acercamiento con la ciudadanía, por tal motivo se incrementaron las giras de trabajo del Presidente Municipal por todas las comunidades del municipio, incluso aquellas que muy pocas veces son recorridas por los funcionarios públicos; en algunos casos y por tratarse de necesidades en específico o de inquietudes de alguna comunidad o colonia se programan los diálogos ciudadanos o el programa "Tocando Puertas".



**Programa Tocando Puertas.-** El presidente municipal de Othón P. Blanco quiere que su administración sea reconocida por la adecuada comunicación con los ciudadanos y la pronta atención a sus necesidades. Por tal motivo, como una forma más de acercamiento entre gobierno y ciudadanía, fue implementado el Programa Tocando Puertas, en el que los ciudadanos manifiestan sus inquietudes y reciben una respuesta inmediata de parte de la

Administración Municipal.

A estos recorridos asisten los servidores públicos relacionados con las demandas más recurrentes de la ciudadanía. Se realizan en Colonias de la ciudad y se visita domicilio por domicilio. Entre sus objetivos principales están:

- Obtener de primera mano las demandas y necesidades de la ciudadanía.
- Hacer sentir a la ciudadanía que se esta trabajando para el bienestar de ellos.
- Lograr una mayor agilización en trámite de las demandas.
- Comprometer a los directores presentes a obtener una respuesta lo antes posible.



Los responsables de las diferentes áreas que componen la Administración Municipal también participan en el Programa Tocando Puertas, para atender directamente a la ciudadanía.

**Diálogos Ciudadanos.-** Cuando en una colonia de la ciudad o en una comunidad existe una problemática específica que merece atención, o cuando en base a las demandas y requerimientos se detectan puntos que deben tratarse con las dependencias estatales o municipales en particular, entonces se convoca mediante perifoneo o por escrito a los habitantes o ciudadanía en general, para que asistan al Diálogo Ciudadano. Participan las dependencias involucradas en determinada problemática, con la finalidad de tomar acuerdos para su solución y para que las demandas de la ciudadanía se recepcionen de manera



directa. En la mayoría de esos diálogos ciudadanos participa el Presidente Municipal y los directores de área y asisten de invitados los representantes de las dependencias estatales o delegados federales, según corresponda.



En los diálogos ciudadanos las demandas e inquietudes de la comunidad, se reciben de forma directa por los responsables de la demanda o problemática que se trate y se informa en ese momento de las acciones que se vayan a realizar.

### **SUPERVISIÓN CIUDADANA.**

Como ya se ha mencionado, en la administración municipal 2002-2005 que representa Eduardo Espinosa Abuxapqui, la participación ciudadana es parte importante de la toma de decisiones para la realización de cualquier obra o acción y una vez en proceso continúa siendo un apoyo más para la supervisión y el control de las mismas.

En el momento de las concertaciones de obra e integración de los comités comunitarios se les capacita en materia de contraloría social; se proporciona folletería y trípticos para auxiliarlos en su función de contralores sociales. De igual manera, se aprovecha cualquier reunión en la que participe el personal responsable de contraloría social para insistir en que la participación de la ciudadanía en general, como contralores sociales, dara como resultado una administración transparente.

**Programa Inspector Ciudadano.-** Otro de los programas que se iniciaron en esta administración y ha tenido la aceptación ciudadana, sobre todo en la cabecera municipal (Cd. Chetumal), es sin duda el Inspector Ciudadano.

El objetivo del programa es inculcar a la niñez el cuidado del medio ambiente, la ecología, los valores cívicos y la participación ciudadana. Se efectúan recorridos en las principales avenidas en donde los niños interactúan directamente con la ciudadanía para la supervisión de las acciones antes mencionadas.



Se cuenta con un padrón de 229 niños “inspectores” registrados en la Cd. de Chetumal. Se pretende extender este número e implementarlo en alguna localidad de las más habitadas del municipio de Othón P. Blanco.



La función principal de los inspectores ciudadanos es informar sobre el cuidado del medio ambiente, la ecología y vigilar que se cumpla con el Manual del Buen Vecino y el Bando de Policía y Buen Gobierno; por lo que están facultados para levantar “multas de cortesía” a los que infrinjan en algún aspecto de estos documentos y a exhortarlos a no incurrir de nueva cuenta en estas faltas.

## **FORTALECIMIENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES Y HABILIDADES.**

**Programa de apoyo para la mujer del campo (PROMUCAM).**- Un aspecto importante al que esta administración municipal ha dado prioridad es la equidad de género y principalmente en el caso de la mujer del campo. Por tal motivo se ha dado a la tarea de integrar a la dinámica económica a la mujer campesina, lo cual hace necesario proporcionarle las herramientas técnicas acordes a cada actividad económica a la que se integre, tales como la capacitación técnica, la asesoría y talleres sobre temas de interés que con enfoque de género propicien su valoración, autoestima y fortaleza de liderazgo que permita el posicionamiento de la mujer en su familia y en su comunidad.

Taller “La Mujer y sus Valores” impartido a las mujeres de las comunidades de Isidro Favela, Miguel Hidalgo, Reforma, Maya Balám, Kuchumatán, Lázaro Cárdenas U.A. y Chacchóben, Allende y Ramonal.



**Fortalecimiento Económico.**- A través de los comités comunitarios de la mujer, electos en la Asamblea General de Mujeres, se plantean acciones que les permiten desarrollar alguna actividad económica de acuerdo a sus habilidades. Se busca propiciar la integración y trabajo en equipo con proyectos productivos basados en sustentabilidad, preservación, cuidado de los recursos naturales y organización grupal.



Entrega de máquinas de coser a mujeres del campo, beneficiando a 118 familias de 26 comunidades



Participación de productoras de las comunidades de Huay Pix y Laguna Guerrero en los Tianguis Agropecuarios que promueve el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco en la Ciudad de Chetumal.

**Fortalecimiento social, cultural y recreación.**- Al desarrollar los programas la administración municipal pone principal atención al respeto de las costumbres, tradiciones y dialecto del grupo de mujeres que se trate, debido a la diversidad de habitantes venidos de otras partes de la república que enriquecen nuestra cultura; esto nos compromete a fomentar y a preservar la identidad de cada comunidad. Por ello se realizan Muestras Gastronómicas, Actividades Deportivas y Brigadas Sociales para acercar los servicios básicos a las comunidades que por su lejanía de la cabecera municipal, son casi inaccesibles a los mismos.



Muestra Gastronómica “Los Sabores del Campo”, en la comunidad de La Pantera, Municipio de Othón P. Blanco.

Carrera de bicicleta infantil en la comunidad de Río Escondido, Municipio de Othón P. Blanco.



## **SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

**Centro Integral de Tramitación y Asesoramiento (CITA).**- Con la finalidad de agilizar la tramitación de los permisos municipales para las empresas que inician, se creó el Centro Integral de Tramitación y Asesoramiento, que proporciona la atención y resolución de cualquier trámite empresarial en una sola ubicación, ya que en esta oficina se encuentran instalados representantes de la Tesorería Municipal, Dirección de Catastro, Desarrollo Urbano y de la Contraloría Municipal. Actualmente esta oficina atiende a la ciudadanía en general para cualquier trámite que requiera.



El Centro Integral de Tramitación y Asesoramiento (CITA), se encuentra ubicado en la planta baja del Palacio Municipal.

**Módulo de Atención Ciudadana de la Contraloría Municipal.**- Instalado en la planta baja del Palacio Municipal, ofrece información a la ciudadanía en general, acerca de todas las áreas administrativas del H. Ayuntamiento, así como de sus funciones, sus titulares, costos de algunos trámites y ubicaciones de sus oficinas. Se promueve permanentemente en todas las áreas el uso de este módulo, para difundir información al público en general de documentos tales como folletos, trípticos, formatos, etc.

El Módulo de Atención Ciudadana de la Contraloría Municipal se utiliza también para promover y distribuir material impreso de Contraloría Social, así como documentos que generen otras áreas del H. Ayuntamiento.



**Módulo Electrónico de Información.**- Con el interés de actualizarnos a los tiempos de la información electrónica se firmó un convenio con la Secretaría de la Contraloría del Estado, para la entrega en comodato de un Módulo Electrónico de

Información, el cual cuenta con información Estatal y Municipal sobre trámites y servicios que ofrecen las dependencias gubernamentales, ubicaciones, directorio de los titulares e incluye cortos (cine minutos) sobre combate a la corrupción. También se encuentra ubicado en la planta baja del Palacio Municipal, conectado al servidor del Gobierno del Estado, para su constante actualización.



Instalado en la Planta Baja del Palacio Municipal, el Módulo Electrónico de Información, da atención a todo tipo de consultas sobre las funciones, trámites y servicios de las diversas áreas de la Administración Estatal y Municipal, así como su ubicación y titulares.



**Buzón del Presidente.-** Otra manera de hacer llegar a la administración municipal, las demandas e inquietudes de la ciudadanía es a través de los Buzones del Presidente, de los cuales se han instalado 6 en diversos puntos estratégicos de la ciudad y uno en la Alcaldía de Calderitas. La supervisión, vigilancia y respuesta de las manifestaciones que se captan está a cargo de la Contraloría Municipal, quien turna al área que corresponda para la atención

de la manifestación captada y da seguimiento hasta su atención y/o solventación.



El monitoreo de los buzones se realiza de manera permanente por el personal de la Contraloría Municipal y el tiempo de respuesta a las solicitudes es en un plazo no mayor a 5 días dependiendo del caso que se trate.

## COMUNICACIÓN GOBIERNO-SOCIEDAD.

**Programa Buen Vecino.-** Se concluyó el Manual del buen Vecino que tiene como finalidad hacer conciencia de la importancia de establecer una convivencia armónica entre la ciudadanía, revisado por la Dirección de Asuntos Jurídicos en su aspecto legal y normativo. Su objetivo es difundir entre la población othonense los principales derechos y obligaciones que tienen como habitantes de este municipio, para la sana convivencia social.

Gracias a la aplicación de este programa, se ha incrementado el contacto de la ciudadanía con el gobierno municipal, debido al conocimiento que tienen los habitantes del municipio de sus derechos y obligaciones.

**DIRECTORIO**  
directorio

En caso de anomalías o solicitud de algún servicio puede comunicarse a:  
**Información General**  
83 20796 / 83 23977 / 83 21508

SECRETARÍA PARTICULAR DE PRESIDENCIA MPAL	8322639
SECRETARÍA GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO	83 22633
SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	83 21271
Línea de Hotlines, pólizas y pólizas, Protección Social, Resguardo de Alimentos y otros	83 25038
SEGURIDAD CIUDADANA MUNICIPAL	83 21572
BOMBEROS	8320796 EXT. 185
PROTECCIÓN CIVIL	83 25846
SECRETARÍA PARTICULAR	83 21508 EXT. 110
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	

PAGINA WEB: [www.chetumal.gob.mx](http://www.chetumal.gob.mx)  
CORREO: [eduardo@plinosia@prodigy.net.mx](mailto:eduardo@plinosia@prodigy.net.mx)

**OTHÓN P. BLANCO**

**Chetumal**  
Nuestro casa común

**MANUAL DEL BUEN VECINO**

H. AYUNTAMIENTO 2002 - 2005

Contraportada y portada del Manual del Buen Vecino que se distribuye en todas las reuniones donde haya participación ciudadana, principalmente en los diálogos ciudadanos y giras del Presidente Municipal.

**Programa "Acércate".-** Otro de los programas que se crearon con la finalidad de establecer líneas directas de comunicación gobierno sociedad, es el Programa "Acércate", que consiste en una flotilla de 4 vehículos que permanentemente visitan las comunidades rurales más alejadas del municipio, con la finalidad de recepcionar y atender todas las inquietudes de la población a la que por falta de recursos se le dificulta trasladarse a la cabecera municipal a exponer sus demandas. Los promotores del programa turnan a través de la Dirección de Alcaldías, Delegaciones y Subdelegaciones estas manifestaciones a las áreas correspondientes para su pronta atención.



## MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ.

### **Introducción.**

El Municipio Benito Juárez se encuentra situado en la zona norte del Estado de Quintana Roo, con cabecera en la ciudad turística de Cancún, lugar donde reside el H. Ayuntamiento. Posee una extensión territorial de 1, 664 kms<sup>2</sup> que equivale al 3.2 por ciento del total del Estado. Dentro del territorio municipal se encuentran las Delegaciones de Leona Vicario, Alfredo V. Bonfil y Puerto Morelos.

El Municipio cuenta con una población de 419,815 habitantes, lo que representa el 48% total de la población en el Estado de Quintana Roo.

La ciudad de Cancún se fundó el 10 de abril de 1974, por lo que es un Municipio relativamente joven, que en pocos años ha alcanzado la autosuficiencia económica, constituyéndose como uno de los principales generadores de divisas al País. El turismo es la principal fuente de vida; cuenta con una infraestructura hotelera de 27,210 cuartos, que anualmente reciben a más de tres millones de turistas.

En el H. Ayuntamiento de Benito Juárez 2002-2005 se instrumentaron mecanismos de transparencia y participación ciudadana en las acciones de gobierno: se invitó a la sociedad organizada a participar en la toma conjunta de decisiones, se puso a disposición de la ciudadanía la información correspondiente a la rendición de cuentas y fueron implementadas las acciones de mejora en los programas de atención ciudadana. Estos mecanismos y acciones se describen a continuación:

### **1. Información a la Ciudadanía (Rendición de Cuentas).**

#### **Disponibilidad Pública de Información.**

- Padrón de Proveedores del Municipio.  
Se utiliza como referencia el Padrón del Estado.
- Ingresos.  
Se dan a conocer a la comunidad los estados de cuenta de ingresos de Municipio, publicándolos en los periódicos de mayor circulación.
- Egresos.  
Se publican en periódicos de mayor circulación y se dan a conocer a la comunidad.
- Deuda Pública.  
Se publica en periódicos de mayor circulación.

- Cuentas por Cobrar: Se publica en periódicos de mayor Circulación.
- Publicaciones sobre Obras Municipales, Estatales o Federales: Periódicos de mayor circulación, Gaceta oficial, Carteles al pie de las Obras.
- Disponibilidad pública de Reglamentos Municipales: Internet y Centro de Documentación.



**Municipio de Benito Juárez**  
**Estado de Ingresos y Egresos**  
**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2002**  
**(Cifras en Pesos)**



---

**Ingresos**

Impuestos	18%	145,978,089
Derechos	23%	177,581,321
Productos	2%	14,489,707
Apropiaciones	1%	86,854,604
Participaciones	33%	185,300,066
Otros Ingresos	3%	27,046,101
Fondo de Aportación Federal	17%	141,242,393
Ocasión Social	3%	20,043,243
<b>Total</b>		<b>807,935,524</b>

**Egresos**

Servicios Personales	41%	374,838,013
Materiales y Suministro	6%	57,431,244
Servicios Generales	20%	179,423,031
Transferencias	9%	82,305,458
Bonos Municipales e Invasión	6%	50,650,327
Otros Egresos	15%	133,217,595
Intereses Ocasión Fideia	4%	32,131,466
<b>Total</b>		<b>908,749,614</b>

**Exceso (déficit) sobre ingresos y egresos**

**- 100,814,090**

**SGR 749,614**

*Juan Ignacio García Zalvidea*  
**Presidente Municipal**

*C. P. G. Antonio Jesús López Peña*  
**Tesorero Municipal**

**Dr. Juan Ignacio García Zalvidea**  
**Presidente Municipal**

**C. P. G. Antonio Jesús López Peña**  
**Tesorero Municipal**



**Despacho Miguel Ángel Cisno, S.C.**  
**Departamento Público**  
**Av. 19 de Agosto No. 30**  
**Cancún, Quintana Roo**  
**Tel. 984-61-11 y 984-61-66**  
**Fax 984-39-05**  
**e-mail: gpm@benitojuarez.org**

---

Cancún, Quintana Roo a 26 de Marzo de 2003.

**H. Ayuntamiento Benito Juárez**  
**Dr. Juan Ignacio García Zalvidea**  
**Presidente Municipal**  
**P r e s e n t e.**

He examinado el Estado de Ingresos y Egresos del Municipio de Benito Juárez por el Ejercicio del 1° de Enero al 31 de Diciembre del 2002. Dicho estado financiero es responsabilidad de la administración de la entidad. Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos con base en mi auditoría.

Mis exámenes fueron realizados de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en México, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores importantes, y de que están preparados de acuerdo con las bases contables aplicables a la entidad. La auditoría consistió en el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los estados financieros; asimismo, incluye la evaluación de las bases contables utilizadas y de la presentación de los estados financieros. Considero que mis exámenes proporcionan una base razonable para sustentar mi opinión. Es política de la entidad el preparar su información financiera sobre la base de reconocer sus ingresos y gastos, cuando se cobren o pagan, respectivamente, y no cuando se devengan o realicen. Consecuentemente, los estados financieros que se acompañan no pretenden presentar los ingresos y egresos del ejercicio de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

En mi opinión, el estado financiero antes mencionado presenta razonablemente, en todos los aspectos importantes, los ingresos y egresos del Municipio de Benito Juárez por el ejercicio del 1° de Enero al 31 de Diciembre del 2002, de conformidad con las bases de contabilización indicadas en el párrafo anterior.

*C.P.C. Anselmo Sánchez Sánchez*  
**Cedula Profesional No. 484822**

## PUBLICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL MUNICIPIO.

- Manuales de Corresponsabilidad:  
Manual del Buen vecino. También se publican los derechos y obligaciones en la Gaceta oficial y en trípticos.
- Procesos de Adquisiciones, contrataciones y arrendamientos:  
Los procesos de adquisiciones y contrataciones se publican en los periódicos de mayor circulación y en internet.
- Procesos relativos a servicios a la ciudadanía :  
Mejoramiento de los servicios públicos tales como bacheo, alumbrado, limpieza de parques, campañas de descacharrización, desasolve de pozos, reparación de banquetas y guarniciones y limpieza de playas, entre otros, se publican en los periódicos de mayor circulación, se anuncian por radio y en ocasiones por televisión.

## MANUALES PARA LA POBLACIÓN



- Informes.

Los informes del C. Presidente y las actividades que se realizan por cada Dirección General se difunden en Periódicos de mayor circulación, Gaceta oficial, radio y TV.

## Áreas de Oportunidad y Acciones de Mejora.

### Padrón de proveedores del municipio:

Establecer el padrón de proveedores del municipio público.

### Manuales de corresponsabilidad:

Realizar difusión permanente.

## 2. Espacios de toma conjunta de decisiones y comunicación gobierno-sociedad.

En el Municipio funcionan Consejos o comités en programas de desarrollo social:

- El COPLADEMUN sesiona en forma periódica, con subcomités formados por grupos organizados de la sociedad, Cámaras, Asociaciones, Colegios, etc.
- En cada obra del R- 33 se conforma un comité de vigilancia.

## Características de ramo las instancias de participación:

### Tipos de convocatoria:

**Por invitación directa.** Se invita a las ONGs y A.C. a participar en la formación de Consejos ciudadanos y comités de vigilancia.

**Convocatoria pública.** Para los comités de vecinos se publica la convocatoria en los periódicos de mayor circulación y se utiliza también el perifoneo.



**H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ**  
**DIRECCION GENERAL DE PARTICIPACION CIUDADANA**  
**2002 - 2005**

**INTEGRACION DEL COMITÉ DE VECINOS**

EL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, A TRAVÉS DE LA DIRECCION GENERAL DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTICULOS 188, FRACCION I Y II Y 191 DE LA CONSTITUCION POLITICA DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 188, 189, 190, 191 Y 192 DE LA LEY ORGANICA MUNICIPAL DEL ESTADO, Y ARTÍCULOS I, II, III, IV Y V DEL PROGRAMA DE INTEGRACION Y FORTALECIMIENTO DE COMITES DE VECINOS DEL MUNICIPIO

**CONVOCA**

A TODOS LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ A PARTICIPAR EN LA ELECCION DEL COMITÉ DE VECINOS MEDIANTE LAS SIGUIENTES BASES, Y CONFORME A LA SECTORIZACION ANEXA:

- 1.- SE PROCEDERA A LA ELECCION DEL COMITÉ DE VECINOS QUE REPRESENTARA A LOS CIUDADANOS DE LAS ZONAS DE LA CIRCUNSCRIPCION EN ESTE SECTOR, EL CUAL ESTARA INTEGRADO POR: UN PRESIDENTE, UN SECRETARIO, UN VICEPRESIDENTE, TRES DE MAYORIA Y CUATRO DE REPRESENTACION PROPORCIONAL.
- 2.- LA ELECCION DEL COMITÉ VECINAL, SE REALIZARA MEDIANTE EL VOTO LIBRE, SECRETO Y DIRECTO, QUE EN SU DESEMPEÑO LOS CIUDADANOS QUE CUENTEN CON CREDENCIAL DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL, ACTUALIZADA EN ESTE SECTOR.
- 3.- QUIENES PRETENDAN SER MIEMBROS DEL COMITÉ DE VECINOS, DEBERAN PRESENTAR SUS PLANILLAS CON E INCLUIR EN EL CARGO PARA EL QUE SE POSTULAN, PROCURANDO LA EQUIDAD DE GENERO, DEBIENDO CUMPLIR CON LOS REQUISITOS: SER CIUDADANO MEXICANO EN PLENO EJERCICIO DE SUS DERECHOS CIVILES Y POLITICOS, CON MENOS DE CINCUENTA AÑOS EN EL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, ESTAR DOMICILIADO CUANDO MENOS UN AÑO EN EL SECTOR, EL VOTANTE ACTUALIZADA CON DOMICILIO DEL SECTOR, NO HABER SIDO CONDENADO, NI ESTAR SUJETO A UN PROCESO DE JUSTICIA FEDERAL, SEAN CIVIL O PENAL, NO HABER SIDO CONDENADO POR UN CRIMEN DE REPRESENTACION DE MIEMBRO DE GOBIERNO O DE ELECCION POPULAR, Y NO SER SERVIDOR PUBLICO FEDERAL, ESTATAL O MUNICIPAL.

QUIENES HAYAN DESEMPEÑADO LA FUNCION DE PRESIDENTE, SECRETARIO O TERCEROS NO PODRAN SER PROMOCIDOS A CARGOS PARA EL PERIODO INMEDIATO, PERO PODRAN PARTICIPAR COMO CANDIDATOS PARA OTRO CARGO DIFERENTE AL DESEMPEÑO ANTERIOR.

### Elección:

En asamblea. En una junta se eligen en forma democrática los integrantes del comité. Los vecinos eligen sus representantes en forma democrática.

## CONVOCATORIA DE COMITÉS DE VECINOS.

## **Reglamentos de Concejos o Comités Ciudadanos.**

Se conformaron Comités de Vecinos, Comités de COPLADEMUN y Comités de Obras Ciudadanos. Al momento de su integración se les proporciona capacitación a los integrantes del comité y su reglamento correspondiente.

Los reglamentos están aprobados por el cabildo y publicados en el periódico oficial.

**Funcionamiento:** Algunos comités, sesionan en forma esporádica y otros funcionan de acuerdo al reglamento, sesionando trimestralmente. Estas instancias aportan ideas y toman decisiones en beneficio del Municipio.

Los Concejos o Comités Ciudadanos intervienen también en la vigilancia de los recursos de gobierno en general. Han supervisado los programas del Ramo -33 y Ramo - 20.



Formación de Comités

Personal de la Dirección de Contraloría Social da seguimiento a los acuerdos tomados durante la sesiones de los comités y Concejos. Se coordinan las áreas de Contraloría Social y de Participación Ciudadana.



## **Audiencias Públicas.**

La Dirección de Participación Ciudadana elabora y entrega un calendario anual en donde se establece el día y la hora para la audiencia. En ella participan las diferentes Direcciones Generales. El público acude y expone sus demandas, los representantes de cada Dirección registra las demandas que le

competen, para dar la atención específica que se requiera.

### **Acciones para fomentar la participación en la mejora de la colonia, barrio o comunidad:**



A través de los Comités de Vecinos en las colonias se realizan campañas de mejoramiento, organizando brigadas de limpieza de parques, de descacharrización, mantenimiento de juegos infantiles, torneos deportivos, fomentan brigadas de salud y solicitan audiencias públicas entre otras actividades.

### **Acciones gubernamentales de fomento de la participación ciudadana.**

#### **Promoción y formación de comités y concejos.**

Se realiza cada 3 años la Formación de Comités de vecinos. Los comités de obras se constituyen cada que se realiza una mejora en alguna colonia o escuela.



#### **Capacitación a comités, concejos, beneficiarios.**

Posteriormente a la conformación de los comités, son visitados los integrantes de los comités para recibir información documental, folletos y trípticos, además de recibir capacitación para el buen desempeño de sus actividades.

### **SEGUIMIENTO Y CAPACITACIÓN.**

#### **Capacitación a servidores públicos.**

Mediante mejora continua, los servidores públicos son enviados al Instituto de Capacitación Municipal para recibir la capacitación acorde a sus funciones.

## Difusión.

La Dirección de Comunicación Social es la encargada de la difusión de los lemas y nuevas frases del H. Ayuntamiento, así como de los programas y acciones que realiza el municipio como gobierno ante la ciudadanía.



MUNICIPIO DE BENITO JUAREZ  
OFICIALIA MAYOR  
INSTITUTO DE CAPACITACION EN CALIDAD



ICCAL

### CONVOCATORIA

*El Instituto de Capacitación en Calidad, te invita a participar en las teleconferencias que impartirá SEDESOL:*

TELECONFERENCIAS	FECHA	HORARIO
LA MEDIACION DE LA POBREZA COMO INSTRUMENTO PARA LA DEFINICION DE POLITICAS PUBLICAS.	31 DE OCT	10:00 A 13:00 HRS.
MEJORES PRACTICAS DE INTERMUNICIPALIDAD	7 DE NOV.	10:00 A 13:00 HRS.

**"CAPACITARTE ES IMPORTANTE"**

Inscríbete a los teléfonos 887-89-29 y 887-77-69 ó al correo [iccal@prodigy.net.mx](mailto:iccal@prodigy.net.mx)



ICCAL  
INSTITUTO DE CAPACITACION  
EN CALIDAD  
OFICIALIA MAYOR  
MUNICIPIO BENITO JUAREZ  
CANCUN, Q. ROO

ATENTAMENTE  
DIRECTOR DEL ICCAL

DR. JOSÉ LUIS PENA VAZQUEZ

## Áreas de Oportunidad y Acciones de Mejora:

### Consejos o Comités de programas de desarrollo social.

- Implementar mayor difusión a la comunidad
- Elección de asamblea.- Apoyar con mayor difusión a la comunidad.
- Reglamentos de consejos o comités ciudadanos.- Revisar el marco jurídico, para su actualización
- Buen funcionamiento de los comités.- Establecer calendario de sesiones anuales.

### Comités ciudadanos para la vigilancia de los recursos.

- Implementar mecanismos de capacitación para eficientar las funciones que desarrollan.

### Concejos constituidos por invitación directa.

- Propiciar mayor participación en la toma de decisiones.

### Concejos constituidos por invitación pública.

- Propiciar mayor participación en la toma de decisiones.

## 3. Supervisión Social.

Existe una red de 1040 Contralores Sociales Voluntarios.



CREDENCIAL.



PLACA IDENTIFICACIÓN PARA DOMICILIO.

## 4. Atención Ciudadana.

- Manuales para usuarios de servicios:  
Se cuenta con el manual del usuario de servicios.  
Sugerencia: actualizar.
- Medios de atención sobre trámites, acciones:  
Cada Unidad Administrativa proporciona información de sus trámites.  
Sugerencia: instrumentar un mecanismo único de atención a la ciudadanía para trámites y servicios.
- Sistema de captación de quejas, denuncias, sugerencias, peticiones y reconocimientos:  
Funciona el S.I.AC., la Contraloría Social y el Área de Quejas y denuncias de la Contraloría Municipal.

- **Mejora de captura:**  
Se implemento una base de datos de captura de las Quejas, denuncias y sugerencias, en el SIAC y la Contraloría Social.
- **Procesamiento:**  
El procedimiento del SIAC en atención ciudadana es de 15 días a partir de la recepción de solicitud ciudadana. La queja o denuncia ante la Contraloría Municipal tiene un tiempo de resolución de 60 a 90 días.
- **Difusión de resultados:**  
Variable según el caso.
- **Capacitación a servidores públicos:**  
El Municipio cuenta con un Instituto de Capacitación en calidad que ofrece cursos en forma permanente.
- **Notificación al quejoso.**  
Se notifica por escrito.

### **Áreas de Oportunidad y Acciones de Mejora.**

- **Manuales de usuarios de servicio.-** Actualizar
- **Medios de atención sobre trámites.-** Instrumentar la ventanilla única de trámites y servicios.



## MUNICIPIO DE JOSÉ MARÍA MORELOS.

En este documento se presenta un breve recuento de las acciones de transparencia y de participación comunitaria que se promovieron en la administración municipal 2002-2005. También se presenta la problemática y sugerencias para derivar acciones de mejora

### **Información de Trámites y servicios.**

La información de trámites como emplazamientos y licencias y de servicios se proporciona directamente en el municipio mediante atención personal de los servidores públicos y se refuerza en ocasiones con carteles, perifoneo y radio.

Los beneficiarios de los servicios municipales están enterados de los problemas que enfrenta el gobierno para atender todo debido a constantes recortes presupuestales. Así mismo, se proporciona información de las medidas que se toman y su impacto. Ejemplo: con la construcción de pasos peatonales y banquetas se evitan accidentes.

Módulo de Información proporcionado por la Contraloría del Estado.

El 6 de octubre del 2003 el Gobierno Estatal a través de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado- y el gobierno Municipal firmaron un convenio para la instalación de un Kiosco inteligente (con pantalla touch screen).

### **Las ventajas de este módulo son:**

- Sirve para que la sociedad esté informada de los servicios que presta el gobierno federal, del estado y también el municipal.
- La población se ha acercado más para saber cómo funciona este equipo y ha obtenido información oportuna de los servicios gubernamentales.
- Se ha solucionado el problema que se tenía con anterioridad, de que para obtener información para algún trámite se tenía que viajar a la ciudad de Chetumal.
- Esta información además facilita que tanto los servidores públicos municipales como la comunidad puedan supervisar que los servicios y programas federales y estatales se proporcionen como se indica y los recursos se administren en forma transparente.
- Para el gobierno municipal, estos sistemas le hacen tener presente el que los recursos se deben aplicar en una forma eficaz y transparente.

## **Sugerencias.**

Es factible incorporar más información del gobierno municipal en este sistema, por lo que queda como una sugerencia.

## **Propuestas de Mejora.**

La problemática que se tiene en el Municipio es que no se tiene el servicio completo de Internet por lo que es necesario el apoyo para que se resuelva este problema con las compañías de servicio telefónico.

También se requiere más capacitación en materia de transparencia y contraloría social dirigida a todos los servidores públicos municipales.

## **Información de obra pública y programas de beneficio social.**

La asamblea es el espacio organizativo y de comunicación propio de la comunidad, en el que se discuten todos los asuntos de interés común para sus habitantes. Este medio también se utiliza por parte del gobierno para proporcionar información relativa a programas de beneficio social. Periódicamente se realizan asambleas con autoridades locales, delegados y representantes de comunidades para informar.



La información de obra pública se proporciona en las asambleas en las que participa tanto la comunidad en general como los comités que se constituyen para hacer las obras.

### **Se da información de las obras en los siguientes momentos:**

Antes del inicio: fuente del recurso, metas y beneficios de los programas federales que administra el gobierno municipal, así como la aportación de los beneficiarios.

Durante el proceso de ejecución: carteles con el monto invertido.

Al término: información sobre el término de los trabajos.



También se utilizan medios impresos para informar acerca de la obra pública. Se colocan letreros junto a las obras informando el monto, la estructura financiera, número de beneficiarios.

#### Propuestas

Con el propósito de mejorar el acercamiento del gobierno con la gente, se propone:

- Aumentar la información impresa, para reforzar la información que se proporciona verbalmente, mediante un uso de carteles y folletos, así como del uso de medios electrónicos como el radio y el perifoneo.

- Que la Dirección de Participación Ciudadana, el Coplademun y la Contraloría, en

coordinación, realicen un plan o un calendario de reuniones en cada comunidad para informar acerca de las acciones que el gobierno pretende llevar a cabo y proporcionen capacitación a cada comité para apoyar en las funciones y responsabilidades de cada uno de los integrantes.

- Algunas acciones para acercar al gobierno municipal con la ciudadanía en la prestación de servicios serían invitar a la población a participar en los eventos que lleva a cabo el gobierno como: limpieza de calles, de patios y pintura de bardas.
- Otorgar premios y reconocimientos a las personas que participen en estas acciones para motivarlos.

## COMUNICACIÓN GOBIERNO-CIUDADANOS.

Espacios de toma de decisiones conjuntas y de comunicación gobierno-ciudadanos.

El Municipio de José María Morelos es de vocación rural, por lo que la población tiende a organizarse mejor en instancias de toma de decisiones que le afecten en su producción agrícola, ganadera o forestal. Es por este motivo que se han constituido comités para las siguientes actividades y proyectos:



- Cultivo de pitahaya.
  - Cultivos de hortalizas de traspatio.
  - “Apoyos a la Palabra” para operación productiva.
- Programa SK “Escuela Digna”.
  - Programas de obra pública y de fortalecimiento de los municipios (Ramos 39, 33 y 20).



*En esta forma (con los comités) queda transparente la aplicación de los recursos, ante los ojos de todos; así la comunidad está muy agradecida por ser tomados en cuenta antes y después de todas las obras de sus comunidades.” (Reporte del contralor municipal de José María Morelos)*

### **Concejo de Desarrollo Rural Sustentable.**

El Concejo de Desarrollo Rural Sustentable ha funcionado con mucho éxito en el municipio. Se instaló en el 2002; participan las organizaciones de campesinos de todo el municipio. En el Concejo se concertan los proyectos de diversas dependencias relacionadas con el agro como la Comisión Nacional del Agua, FIRCO, SEDESOL, SEDARI, CDI. Las decisiones de todo tipo de recursos pasan por el Concejo. Los representantes “cabildan” las propuestas en sus comunidades y en el Concejo se discute y decide quiénes van a entrar en los proyectos y se turnan para que resulte equitativa la participación en los beneficios.

Así mismo, se detectan las necesidades de capacitación y asesoría, las cuales en el caso del Municipio de José María Morelos se atienden por el programa SINACATE (Sistema Nacional de Capacitación Tecnológica) atendido por el INCA Rural. Las mismas comunidades han solicitado cursos para capacitarse en áreas técnicas y organizativas. José María Morelos es un municipio piloto en este modelo de coordinación de las acciones productivas y de capacitación a través de la coordinación en un órgano de toma de decisiones y supervisión de los productores.



El Concejo es una instancia que facilita los siguientes procesos:

- La toma de decisiones por parte de los productores que participan en los diferentes programas de gobierno para que los beneficios resulten equitativos.
  - La información que deben proporcionar los servidores públicos, ya que existe un foro para exponer los proyectos y programas, que proporcionan las debidas constancias y las organizaciones tienen la obligación de informar a su vez a sus agremiados y los representantes de las comunidades a sus asambleas.
- La transparencia en el manejo de los recursos, ya que en las asambleas constantes se da seguimiento a los avances y se hace constar esto en las actas. Así mismo, se coordinan acciones de supervisión social. Se transparentan recursos de FIRCO del programa de Microrregiones y de otros.

#### Reunión del Concejo de Desarrollo Rural Sustentable.

Un punto importante en la experiencia de funcionamiento de este Concejo es que se ha complementado con el Copladem y no se han contrapuesto las funciones de éstos dos organismos.



El testimonio del Director de Desarrollo Agropecuario y Forestal del Municipio de José María Morelos -Ing. Angel Gómez Toxes muy interesante en lo que respecta a la valoración de la forma en la que ha trabajado este Consejo:

*"El Concejo ha sido muy equitativo, muy funcional. Nos libera de cargas personales, morales, de que alguien nos diga "oye, no me tocó a mí" ... ya no tenemos que exponernos a que nos digan que lo impuso el presidente". Además, las organizaciones económicas están de acuerdo con las decisiones del Concejo.*

Las acciones concertadas deben resultar en obras de beneficio común, como el caso de la creación de espacios para la comercialización de los productos de los campesinos del Municipio de José María Morelos.



### Consulta a la Ciudadanía

Existen algunos medios para que los servidores públicos municipales conozcan la opinión ciudadana sobre obras, programas de beneficio comunitario y servicios y deriven acciones de mejora:

- Audiencias Públicas en forma periódica.
- Durante las visitas de supervisión que realiza la contraloría del gobierno del

estado y los servidores públicos municipales, se consulta a los beneficiarios e integrantes de los comités comunitarios su opinión sobre las obras y acciones.

### Audiencias Públicas

Las audiencias públicas se realizan mensualmente en la cabecera municipal. Acude el presidente municipal y los servidores públicos de las diversas áreas de la administración. También se realizan audiencias en comunidades.



Las audiencias públicas sirven para informar y para consultar a los ciudadanos, tienen esas dos funciones. Sirven para que las personas planteen proyectos a ser ejecutados con recursos públicos o combinados con los de las comunidades. En estos espacios los ciudadanos comentan problemas públicos comunes como cuestiones de seguridad, higiene, etc. Se levantan listas de asistencia y se lleva un registro de todos los problemas que se reportan y de los acuerdos tomados.



En estos foros se presentan campañas de interés para la población, por ejemplo las relacionadas con la salud.

### **SUPERVISIÓN SOCIAL.**

Al formar estos comités la propia comunidad hace la Contraloría Social de las diversas obras y ellos mismos son los que vigilan las obras y dan seguimiento al expediente técnico en forma conjunta con el gobierno y también de la propia contraloría de gobierno para la correcta aplicación de los recursos.

Con estas integraciones (de comités) se ha implementado una "acción ante los ojos de todos" para que las obras se realicen en una forma eficaz y transparente y así el gobierno cumpla con lo prometido.

Se considera que la vigilancia por parte de los comités es muy buena, se sugiere que se siga el mismo mecanismo de transparencia ya que contribuye a que los recursos programados se apliquen de manera oportuna y de acuerdo a los expedientes.

Ocasionalmente se invita a los ciudadanos a ser testigos en concursos de obra pública.

Sugerencias para mejorar la contraloría social: para el cobro del "Apoyo a la Palabra" para la operación productiva se sugiere que el cobro se haga en forma personal y que no se envíen representantes.

Problemática.

El municipio se ubica en una zona meramente rural e indígena, lo que implica las siguientes situaciones:

Los comités comunitarios están integrados por personas que tienen dificultades para revisar cuestiones técnicas de obras y proyectos.

La mayor parte de las comunidades son de difícil acceso y retiradas de la cabecera municipal, por lo que las personas solicitan apoyo económico para asistir a las asambleas y a revisar los proyectos, ello imposibilita al H. Ayuntamiento a sufragar este gasto.

El H. Ayuntamiento cuenta con pocos recursos humanos y económicos para realizar las tareas de información y difusión.

Propuestas

Capacitar en forma permanente a los comités comunitarios.

Invitar a la ciudadanía a participar en las actividades de supervisión.

Hacer que el comité dé seguimiento a los avances físico-financieros de la obra o acción que se esté llevando a cabo.

## SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Las quejas se presentan a las autoridades municipales y se canalizan a la contraloría para su atención.

Muchas quejas y denuncias son captadas a través de las Audiencias Públicas y los Diálogos Ciudadanos.

Problemática.

No se cuenta con un Departamento de Quejas y Denuncias para que la comunidad presente sus sugerencias y demandas.

No se ha desarrollado un sistema formal de sistematización de las quejas y denuncias; actualmente éstas se canalizan de inmediato a la contraloría para su atención.

Sugerencias.

- Plantear a la autoridad que corresponda la necesidad de crear un Departamento de Quejas y Denuncias, el cual sería de mucha utilidad para tener un registro en bitácora de todo tipo de quejas y denuncias relativas a todo el ámbito municipal, incluyendo todas las Direcciones y Servicios Públicos.
- Crear un Sistema de Atención que comprenda:
  - Contar con un formato para tener control y poder informar oportunamente sobre el número de quejas y denuncias recibidas.
  - Capacitar y tomar su declaración al usuario que presente su queja.
  - Clasificar en la misma forma los asuntos e informaciones para darles seguimiento y derivar acciones de mejora.

El propósito de este Sistema es acercarnos como gobierno a la ciudadanía.

Anexo: Ejemplo de un acta de asamblea del Consejo de Desarrollo Rural Sustentable.

**Acta de Asamblea Ordinaria del Consejo de Desarrollo Rural Sustentable del  
Municipio de José María Morelos Q. Roo.**

Siendo las 11:00 horas del día 29 de Enero de 2004 en el Local del Sindicato de los Trabajadores del H. Ayuntamiento de José María Morelos Q. Roo. de esta ciudad del mismo se llevó a cabo la reunión mensual de trabajo del consejo Municipal de desarrollo rural sustentable programada para este día la cual contempló el siguiente

Orden del Día:

1. Pase de Lista.
2. Lectura del Acta Anterior.
3. Propuesta de Proyectos: Hortalizas de Traspatio - por el Ing. Angel Gómez Tox.
4. Informe de aplicación del Programa de subsidios ganaderos (PROGRAM) por el Ing. Juan Ariel Tah Salas.
5. informe de resultados del ejercicio 2003.
6. Asuntos generales: Solicitud de la programación y Presupuestación 2004.
7. acuerdos.
8. Clausura.

En presencia de los integrantes del Consejo Municipal de Desarrollo Rural Sustentable entre los que destaca la presencia de las siguientes personalidades: en primera instancia el Profr. José Dolores Baladez Chi Representante del C. Presidente Municipal de J.M.M., MVZ. Sergio dela Cruz Osomo Coordinador Estatal Indígena, Ing. Pablo Méndez Herrera, coordinador de Alianza para el Campo en el CADER de la SAGARPA de J.M.M., Biol. Ramón Góngora Coordinador del Consejo Municipal de Desarrollo Rural de J.M.M., Ing. Angel Gómez Tox Director de Desarrollo Agropecuario del H. Ayuntamiento, Ing. José H. Flores Ricardez Regidor del H. Ayyto., Haber Escoffie Moguel Despacho AMSI. EL Ing. Jorge Navarrete Jiménez Representante del FIRCO, C.P. David Gómez Tox Residente de SEDARI de J.M.M, Profr. Manuel Lopez Pech Delegado Municipal de la Profeco, Ing. Abel Escoffie Moguel Director del C.N.D.P.I., C. Pedro Mahay Presidente de Unión de Plantadores Forestales, C. Victor Aké de la Junta local de sanidad vegetal, CP. Alfonso Arana Esquivel Gerente de la CAPA, C. Leydi Noemí Blanco Delegada del I.Q.M. C. Pedro Dzib Puc Dirigente de la UNORCA, entre otros distinguidos integrantes. Se inicia la reunión de trabajo con el agradecimiento y pase de lista de los presentes como segundo punto se prosigió a la lectura del acta anterior.

Como tercer punto.- EL Ing. Angel Gómez Tox presento la propuesta para consolidacion de los Módulos de Hortalizas para beneficiar a 26 comunidades. Se Anexa

Como Cuarto punto.- EL Ing. Pablo Méndez Herrera, coordinador de Alianza para el Campo en el CADER de la SAGARPA informo la Aplicación del Programa de subsidios a ganaderos la se anexa.

Como Quinto punto.- EL Ing. Ramón Góngora Cervantes informo de todas las actividades y proyectos que se están llevando acabo con otras dependencias durante el ejercicio 2003. Según Anexo.

Como Sexto punto: asuntos generales. El C. Pedro Dzib Puc planteo sobre las normativas de la aprovechamiento Forestal de las comunidades que realizan el comercio y con ayuda de las dependencias que correspondan puedan mejorar el control de la tala de madera

El Ing. Ramon Góngora.- Recalco a todas de las dependencias que proporcionará sus propuestas de trabajo para el 2004.

El MVZ. Sergio de la Cruz Osorno menciono que el Proyecto de Hortalizas debe ser apoyado. Cabe mencionar que en fechas próximas llegarán los técnicos para asesorar a los beneficiarios en este proyecto.

El Ing. José H. Flores Ricardez, solicita que la dependencia que corresponda se le pueda solicitar la limpieza de caminos entronque Naranjal Kancabchen, Dziuché-Xcabil y también menciono que debido alas altas y bajas de la energía eléctrica los motores se quemar y que se puedan mejorar los sistemas de riego que existe en el Municipio y solicito el desplazamiento de asistencia Técnica en los proyectos productivos.

Como Séptimo punto, se tuvo la Clausura de la reunión a cargo del Profr. José Dolores Baladez Chi Representante del C. Presidente Municipal Profr. Germán A. Parra López.

Se levanta la presente Acta de la Reunión de Trabajo, siendo las 12:45 horas del mismo día, firmado al calce y en la lista de asistencia todos los que en ella intervinieron. Se les pidió a los presentes que si se podría considerar la lista de asistencia que previamente se había firmado para sustentar y validar esta Acta cual fue avalada para su uso.

SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN  
 DELEGACIÓN ESTATAL EN OQUINTANA ROO  
 DISTRITO DE DESARROLLO RURAL No. 02  
 CENTRO DE APOYO AL DESARROLLO RURAL No. 02

PRODUCTORES CON CHEQUES PROGAN  
 MUNICIPIO JOSE MA. MORELOS

NUMERO DE PRODUCTORES	No DE VIENTRES REGISTRADOS	No DE VIENTRES AUTORIZADOS	MONTO (\$)	No VIENTRES NO PAGADOS	MONTO (\$)
289	2,849	2,585	775,500.00	267	80,100

NOTAS:

- 57 PRODUCTORES COBRARON MENOS DE LO REGISTRADO
- 2 PRODUCTORES COBRARON MAS DE LO REGISTRADO (RAMIRO KU ABAH, DE 6, COBRÓ 8, Y MODESTO COLL, DE 4 COBRÓ 8)
- SE REGISTRARON EN CASOS 31 PRODUCTORES, DE LAS CUALES SE CANCELARON 4 QUEDANDO 27 PARA AUTORIZAR
- A LA FECHA SE HAN AUTORIZADO 289, QUEDANDO PENDINGES 40

José Ma. Morelos, O. Roq, a 26 de Enero del 2004.

JATS/CBMC/mva

Anexo. Acta. Responsabilidades del vocal de control y vigilancia del comité comunitario.



EL AYUNTAMIENTO DE JOSÉ MARÍA MORELOS, QUINTANA ROO.  
RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.



VOCAL DE CONTROL Y VIGILANCIA.

- COORDINAR LAS FUNCIONES DE CONTRALORIA SOCIAL, VIGILANDO LA TRANSPARENCIA, HONESTIDAD Y EFICIENCIA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS.
- FACILITAR EL FORMATO PARA QUE EN CASO NECESARIO SE PRESENTEN LAS QUEJAS Y DENUNCIAS CONTRA TODO SERVIDOR PUBLICO QUE NO CUMPLA DEBIDAMENTE CON SUS FUNCIONES, HAGA MAL USO DE LA AUTORIDAD O DE LOS RECURSOS QUE SE MANEJEN EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DEL RAMO XXXIII- SUPERACION DE LA POBREZA, ASI TAMBIEN CONTRA EL CONTRATISTA QUE INCURRA EN CUALQUIER CASO DE ENGAÑO EN EL TIPO DE MATERIALES QUE SE UTILIZAN, EN LA CALIDAD DE LAS OBRAS EN EL TIPO DE REALIZACION.
- ORIENTAR EN EL LLENADO DE FORMATOS CUYA PRESENTACION DEBE IR ACOMPAÑADO DE PRUEBAS SUFFICIENTES QUE DEMUESTREN LAS IRREGULARIDADES.

VOCAL UNO Y DOS.

- APOYAR AL PRESIDENTE DEL COMITE EN LA PRESENTACIÓN, GESTION Y CONCENTRACIÓN CON LAS AUTORIDADES.
- AUXILIAR AL TESORERO EN LA RECAUDACIÓN DE LOS APORTES QUE SE HAYA ACORDADO PARA UNA OBRA O ACTIVIDAD EN BENEFICIO COLECTIVO.
- REEMPLAZAR PROVISIONALMENTE EN CASO NECESARIO A ALGÚN MIEMBRO DEL COMITE HASTA QUE LO RESUELVA LA ASAMBLEA GENERAL.
- APOYAR A LA ORGANIZACIÓN, CONTROL, VIGILANCIA Y SEGUIMIENTO DE LAS OBRAS REALIZADAS POR EL COMITÉ COMUNITARIO.

UNA VEZ INFORMADA LA POBLACIÓN SOBRE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ SE LLEVO A CABO LA VOTACIÓN PARA ELEGIR AL COMITÉ COMUNITARIO, QUEDANDO INTEGRADO DE LA SIGUIENTE FORMA:

COMUNIDAD: ISSA LA VIGILANCIA Q. ROO. DE SAN VICENTE CUBIQUET  
 PRESIDENTE: FRANCISCO GONZALEZ AGUIRRE  
 SECRETARIO: ALBERTO GONZALEZ  
 TESORERO: JOSEFINA RODRIGUEZ UYELANGI CUBIQUET  
 VOCAL DE CONTROL Y VIGILANCIA: EDYTH RODRIGUEZ UYELANGI CUBIQUET  
 VOCAL UNO: ELIZABETH CANO CUBIQUET  
 VOCAL DOS: FRANCISCO GONZALEZ AGUIRRE

REPRESENTANTE DE  
OBRAS PUBLICAS

REPRESENTANTE DE LA  
CENTRALORIA DEL ESTADO

REPRESENTANTE DE LA  
CONTRALORIA FISCAL

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

[Firma]  
\*  
EDYTH R. UYELANGI CUBIQUET





## MUNICIPIO DE LÁZARO CÁRDENAS.

La contraloría municipal de Lázaro Cárdenas participó durante el periodo 2002-2005 en "Municipios por la Transparencia". En el transcurso de este periodo se definieron funciones para la contraloría municipal, tanto de control formal como de promoción y fortalecimiento de la contraloría social. En materia de contraloría social se promovió la participación de los beneficiarios en la supervisión de obra pública con el acompañamiento de la contraloría municipal y se facilitaron procedimientos para la presentación de quejas. A continuación se exponen brevemente las acciones desarrolladas y se hacen algunos comentarios acerca de los logros, así como de los problemas que se presentan en la operación de estos mecanismos.

### 1. Definición de las funciones de la Contraloría Municipal.

- *Vigilar el buen uso y el aprovechamiento de los recursos aplicables al fondo fijo.*
  - Viáticos (oficios de comisión, certificación, comprobación).
  - Préstamos (otorgamiento y devolución)
  - Recursos Humanos (visitas a las diversas dependencias a fin de verificar que el personal se encuentre en su centro de trabajo).
  - Arqueos de caja (realizar operativos sorpresa para verificar mediante arqueos el manejo de fondos).
  
- *Atención a la Ciudadanía para la resolución de problemas.*
  - Atención a quejas, denuncias y sugerencias. Ofrecer atención amable y oportuna, a fin de crear un ambiente de confianza entre la ciudadanía – municipio que nos permita su participación, fortaleciendo a la contraloría social.
  
- *Controles de Almacén.*
  - Control de almacén de material de oficina y de Servicios Públicos Municipales, así como de las auto partes y refacciones que se adquieren a través de oficialía mayor. Diseñar y operar mecanismos que permitan tener un control de acuerdo a los requerimientos de la Contaduría Mayor de Hacienda.

- *Obra Pública.*

- Establecer mecanismos de supervisión en diversas etapas.
- Fortalecer la contraloría social y promover la participación de los ciudadanos de las comunidades para que sean los que verifiquen la correcta aplicación de los recursos destinados a Obra Pública apegados al expediente técnico.



### Información a la Ciudadanía.

En un diagnóstico inicial realizado en el ejercicio 2002 se detectó que el medio más importante de información a los ciudadanos acerca de programas de gobierno son las asambleas. Esta información verbal se complementa con carteles y comunicados que se colocan en las mamparas del palacio municipal. Adicionalmente se comunican mensajes por perifoneo y en menor medida se utiliza el radio y los periódicos.



La problemática que se detectó es:

- Obras. Se requiere dar más información a la población durante la ejecución de las obras.
- Servicios. No se difunden los estándares de servicios.

Así mismo, en este diagnóstico se sugirieron acciones como:

- Implementar “Archivos Abiertos” para consulta de la población (acción perteneciente a las herramientas de contraloría social).
- Promover programas de radio con teléfono abierto con la participación de ciudadanos para compartir con la audiencia experiencias de contraloría social y lograr más impacto.
- Difundir los servicios que ofrece el gobierno municipal.

## **Mejoras.**

Algunas mejoras alcanzadas son:

- Información en la página de Internet. Se integró información de turismo, que es una de las actividades económicas importantes y de protección civil.
- Información de obra pública. Se informa antes y después de realizadas las obras en asambleas comunitaria, por perifoneo y en las mamparas.
- Se mejoró la información dada a los comités ciudadanos con constantes visitas a obras y asambleas a las que asistió la contraloría municipal.
- Se colocó señalización en cada dirección y área de atención al público.
- Se instaló un Módulo proporcionado por la Contraloría Estatal para informar acerca de los programas de gobierno y los servicios de las dependencias estatales. Con este módulo, la población se informa desde el municipio y se evita que viaje hasta Chetumal.
- La contraloría municipal dio pláticas a estudiantes de bachillerato tecnológico para explicar el funcionamiento del Módulo de información proporcionado. Se promovió el uso del módulo para que los estudiantes supervisen la operación eficiente de los programas y servicios de gobierno.

## **Supervisión ciudadana.**

En el diagnóstico inicial se señaló que en materia de contraloría social los comités y los ciudadanos están pendientes de los trabajos que realiza el gobierno municipal.

## **Se sugirió para mejorar la contraloría social:**

- Dar más atención por parte de la administración municipal a los ciudadanos para que supervisen las obras durante su realización (la supervisión de los ciudadanos no se lleva a cabo en forma ordenada, con base en programas y calendarios).
- Proporcionar a los ciudadanos y comités comunitarios las bases adecuadas para que hagan supervisión, capacitándolos en el uso de expedientes técnicos y contraloría social.

- Promover la participación de organizaciones de la sociedad civil en supervisión social.
- Promover que los ciudadanos funjan como testigos de transparencia en las licitaciones.
- Promover el diálogo de los servidores públicos con los ciudadanos y comités durante visitas de supervisión.

### **Mejoras alcanzadas en la administración 2002-2005.**

- Se entrega el expediente técnico al presidente del comité.
- Se ha dado prioridad al trabajo con los comités de obra, ya que se han supervisado las obras en compañía de ellos, de tal forma que queden claros los aspectos marcados por los expedientes técnicos y si surgen inconformidades se comenten al personal de contraloría municipal que asiste a las visitas o bien se presente una queja formalmente.

### **Espacios de Comunicación Gobierno-Sociedad.**

Los espacios de consulta a la ciudadanía que existen en el Municipio son los comités comunitarios y el COPLADE en los que se externa la opinión ciudadana.

Los temas que generan más interés por participar en las comunidades son los relacionados con promoción económica y ganadería.

En las comunidades más grandes hay menor convocatoria para participar en comités.

No se cuenta con instrumentos de consulta como sondeos de opinión y encuestas.

La administración 2002-2005 desarrolló acciones para apoyar el funcionamiento de los comités, sobre todo proporcionar capacitación conjunta por parte de las Direcciones de Planeación, de Obra Pública y de Contraloría Municipal.

Los temas que se imparten en las capacitaciones son:

- Funciones de los integrantes.
- Funcionamiento del sistema de quejas.

Para mejorar la comunicación gobierno-ciudadanos se sugiere continuar proyectos de participación ciudadana que incluyan las siguientes actividades:

- Elaborar y concertar programas de trabajo dentro de la administración municipal, que propicien la participación social en la planeación, ejecución, supervisión y evaluación de obras y acciones de gobierno. Estarían involucradas las direcciones de Obras y Servicios Públicos, Desarrollo Urbano, Medio Ambiente y Administración.
- Realizar consultas a la población (sondeos de opinión, encuestas) y divulgar los resultados.

- Investigación y divulgación de experiencias y tradiciones relacionadas con valores y participación social.
- Campaña de posicionamiento de valores en el gobierno y entre la ciudadanía (acción perteneciente a las herramientas de contraloría social).
- Otorgar “Reconocimiento al Mérito del Servidor Público”

### **Sistema de Atención Ciudadana.**

En un primer diagnóstico en 2002 se informó:

- Las peticiones, sugerencias, quejas y denuncias de la población se presentan en forma verbal y son atendidas de manera directa por las autoridades y servidores públicos municipales.
- No existe un consecutivo de quejas.

Con base en este diagnóstico se hicieron las siguientes propuestas de nuevos proyectos:

- Diseñar un sistema de registro consecutivo de quejas.
- Elaborar un Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana.
- Colocar un Módulo de Atención Ciudadana.
- Campaña de colocación de buzones móviles y fijos en sitios y momentos de mayor afluencia de la población.
- Promover programas de radio con teléfono abierto con la participación de autoridades para la recepción de quejas. Incluir la participación de ciudadanos que compartan con la audiencia experiencias de contraloría social.

A continuación se reportan los logros alcanzados en la administración 2002-2005.

### **Mejoras en el Sistema de Atención Ciudadana.**

#### **Módulo de información.**

Se colocó un módulo de información proporcionado por la Contraloría Estatal, que contiene información de las dependencias estatales y programas estatales y municipales y además proporciona la orientación necesaria para presentar sugerencias, quejas y denuncias de programas federales y estatales y municipales.

#### **Buzones.**

En este municipio se ha implementado el Programa denominado “Buzones Fijos”, el cual consistió en colocar 10 buzones en lugares estratégicos del Municipio con la finalidad de acercar los medios de información y recepción de quejas, denuncias y sugerencias a la sociedad.

Este programa ha funcionado pero no en la magnitud en que se planeó, ya que en la población aún sigue esa cultura arraigada de no manifestar sus inconformidades a través de papeles; más bien se dirigen a la cabecera municipal a tratar de hablar

directamente con el presidente municipal, pensando que él es el que resolverá todos los problemas que les aquejan y no queriendo utilizar estos medios que están de cierta manera a su alcance.

### **Recepción de quejas en la Contraloría Municipal.**

Se han recibido quejas en la oficina, en su mayoría de ámbito local, las cuales se turnan a las áreas correspondientes para su solución, fungiendo la contraloría como medio de presión para la solución de estos problemas. Cabe hacer mención que hasta el momento ninguna ha sido de gran magnitud.

Actualmente ya se utiliza un formato para recepción de quejas.

### **Observaciones levantadas con el mecanismo de contraloría social.**

Se ha dado prioridad al trabajo con los comités de obra, ya que se han supervisado las obras en compañía de ellos, de tal forma que nos den a conocer las inconformidades de la propia comunidad, para turnarlas a la Dirección de Obras Públicas e intervenir para que a la brevedad posible los trabajos se terminen acorde a lo especificado en los expedientes técnicos. En todas las supervisiones, la contraloría siempre ha exigido que se encuentre presente un miembro integrante del comité, sin importar el cargo, con la intención de que esté enterado sobre los avances de la obra en cuanto a términos financieros.



## **MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD ADMINISTRACIÓN 2002-2005.**

### **CONTRALORÍA MUNICIPAL.**

El interés primordial de esta administración es el de fomentar la participación tanto de los directores que integran a la misma, así como contar con la participación ciudadana en el desarrollo y crecimiento de los diferentes sectores productivos del Municipio y de esta forma propiciar mejores niveles de vida para la ciudadanía.

Cuando inició el gobierno del Ciudadano C. P. Gabriel Mendicuti Loría, en el periodo 2002-2005, la ciudadanía tenía poco acceso a la información gubernamental dado que la apatía predominaba en los ciudadanos debido a que el municipio estaba creciendo a grandes pasos por la afluencia de personas de distintos lugares del país que vienen en busca de mejores condiciones de vida para su familia.

La gente de nuestra comunidad no estaba acostumbrada a preguntar sobre los avances que tenían los programas municipales debido a que en las anteriores administraciones no se les informaba de los trabajos realizados, solo en los informes de gobierno que se realizan cada año se les comunicaba de manera superficial sobre los proyectos, programas y actividades realizadas. Solo la Dirección de Catastro y Tesorería contaba con buzones en los cuales las personas podían depositar sus quejas, denuncias y sugerencias.

A raíz de esta situación, la actual administración se ha preocupado por ser lo más transparente en cuestiones de recursos, federales, estatales y municipales, por lo que ha implementado: la página Web del municipio, en donde pueden encontrar desde cuanto se invirtió en una obra hasta que tipo de servicios presta el H. Ayuntamiento de Solidaridad.

### **TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.**

#### **1.- Diseño y funcionamiento de la página de Web del Municipio. ([www.solidaridad.gob.mx](http://www.solidaridad.gob.mx)).**

El desarrollo acelerado del municipio aunado al crecimiento estudiantil y al auge computacional ocasionó el rediseño de la página electrónica del municipio. Con esto se ha pretendido que la población y el estudiantado tengan acceso a información referente a nuestro municipio ya sea para obtener datos para sus trabajos escolares o para informar a sus padres de los logros que va teniendo esta administración en el bienestar ciudadano y comunitario.

En esta página podemos encontrar información referente a:

- a) **Estructura Orgánica.**
- b) **Directorio** de los integrantes del Cabildo y de los servidores públicos de la administración municipal.
- c) **Facultades de las Unidades Administrativas**, como por ejemplo de las direcciones de Ingresos, de Control Presupuestal, de Tránsito, de Cobranza, Desarrollo Social, Seguridad Pública o de Administración Urbana. En esta sección se puede conocer al servidor público responsable de cada dirección, pues aparece su fotografía, su nombre y su cargo.
- d) **Registro Municipal de Contribuyentes.**
- e) **Directorio de teléfonos de emergencia.**



The screenshot shows a web page with a navigation menu at the top: "Directorio", "Estructura Orgánica", "Cabildo", "Tu Municipio", and "Inicio". A logo on the right says "Solidaridad Para todos". The date "Martes 1 de Febrero de 2005" is displayed. The main heading is "Teléfonos de Emergencia". Below it is a table with emergency contact information.

<b>Seguridad Pública</b> (984) 87-7-33-40	<b>Tránsito</b> (984) 87-7-33-40
<b>Policía Turística</b> (984) 87-7-33-40	<b>Bomberos</b> (984) 87-7-33-40
<b>Cruz Roja</b> (984) 803-09-48	<b>Despertador</b> (984) 031
<b>Emergencias</b> (984) 060	<b>Hora Exacta</b> (984) 030

A "Regresar" button is located at the bottom right of the table.

- f) **Plan Municipal de Desarrollo.**
- g) **Informes anuales del gobierno municipal.**
- h) **Obra Pública.** Esta información se presenta de manera muy completa, ya que a través de un "mapa interactivo" el usuario puede acceder a cada una de las diferentes obras que se realizan en todo el municipio, como centros de salud, guarderías, pavimentaciones, bibliotecas, guarniciones y banquetas, entre otras. Además de un seguimiento fotográfico sobre los avances físicos de las obras, se muestran datos técnicos y financieros, como el monto y origen de los recursos, empresa constructora, número de beneficiarios, volumen o superficie construida y dimensiones del terreno, etcétera.
- i) **Servicio municipal de empleo.**
- j) **Requisitos para los diferentes trámites** que se realizan en el H. Ayuntamiento, por ejemplo para apertura de negocios como actividades acuáticas, posadas, hoteles, restaurantes, loncherías, bares y fondas; licencias sanitarias; alta de predio; obtención de precartilla; realización de matrimonios, entre muchos otros.



- k) Directorio de servicios turísticos.
- l) Avances al Programa "Un mes, una comunidad".

Los **ingresos y egresos del gobierno municipal y la deuda pública** se informan por medios impresos, en los periódicos locales, gacetas y periódico mural.

## 2.- Instalación de letreros alusivos a la ejecución de Obras Públicas.

Dar a conocer a los ciudadanos del monto de inversión a ejercer en cada una de las obras que lleva a cabo el H. Ayuntamiento en las diferentes comunidades y colonias del municipio de Solidaridad.



## 3.- Difusión de acciones del gobierno municipal.

Se estableció a la dirección de Comunicación Social como la responsable de dar a conocer a la ciudadanía en general de las giras de trabajo del presidente municipal

en todas las comunidades que integran el municipio, así como los logros en solidaridad, a través de fotos en los periódicos y revistas de la localidad, radio y televisión.

#### **4.- Entrevistas en radio y televisión.**

Este municipio se ha caracterizado por darle a conocer a la ciudadanía el objetivo principal de cada una de las unidades administrativas que conforman el H. Ayuntamiento de Solidaridad, por lo que regularmente se entrevistan a responsables de cada área para que la población conozca de los avances que van teniendo en sus programas de trabajo, proyectos en proceso o concluidos.

#### **5.- Publicación de los Estados Financieros.**

Se publica periódicamente en medios regionales y nacionales la información financiera y contable, lo que permite que la comunidad en general evalúe y conozca la operación y el manejo que se le da a los recursos. También nos apoyamos con despachos externos que implementan diferentes programas de contabilidad y asesorías fiscales para obtener mayores beneficios y además dar la transparencia que la comunidad reclama.



### **SUPERVISIÓN CIUDADANA.**

#### **1.- Integración de Comités Comunitarios.**

Dentro de los Programas de Desarrollo Social para llevar a cabo acciones y obras de beneficio colectivo que incrementen el nivel de vida de la población, se vio la necesidad de la intervención de los grupos sociales organizados en comités comunitarios, como instancias que propician una participación comprometida y protagónica, garantizando que los recursos Federales, Estatales y Municipales que se destinan, respondan a auténticas necesidades sociales, así como la transparencia en su aplicación.



En el municipio de Solidaridad se integraron 13 comités de vecinos en el mismo número de colonias populares de la demarcación municipal y 17 comités comunitarios para la vigilancia y control de la obra social, siendo el objetivo el dar una mejor atención y canalización de sus demandas.

Se formaron 54 comités de vigilancia de obra con la finalidad de organizar a la comunidad directamente beneficiada para la vigilancia y control de la obra social, y para dar legitimidad y transparencia a la aplicación de los recursos públicos en la entrega recepción de las obras.

## 2.- Información en la página Web del municipio del uso y destino de los recursos del crédito.

Para reforzar la infraestructura social de Solidaridad, es necesario generar condiciones de bienestar y crecimiento, que se tradujeran en la elevación de la calidad de vida de la población, por tal motivo, se realizó un estudio cuidadoso de la hacienda pública municipal, determinándose la factibilidad de obtener un crédito bancario para ser invertido en infraestructura, por lo que se obtuvo la aprobación del Cabildo y del Congreso del Estado de Quintana Roo, mediante el decreto número 18 del día 07 de Noviembre del 2002, la autorización del Poder Legislativo local para contratar un crédito de 133 millones de pesos.



## SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA.

### 1.- Establecimiento del módulo de atención al público.



Se instaló un módulo de información directa pensando en la ciudadanía en general y con el propósito de apoyar a las personas que solicitan información relativa a los trámites que se realizan en el Ayuntamiento, el personal comisionado en este módulo canaliza e indica al contribuyente en que áreas o direcciones debe realizar sus operaciones.

### 2.- Establecimiento de la Ventanilla Única.



Se creó como una forma más ágil de facilitar al contribuyente la realización de diversos trámites en una sola oficina, ya que esta ventanilla realiza o canaliza el trámite o servicio a otras direcciones que están contempladas dentro de la estructura orgánica de este ayuntamiento. Se encarga de recepcionar la documentación y de realizar todas las gestiones en las

diferentes áreas, por lo que el contribuyente ya no necesita ir a la dirección para solicitar o gestionar algún servicio.

### 3.- Instalación de Buzón de Quejas en la zona maya: Comunidad de Cobá.



En la comunidad de Coba se instalaron buzones con el propósito de que los habitantes de la comunidad manifiesten sus inquietudes, sugerencias, denuncias y quejas en su propia localidad, con respecto a la administración actual de nuestro presidente municipal, así como el desempeño de cada uno de los servidores públicos que integran el Ayuntamiento, sin que tengan que trasladarse hasta la cabecera municipal, ocasionándoles gastos innecesarios.

#### 4.- Giras de Trabajo.

Este gobierno municipal se ha preocupado por realizar giras de trabajo en todas las comunidades que integran el municipio de Solidaridad, con el objetivo de estar físicamente con la población y conocer de viva voz sus demandas, para darles solución inmediata o en su caso darle seguimiento.

#### 5.- Instalación del Manual de Trámites y Servicios en la página Web del municipio.

El objetivo principal de la instalación del manual de trámites en la página Web del municipio, es para que el contribuyente y la ciudadanía en general, pueda en la comodidad de su oficina o casa acceder por medio de Internet y enterarse de los trámites o servicios que presta el ayuntamiento en cada una de sus direcciones, además de que facilita y ahorra tiempo para realizar sus actividades en el ayuntamiento.



#### 6.- Programa de denuncias ciudadanas por Internet.

Facilita al Director de Atención Ciudadana o a la misma Contraloría Municipal, el poder enterarse por vía Internet de los sucesos que la ciudadanía reclama o de los desacuerdos que se presentan actualmente dentro del municipio o fuera de él, recordando que la opinión de la gente es una forma más fácil de mejorar las encomiendas y compromisos acordados por cada uno de los funcionarios de este H. Ayuntamiento.

## 7.- Instalación del modulo: Touch Screen.



En coordinación con la Contraloría del Estado se instaló un módulo que cuenta con información estatal, en relación a trámites y servicios, así como de otros organismos descentralizados, con la finalidad de promover y fortalecer en el municipio la cultura de participación social en el quehacer gubernamental.

## 8.- Instalación en lugares visibles de los requisitos para el trámite de servicios.

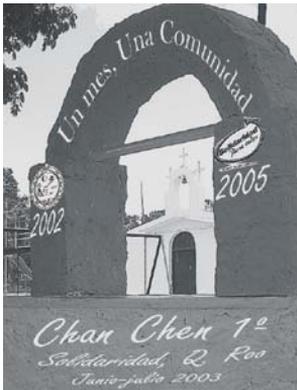
Se ha implementado en diversas direcciones que prestan un servicio a la comunidad, la instalación de letreros en donde se les indican los requisitos para realizar un trámite que requieran, ahorrándoles tiempo.



## COMUNICACIÓN GOBIERNO – SOCIEDAD.

### 1.- Encuestas a través de Internet para medir el desempeño de la Administración Municipal.

Con el firme propósito de mejorar la actual administración se implementó en la página Web un espacio en el cual la ciudadanía en general manifieste su opinión sobre del desempeño del gobierno municipal. Ésto conlleva a tomar medidas inmediatas para buscar una solución y a mejorar el nivel de vida de la comunidad.



## Programa “Un Mes, Una Comunidad”.

La esencia del programa UN MES, UNA COMUNIDAD radica en el hecho de desactivar los sistemas clientelares y asistencialistas que impiden el progreso material y moral de los habitantes de la Zona Maya de Solidaridad que está conformada por poco más de seis mil indígenas agrupados en 12 comunidades: Macario Gómez, Francisco Uh May, Manuel Antonio Ay, Cobá, San Juan, Chan Chen 1º, Sahcabmucuy, Hondzonot, Yaxché, Chan Chen Palmar, San Silverio y Yalchén.

El propósito del programa es promover de manera interdisciplinaria el desarrollo social de las comunidades mayas mediante la realización de obras de infraestructura social básica y del apoyo y promoción de las capacidades individuales en actividades productivas viables que generen ingresos a las familias mayas para que sean partícipes de su propio desarrollo y eleven su calidad de vida.

### ¿Qué es el programa “Un Mes, Una Comunidad”?

- Es un programa que reúne a todas las áreas institucionales de la administración pública y miembros de la comunidad.
- En conjunto, identifican las necesidades prioritarias.
- Durante un mes, o poco más, se trabaja en conjunto para superar las carencias.
- A través de este programa se invierten con recursos municipales poco más de dos millones y medio de pesos por centro de población.

### ¿Qué hacemos?

- Se invierte en infraestructura social y capacitación comunitaria.
- Organización, y formación de instructores.
- Se atiende las áreas de: salud, deporte, alimentación, cultura, educación, artesanía, atención al turismo, arqueología, espeleología, recreación, actividades agropecuarias, mejoramiento, vías de comunicación, entre otros

## ¿En qué consiste la obra social?



La obra social, consiste en dar cursos sobre protección civil, primeros auxilios, prevención y atención de incendios forestales, qué hacer en caso de huracanes; en realizar, con la participación activa de la población, acciones de salud, saneamiento básico comunitario, rezagos en cartillas de salud, desparasitación, vacunas; así como en hacer gestiones diversas ante los

departamentos especializados para beneficio de las comunidades.



También se imparten cursos de costura tradicional, bordado, pintura textil, sensibilización al turismo ecológico, arqueológico, y se realizan talleres de teatro y tallado de madera, elaboración de instrumentos musicales mayas prehispánicos y de rescate de usos, costumbres y tradiciones.

## ¿Qué tipo de obra pública se hace?

- Construcción de Aulas, Pavimentación de Caminos de Acceso, Apertura y Mejoramiento de calles, Electrificación y Alumbrado Público, Canchas Deportivas, Áreas de Juegos Infantiles, Acondicionamiento de Salas de Cómputo, Remodelación de Centros Ceremoniales Religiosos.
- Rehabilitación de sanitarios de Escuelas, Construcción de Casas de Salud, Guarniciones y Banquetas.



## ¿Qué hemos conseguido?

- Comunidades sanas
- Integradas
- Plenamente identificadas con sus raíces
- Dignas y orgullosas de lo que tienen
- Establecer las pautas de crecimiento ordenado en toda la zona rural.
- Obtener los antecedentes de cada comunidad para integrarlos a la historia municipal

## CONCLUSIONES.

- Gracias al programa “Un Mes, Una Comunidad”, a la inversión social que se ejerce, la atención personalizada, la nueva fisonomía y la voluntad para estarles cumpliendo con hechos, Sahcabmucuy, hoy por hoy, tiene hambre de progreso y lo demuestra al organizarse para desarrollar un proyecto eco turístico viable.
- Lo mismo ocurre con los ejidatarios de Cobá, quienes con el apoyo del Municipio han desarrollado un par de proyectos ecoturísticos y aunque siguen pidiendo para los “chescos”, por tradición, llegará el día en que ellos, como lo acostumbran con los visitantes sinceros, sean quienes inviten esos “chescos”.
- La posibilidad de entrar en la industria turística se les ha hecho muy atractiva, a tal grado que el Consejo Mexicano de Espeleobuceo al emitir una convocatoria para guías en cavernas y buceo en cavernas, de inmediato se apuntaron 10 campesinos que, seguramente, terminarán con ese curso de capacitación.
- Con mucho esfuerzo y constancia, las comunidades de Yaxché y San Silverio hoy por hoy cuentan con un sembradío de papaya maradol que en unos cuantos meses comenzarán a producir el fruto para su colocación en el mercado de la Riviera Maya.
- El resto de las comunidades esperan ansiosamente el programa que les ofrece una verdadera oportunidad para el progreso.

Este programa municipal ha sido reconocido como: “Modelo de Desarrollo Comunitario Sustentable” y fue presentado por el Presidente Municipal Gabriel Mendicuti Loría en la “Conferencia Latinoamericana para Alcaldes y Autoridades Locales y Gobiernos”.

**CAP. III. EXPERIENCIA EN EL IMPULSO DE LA CONTRALORÍA SOCIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO EN QUINTANA ROO.**

## **PROGRAMA DE CONTRALORÍA SOCIAL EN EL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.**

### **ANTECEDENTES.**

Los grupos sociales como tales tienen dinámicas propias que surgen de compartir hábitos y formas de enfrentar retos para su supervivencia y para su incorporación al sistema económico, social y cultural imperante. A su vez, esos comportamientos colectivos asumidos y repetidos facilitan formas de engranaje social que hacen que el hombre individual permanezca “atado al grupo” y lo predisponen a la “participación”.

En nuestro país existen formas muy interesantes de organización comunitaria construidas a lo largo de nuestra historia alrededor de principios como la cooperación para el logro de intereses comunes -el tequio, la manovuelta, las asociaciones civiles, grupos de compra en común, por ejemplo- o la toma de decisiones condensada – las asambleas o los Consejos. Así mismo, el desarrollo de la asociación ciudadana para la defensa de derechos como la participación política, las prerrogativas laborales y la larga lista de derechos económicos sociales y culturales se ha traducido en formas que van desde asociaciones sindicales y patronales, partidos políticos y órganos no gubernamentales.

La relación del gobierno con las organizaciones de la sociedad civil como las mencionadas anteriormente ha pasado por muchas fases y ha enfrentado problemas que es necesario encarar para que en un entorno democrático se construyan espacios para que los grupos organizados contribuyan de mejor manera cada vez a la equidad en la toma de decisiones y a la vigilancia de la eficiencia y la honestidad de los políticos y de la administración pública.

En este entorno, las iniciativas de grupos ciudadanos que han exigido por años su reconocimiento y la conciencia en el Gobierno de la utilidad de la participación ciudadana para consolidar las instituciones en un marco de eficiencia y confianza dan por resultado un terreno fértil para iniciativas como la del programa Nacional de Contraloría Social impulsada por las instancias de control del gobierno federal y por los gobiernos estatales. Básicamente durante más de una década la Contraloría Social ha sido una forma de participación ciudadana para el control, vigilancia y evaluación de programas federales de beneficio social, aunque la tendencia es aumentar su presencia a todo tipo de programas y acciones.

Cada Estado de la República Mexicana adoptó el Programa de Contraloría Social y lo perfeccionó acorde a sus necesidades. El Estado de Quintana Roo no es la excepción, de tal manera que las formas de inclusión de la ciudadanía en la vigilancia y el control social fueron extendidas a otros programas y acciones gubernamentales hasta su aplicación a los Programas Estatales de Inversión.

A continuación expondremos las acciones desarrolladas por la Secretaría la Contraloría del Estado de Quintana Roo en su Programa de Contraloría Social. Al respecto, mencionaremos que uno de los ejes fundamentales de este Programa en el Estado es la atención privilegiada a desarrollar habilidades y conocimientos para el desarrollo de acciones de control en los Comités Comunitarios, ya que podemos afirmar sin temor a equivocarnos que éstos, conformados por un presidente, un secretario, un tesorero, un vocal de control y vigilancia y dos vocales auxiliares son la célula de la Contraloría Social; cabe señalar que todos los cargos son honoríficos y sus miembros son elegidos democráticamente en el pleno de una asamblea ciudadana o comunitaria.

Estas labores de Contraloría Social, que realizan los comités comunitarios y la ciudadanía beneficiada, en forma permanente, es fomentada y promovida por la Secretaría de la Contraloría, a través de eventos de enseñanza- aprendizaje en sus modalidades de talleres de capacitación, asambleas ciudadanas o comunitarias para la concertación y constitución de los mencionados comités, visitas domiciliarias, asistencia técnica y atención ciudadana que consisten en captar sus quejas, denuncias y reconocimientos por medio de buzones itinerantes o por los buzones fijos instalados estratégicamente en la geografía estatal.

## MARCO CONCEPTUAL.

El marco conceptual se ha considerado con la intención de homologar criterios para facilitar el manejo y comprensión de los diversos conceptos básicos en torno al Sistema Integral de Contraloría Social.

**Participación Ciudadana.-** “ Es la interacción de individuos y organizaciones en las decisiones y acciones que les afectan a ellos y a su entorno” , puede darse en diferentes contextos y en relación o no con el Gobierno por ejemplo: sindicatos, asociaciones religiosas, grupos de autoayuda, asociación de profesionistas, asociaciones patronales, partidos políticos, organismos no gubernamentales, asociaciones pro-obras, comités comunitarios, comités de vecinos, contraloría social, etc.

**Contraloría Social.-** Es la participación de los ciudadanos en la planeación, Control, Vigilancia y Evaluación de las obras, acciones y programas de Gobierno para que los recursos se manejen con Orden, Transparencia, Honestidad y “A los ojos de todos”.



**Comité Comunitario.-** Son órganos de representación comunitaria que responden a las necesidades específicas de sus representados y se constituyen en forma plural, democrática abierta y pública. Se integra por un presidente, un secretario, un tesorero un vocal de control y vigilancia, dos vocales auxiliares y los responsables de las diferentes comisiones que se requieran.





**Transparencia.-** En el ámbito político es el hecho de dar a conocer a la ciudadanía la información de sus operaciones, gestiones, recursos y demás acciones que realiza el Gobierno y sus Instituciones, sin dejar ninguna duda sobre su legalidad; también se considera como un diálogo, una responsabilidad compartida y un acuerdo de honestidad entre el Gobierno y sus gobernados, en el que la ciudadanía exija la rendición de cuentas claras.

**Rendición de cuentas claras.-** Se entiende como el hecho de proporcionar información y facilitar los medios para que todos los poderes y los ciudadanos evalúen, juzguen o verifiquen colectivamente la acción del gobierno, a fin de limitar el uso abusivo del poder, la deshonestidad y la ineficiencia de los gobernantes.



## MARCO NORMATIVO FEDERAL Y ESTATAL.

Marco jurídico de orden federal, relacionado con los Programas de Desarrollo Social, Combate a la pobreza y Modernización Administrativa.

\*Constitución Política:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 6º dice: "...el derecho a la información será garantizado por el Estado".

-El artículo 9º Constitucional menciona que: "No se podrá coartar el derecho de asociarse o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito; pero solamente los ciudadanos de la República podrán hacerlo para tomar decisiones en los asuntos políticos del país".

- "...la planeación será democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo".

(artículo 26 constitucional)

\*Plan Nacional de Desarrollo.

### **-Ley General de Desarrollo Social.**

-Título primero, capítulo I, artículo 1, fracción VII que dice: " Determinar las bases y fomentar la participación social y privada en la materia".

-Título tercero, capítulo I, artículo 11 fracción IV que dice: "Garantizar formas de Participación Social en la formulación, ejecución, instrumentación, evaluación y control de los programas de desarrollo social".

-Título cuarto, capítulo II, artículo 44, fracción V, que dice: corresponde a los gobiernos de las entidades federativas en el ámbito de su competencia, las siguientes atribuciones: "Fomentar la organización y participación ciudadana en los programas de desarrollo social".

\*Programa para la superación de la pobreza.

\*Programa para un nuevo federalismo.

\*Programa de Modernización de la Administración Pública.

\*Manual Único de Operación de los Ramos 20,33. Etc.

\***Convenio de Coordinación Fiscal.**- Establece en su Cuadragésima Quinta cláusula que: "El Ejecutivo Estatal se compromete a continuar promoviendo y apoyando la creación de los órganos de control y evaluación en las administraciones municipales, así como la existencia de vocales de control y vigilancia en los Consejos de Desarrollo Municipal y Comités Comunitarios a efecto de avanzar en el esquema de Coordinación Federación- Estado en esta materia".

\***Ley de Coordinación Fiscal Federal** en su capítulo V artículo 33 fracciones I, II, III que dice respectivamente; Los Estados y Municipios deberán:

" Hacer del conocimiento de sus habitantes, los montos que reciben las obras, acciones a realizar, el costo de cada uno, su ubicación, metas y beneficiarios".

“ Promover la participación de las comunidades beneficiarias en su destino aplicación y vigilancia, así como en la programación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de las obras y acciones”.

“Informar a sus habitantes, al término del ejercicio sobre los resultados alcanzados”.

### **MARCO JURÍDICO DEL ÁMBITO ESTATAL.**

-Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo (artículo 40 fracción IV)

#### **-Ley Orgánica de Planeación del Estado.**

Decreto 80 de la H. Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.(decreta en el capítulo IV, artículo II, fracción II)

“ El Sistema Estatal de Planeación Democrática, así como en los municipales, deberán contar con la participación y consulta de los diversos grupos sociales en la esfera de su competencia, con el propósito de que la población exprese sus opiniones para la elaboración, actualización y ejecución del plan y los programas a que se refiere esta ley”

-Plan Básico de Gobierno 1999-2005.

#### **-Ley de Coordinación Fiscal Estatal. (1997)**

Art. 23 De igual manera el Comité de Planeación para el Desarrollo Institucional, vigilará la observancia que los municipios deberán seguir en cuanto al destino que den dichas aportaciones, las cuales consistirán en cuando menos: (REF.98).

I.- Hacer del conocimiento de sus habitantes, los montos que reciban, las obras y acciones a realizar, el costo de cada una, su ubicación, metas y beneficiarios.(REF 98).

II.- Promover la participación de las comunidades beneficiarias en su destino, aplicación y vigilancia, así como en la programación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de las obras y acciones que se vayan a realizar; (REF 98).

III.- Informar a sus habitantes, al término de cada ejercicio, sobre los resultados alcanzados. (REF 98).

- **Constitución Política del Estado de Quintana Roo**, que señala en su artículo 9 título I, capítulo único, que dice:

“Que es finalidad del Estado procurar la participación de todos los ciudadanos en los procesos que regula la vida de la comunidad, fomentar la conciencia de Solidaridad Estatal, Nacional e Internacional”.

#### **- Reglamento Interior de La Secretaría de La Contraloría del Estado de Quintana Roo.**

Artículo 12.- El director de Evaluación y Contraloría Social tendrá las siguientes atribuciones:

V.- “Impulsar y fomentar la participación y corresponsabilidad de la sociedad en las tareas de control y vigilancia de la gestión pública y promover la creación de

mayores vínculos y canales de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno estatal a través del Programa de Contraloría Social”.

VI.- “Promover ante los Órganos de Control y Evaluación Interna de las dependencias y entidades de la administración pública estatal, se instrumenten estrategias de participación ciudadana que permita el control, supervisión y evaluación de los planes y programas gubernamentales de beneficio social”.

VII.- “Asesorar a las dependencias y entidades de la administración pública estatal, sobre la instrumentación y aplicación del Programa de Contraloría Social en las acciones que realiza el Estado en beneficio de la ciudadanía”.

VIII.- “Impulsar y concertar, con las autoridades municipales, la implementación y desarrollo del Programa de Contraloría Social, así como de nuevas formas de participación ciudadana”.

IX.- “Coadyuvar con la Unidad Administrativa competente de la Secretaría, en la difusión del Programa de Contraloría Social en el ámbito estatal o través de los diversos medios de comunicación”.

X.- Proporcionar asistencia y apoyo técnico a los Comités Comunitarios, que se constituyan dentro del Programa de Contraloría Social, promoviendo el adecuado desarrollo de las acciones de control y vigilancia que lleve a cabo la sociedad, para verificar el adecuado cumplimiento de las acciones del gobierno del Estado”.

XI.- “ Impulsar la formalización de convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas y organismos privados, que permitan el fortalecimiento del Programa de Contraloría Social y la implementación de nuevos mecanismos de participación social en materia de control y vigilancia ciudadana de la gestión pública”.

XII.- “ Coadyuvar con el Órgano de Control del Ejecutivo Federal en la realización de eventos de asistencia técnica, capacitación y evaluación que tengan por objeto fortalecer los diferentes sistemas de control, evaluación y vigilancia ciudadana en el Estado y Municipios”.

XIV.- “ Promover el Sistema de Atención Ciudadana ante los Ayuntamientos del Estado que les permita a la población contar con un canal de comunicación municipal para transmitir inconformidades, sugerencias e irregularidades”.

# **Ley de Transparencia Y Acceso a La Información Pública del Estado de Quintana Roo.**

## **Sujetos obligados y derecho a la información.**

**Artículo 5.-** Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

- 1. Sujetos Obligados:** Los Poderes Públicos Estatales: Ejecutivo, Legislativo y Judicial; los Ayuntamientos; cualquier otro organismo, dependencia o entidad estatal o municipal; y los Órganos Autónomos.
- 2. Derecho a la Información:** La facultad de los ciudadanos quintanarroenses y personas morales que tengan su domicilio fiscal en la entidad, de allegarse y tomar conocimiento de la información que generen, administren o resguarden los Sujetos Obligados.

## **De las obligaciones de transparencia.**

**Artículo 8.-** Quienes produzcan, administren, manejen, archiven o conserven información pública serán responsables de la transparencia de la información conforme a lo establecido en la presente Ley.

Toda la información en poder de los Sujetos Obligados estará a disposición de las personas, salvo aquella que se considere como reservada o confidencial prevista en esta Ley.

**Artículo 15.- Los Sujetos Obligados, a través de internet, pondrán a disposición del público y actualizarán la información pública siguiente:**

- I.** Las leyes, reglamentos, decretos administrativos, circulares, manuales de organización y demás normas que les resulten aplicables;
- II.** Su estructura orgánica y las atribuciones por Unidad de Vinculación y la normatividad que las rige;
- III.** El directorio de servidores públicos, desde el nivel de jefe de departamento o sus equivalentes hasta el nivel del funcionario de mayor jerarquía, incluyendo su domicilio postal, dirección electrónica y teléfonos;
- IV.** La remuneración mensual por puesto, incluyendo el sistema de compensación; el sistema de premios, estímulos y recompensas; los gastos de representación, costo de viajes, viáticos y otro tipo de gastos realizados por los servidores públicos en ejercicio o con motivo de sus funciones;

- V.** El domicilio, número telefónico y la dirección electrónica de la Unidad de Vinculación donde podrán recibirse las solicitudes para obtener la información pública;
- VI.** Las metas y objetivos de sus programas, así como los montos asignados y criterios de acceso a los programas de subsidio;
- VII.** Los servicios que ofrecen, los trámites, requisitos y formatos y, en su caso, el monto de los derechos para acceder a los mismos;
- VIII.** El monto del presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución. En el caso del Poder Ejecutivo dicha información pública será proporcionada respecto de cada una de sus dependencias y entidades, además informará sobre la situación financiera de dicho Poder y su deuda pública;
- IX.** Los destinatarios y el uso autorizado de toda entrega de recursos públicos, cualquiera que sea su destino, así como los informes que dichas personas deben entregar sobre el uso y destino de éstos;
- X.** Las enajenaciones de bienes que realicen por cualquier título o acto, indicando los motivos, beneficiarios o adquirentes y los montos de las operaciones;
- XI.** Las contrataciones, licitaciones y los procesos de toda adquisición de bienes o servicios;
- XII.** Los resultados finales de las auditorías que se practiquen a los Sujetos Obligados;
- XIII.** Las reglas para otorgar concesiones, licencias, permisos o autorizaciones;
- XIV.** El padrón de bienes muebles e inmuebles;
- XV.** Los contratos de obra pública, su monto, fecha de convocatoria y licitación, y a quien le fueron asignados, independientemente de si se trata de licitación o invitación restringida de acuerdo a la ley de la materia;
- XVI.** Los informes o equivalentes que por disposición legal generen los Sujetos Obligados, incluyendo los documentos en que consten las cuentas públicas, empréstitos y deudas contraídas;
- XVII.** Las iniciativas de ley que se presenten en el Congreso del Estado, así como los acuerdos y decretos legislativos aprobados;
- XVIII.** Los balances generales y el estado financiero, respetando la autonomía de los Sujetos Obligados;

- XIX.** El origen y monto de los ingresos mensuales de los fondos auxiliares especiales que tuviesen o llegasen a tener los Sujetos Obligados, así como la aplicación de los mismos; y
- XX.** La relación de solicitudes de acceso a la información pública y las respuestas que se les den.

**De las unidades de vinculación.**

**Artículo 37.-** Las Unidades de Vinculación serán el enlace entre los Sujetos Obligados y el solicitante, ya que son las responsables de entregar o negar la información. Además, realizarán todas las gestiones necesarias a fin de cumplir con su atribución.

## -Promoción y difusión del Sistema Integral de Contraloría Social.

La promoción y difusión de la información relativa a la participación social es la primera vertiente del Sistema, cuya importancia consiste que la población conozca con precisión lo que se puede esperar de las acciones de gobierno y no se generen falsas expectativas que propician los escenarios favorables para manipular la información con beneficio propio o para la comisión de ilícitos.

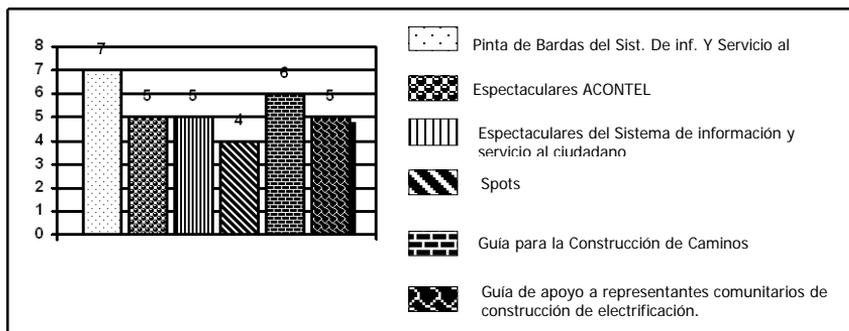
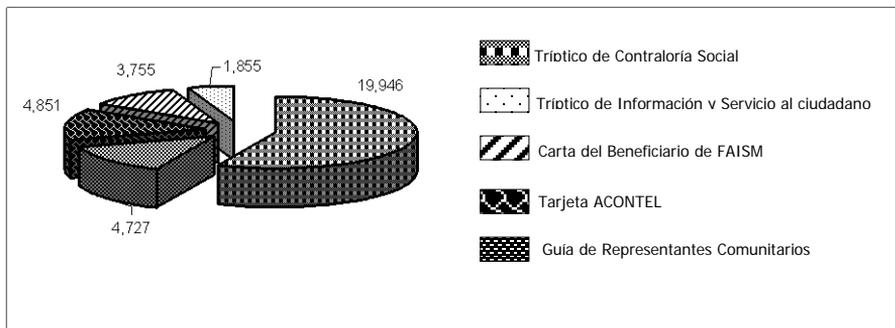
Esta serie de actividades, son factores que influyen directamente en la difusión y promoción de la Contraloría Social.

Es importante recalcar que a principios de cada ejercicio fiscal fué elaborada una campaña de difusión y promoción que incluye diversas labores y técnicas de comunicación, con el afán de transmitir a la población los mensajes relativos al tema.

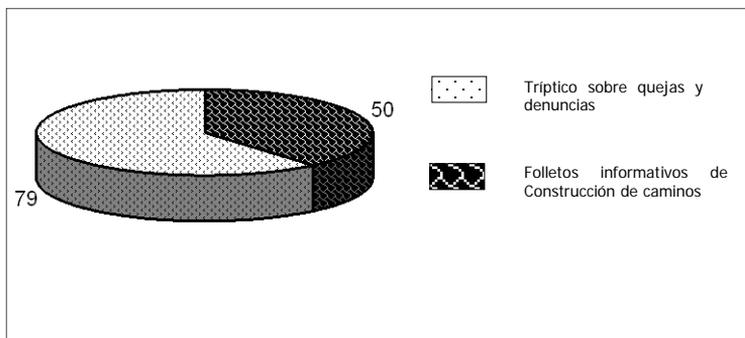
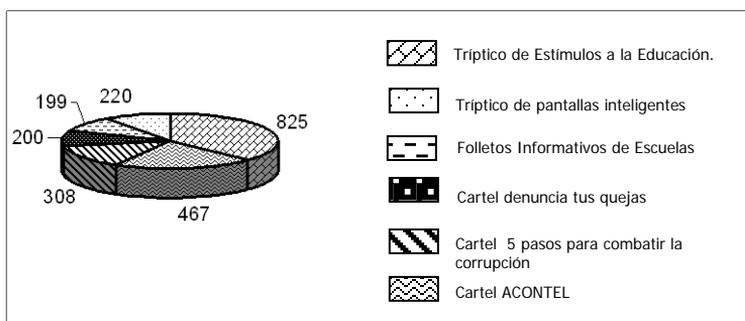
A continuación se presentan las estadísticas y gráficas del material didáctico y de apoyo distribuidos entre los beneficiarios de diversos programas durante el periodo de 1999-2004.

MATERIAL DISTRIBUIDO/DIFUNDIDO	1999	2000	2001	2002	2003	2004	TOTAL
Guía de apoyo para representantes comunitarios.	301	303	538	305	280	128	1855
Triptico sobre Contraloría Social.	1111	3110	5672	4668	4182	1226	19969
Triptico sobre quejas y denuncias.	50	0	0	0	0		50
Tripticos sobre estímulos a la educación básica.	0	67	691	28	39		825
Triptico sobre el Sistema de información y servicios al ciudadano.	0	1017	854	2527	329		4727
Triptico sobre pantallas inteligentes.	0	0	0	407	60		467
Folletos informativos de escuelas.	0	156	31	47	74		308
Folletos informativos de construcción de caminos.	65	0	0	14	0		79
Carta del beneficiarios del FAISM.	0	0	0	2925	1489	437	4851
Cartel "DENUNCIA TUS QUEJAS".	0	0	0	184	16		200
Cartel "5 pasos para combatir la corrupción."	0	0	0	183	16		199
Cartel "ACONTEL".	0	0	0	220	0		220
Tarjetas ACONTEL.	0	1355	2400	0	0		3755
Pinta de bardas sobre sistema de información y servicios al ciudadano.	0	7	0	0	0		7
Espectaculares ACONTEL.	0	5	0	0	0		5
Espectaculares sobre el Sistema de información servicios al ciudadano.	0	5	0	0	0		5
Spots.	0	4	0	0	0		4
Guía para la Construcción de caminos rurales.	0	0	0	0	0	6	6
Guía de apoyo a representantes comunitarios de const. De Electrificación.	0	0	0	0	0	5	5

## MATERIAL DE APOYO DISTRIBUIDO EN EVENTOS DE CAPACITACION 1999-2004



## MATERIAL DE APOYO DISTRIBUIDO EN EVENTOS DE CAPACITACION 1999-2004



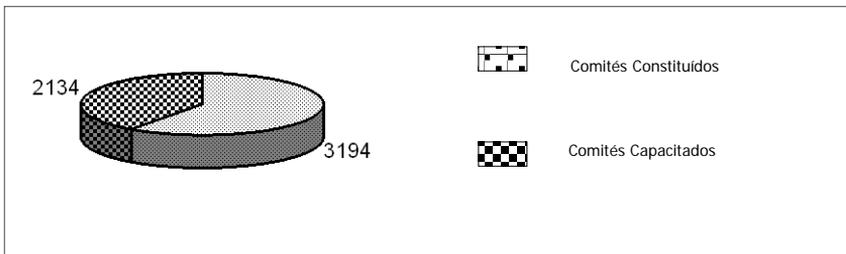
### Capacitación y asesoría.

Es un proceso de enseñanza - aprendizaje dirigido a servidores públicos, a la población en general cuyo objetivo es el de fomentar una cultura de corresponsabilidad y participación ciudadana, así como proporcionarles las herramientas metodológicas y transmitirles los conocimientos, habilidades y actitudes que le permita ejercer la labor de contralor social, en el ámbito gubernamental.

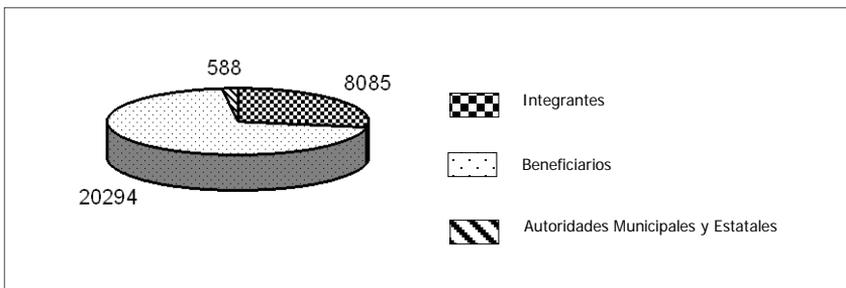
La dinámica de la estadística del proceso se presenta de la siguiente manera, correspondiente al periodo 1999-2004.



### COMITÉS CONSTITUÍDOS Y CAPACITADOS



### PERSONAS CAPACITADAS



## Atención a la población.

Brindar una atención eficaz a la población beneficiada mediante el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades, requiere poner a su disposición los medios de comunicación que les permita obtener solución a sus dudas, y manifestar sus inconformidades, quejas, denuncias y reconocimientos respecto a la actuación de sus gobernantes. Para atender a la ciudadanía, se instalaron estratégicamente buzones fijos, distribuidos de la siguiente forma:

Residencia	Área Jurisdiccional	Ubicación	No Buzones		Total
			Fijos	Móviles	
Benito Juárez	Municipio Benito Juárez	Bajos palacio municipal	1		
		Parque las palapas	1		
	Municipio Isla Mujeres	Bajos palacio municipal	1		
	Municipio Cozumel	Caseta de policia # 9	1		
	Municipio Solidaridad	Comparte el buzón de la Coba	0		
	Municipio Lázaro Cárdenas	Bajos palacio municipal	1		
	<b>Subtotal</b>			<b>5</b>	<b>1</b>
Felipe Carrillo Puerto	Municipio Felipe Carrillo Puerto.	Bajos palacio municipal	1		
	Municipio José María Morelos.	Bajos palacio municipal	1		
	Municipio Solidaridad (zona maya).	Cobá	1		
	<b>Subtotal</b>			<b>3</b>	<b>1</b>
Oficina Central	Municipio Othón P. Blanco	Bajos palacio municipal	1		
		Oficina Oportunidades	1		
	<b>Subtotal</b>			<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

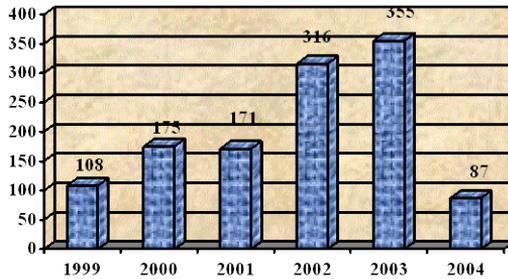


Es importante recalcar que los buzones móviles son trasladados y utilizados por la ciudadanía durante la transferencia de los pagos de apoyos económicos del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades o en caso contrario en los eventos de capacitación, para tal efecto la oficina central y las residencias cuentan con un buzón móvil para cada una de ellas.



La evolución histórica de la captación de los escritos captados por ambas modalidades, se manifiestan en la siguiente gráfica:

## QUEJAS Y DENUNCIAS





### Consulta a la ciudadanía.

A través de diversos cursos o talleres de capacitación se les brinda a los funcionarios públicos de los tres niveles de gobierno, la metodología y las herramientas necesarias para recabar la información, opiniones y priorizar las necesidades de la población a fin de que sean considerados en el proceso de planeación de los programas, servicios y proyectos a ejecutarse por cada ejercicio fiscal.



## Evaluación.

Esta última vertiente del Sistema Integral de Contraloría Social tiene como razón de ser, efectuar periódicamente la aplicación de encuestas, entrevistas, etcétera para captar y medir el grado de satisfacción y participación ciudadana respecto a los resultados obtenidos en la ejecución de los programas, servicios y proyectos gubernamentales.

Es importante aclarar que esta labor es llevada a cabo a través de dos modalidades en forma coordinada con la Secretaría de la Función Pública, H. Ayuntamientos o en forma independiente (Secretaría de la Contraloría).

A continuación se enumeran las evaluaciones más relevantes inherentes a Contraloría Social llevadas a cabo durante el periodo 1999-2004.

- Evaluación de Contraloría Social en el FAISM en los 8 municipios del Estado (ejercicio 2000 y 2002).
- Evaluación Nacional de Contraloría Social en el PEC ciclo escolar 2002-2003.



- Participación en el Grupo Técnico Operativo de Oportunidades y en el Comité Estatal del mismo Programa.
- Participación en reuniones interinstitucionales de trabajo referente a la Estrategia Nacional de Microrregiones.
- Evaluación de los Servicios públicos que brinda a la ciudadanía la Dirección General de Transito en el Municipio de Othón P. Blanco.
- Evaluación de los servicios de salud en el Estado.
- Evaluación al Programa de Becas de capacitación a desempleados (PROBECAT) a los municipios de Lázaro Cárdenas, Benito Juárez, Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, que ejecuta el servicio Estatal de empleo.
- Evaluación coordinada con la Contraloría Interna de la SESA para verificar la asistencia física del personal adscrito a los Centros de Salud Comunitaria en 37 localidades del municipio de Othón P. Blanco.
- Evaluación de los programas de la Alianza para el campo.

- Apoyo para la verificación Física y solventación del acta circunstanciada levantada a la SEPEDER respecto al programa Milpa Maya (Pet Pach).



## **Proyectos Especiales ejecutados en coordinación con la Secretaría de la Función Pública.**

### **Municipios por la transparencia.**

Este proyecto dio inicio en el Estado de Quintana Roo en el ejercicio fiscal 2001, desde entonces se han impartido invariablemente 2 talleres de capacitación por ejercicio fiscal, dirigidos a servidores públicos municipales.

Cabe mencionar que actualmente los 8 municipios del Estado son integrantes de la Red Nacional de Municipios por la Transparencia. Durante este periodo se capacitaron servidores públicos de 2 administraciones municipales.



En coordinación con la Secretaría de la Función Pública se dio a la ejecución del proyecto “Formación de Universitarios en Contraloría Social” lográndose capacitar a estudiantes de las siguientes Instituciones de Educación Superior: En la ciudad de Chetumal (Instituto Tecnológico Agropecuario · 16, Instituto Tecnológico de Chetumal, Universidad Pedagógica Nacional Unidad · 231) en Felipe Carrillo Puerto (Instituto Tecnológico Superior) y en Cancún (Universidad Tecnológica de Cancún y la Universidad del Caribe)



**Contraloría Social en el Programa de Escuelas de Calidad.** Se efectuó la capacitación a Directores y padres de familia que conforman los comités escolares en las 96 escuelas participantes en el Programa Escuelas de Calidad, adicionalmente se participó en diversas reuniones del comité técnico del programa.

**Contraloría Social en Microrregiones.**

Se participó en diversas reuniones de trabajo convocados por el comité técnico del programa de Microrregiones.



**Otras actividades.**

- Se participó en la ciudad de Cancún donde se verificó el evento protocolario con la firma del convenio que celebra el Gobierno del Estado de Quintana Roo y los municipios que tienen por objeto establecer las bases de coordinación para prevenir y combatir la corrupción y transparentar la función de los cuerpos de seguridad pública y tránsito, promoviendo la mejora en la calidad de los servicios que presta, así como impulsar la participación de la ciudadanía en la evaluación de los mismos.
- Reunión de trabajo con funcionarios públicos del ministerio de supervisión de la República Popular de China, para la exposición de la misión, objetivos estratégicos y la implementación de programas anticorrupción por el gobierno del estado.

- Curso-taller denominado “Fortalecimiento de la Contraloría Social” dirigido a integrantes del COPLADEMUN, servidores públicos municipales, autoridades municipales (síndicos y regidores).
- Se organizó la reunión regional de Contraloría Social en la cual se presentaron los avances y perspectivas en materia de Contraloría Social a través de experiencias exitosas, con la participación de los Estados de Yucatán, Campeche, Chiapas, Tabasco, Q. Roo y personal de la Secretaría de la Función Pública (antes SECODAM).
- 



Adicionalmente fueron instalados 8 pantallas inteligentes una en cada cabecera municipal.





Para fortalecer el (SISC) Sistema de Información y Servicios al Ciudadano, la Secretaría de la Contraloría estableció en lugares públicos y visibles de diversas Dependencias Estatales y Municipales 46 buzones fijos, para captar la opiniones, sugerencias, quejas, denuncias y reconocimientos que la población emita, respecto a la actuación de sus gobernantes, estos buzones están distribuidos de la siguiente manera:

	<b>Buzones fijos</b>
Othón P. Blanco	20
Benito Juárez	9
Cozumel	4
Solidaridad	5
Isla Mujeres	2
José María Morelos	2
Felipe Carrillo Puerto	2
Lázaro Cárdenas	2
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>



Sin embargo este sistema, está reforzado por la implementación de un módulo de Atención Ciudadana por vía telefónica denominado ACONTEL( Atención de la Contraloría por Teléfono).

Otra estrategia del Sistema es la Instalación de módulos itinerantes de Atención Ciudadana, en forma periódica en diversas Dependencias Gubernamentales.



## Bibliografía

- **Ander-Egg, Ezequiel.** *Repensando la Investigación-Acción-Participativa. Comentarios, críticas y sugerencias.* Ed. El Ateneo, S.A. de C.V. México, 1990.
- **Aguilar, Luis F.** *Hacia una nueva relación gobierno-sociedad civil.* Foro Nacional "El papel de las organizaciones civiles en la transición democrática mexicana". México. Septiembre 2001.
- **Crespo, José Antonio.** *Fundamentos Políticos de la Rendición de Cuentas.* Auditoría Superior de la Federación. LVIII Legislatura. Cámara de Diputaos 2001.
- **Isunza Vera, Ernesto.** *Rendición de Cuentas, Sociedad Civil y Derechos Humanos.* Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social. 2003.
  - **Ley federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.** Diario Oficial de la Federación, 9 de febrero de 2004.
- **Ley General de Desarrollo Social.** Capítulo VIII. De la Contraloría Social. Diario Oficial de la Federación. 20 de enero de 2004.
- **Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006.** Diario Oficial de la Federación. 30 de mayo de 2001.
- **Przeworski, Adam.** "Democracia y Representación". Revista del CLAD Reforma y Democracia No. 21 (Oct. 2001) Caracas.
- **Secretaría de la Función Pública.**
  - **Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el desarrollo Administrativo 2001-2006.** Cap. 4.1.6 Contraloría Social. México (2001).
  - **Reglamento Interno de la Secretaría de la Función Pública.** Capítulo I, art. 36. Fracc. VII. Diario Oficial de la Federación, 12 de diciembre de 2003.

- **Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo**  
Periódico Oficial, 8 de septiembre de 2000, Artículo 40, fracción XXXIII
- **Ley de Coordinación Fiscal Estatal.(1997)**
- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo**  
Periódico Oficial, 31 de Mayo de 2005, Artículos 5, 8, 15 y 37
- **Reglamento interior de la Secretaría de la Contraloría.**  
Periódico Oficial, 14 de Enero de 2005, Capitulo IV Artículo 40, fracción XXXIII
- **Plan Básico de Gobierno del Estado de Quintana Roo (1999-2005)**

**Anexos.**

## RELACION DE SERVIDORES PUBLICOS MUNICIPALES PARTICIPANTES.

No.	MUNICIPIO	NOMBRE	CARGO
1	H. Ayuntamiento de Cozumel	Jaime I. López Manzanero	Director de Desarrollo Social
2	H. Ayuntamiento de Cozumel	C.P. Juan Enrique Cruz Bermúdez	Contralor Municipal
3	H. Ayuntamiento de Cozumel	Jorge M. Chan Méndez	Jefe de Control y Evaluación de Obra
4	H. Ayuntamiento de Cozumel	José Loria Sunza	Supervisor de Control de Obra
5	H. Ayuntamiento de Cozumel	Lic. Lorena Gándara Gámez	Contralor Municipal
6	H. Ayuntamiento de Cozumel	Lic. Rosaura Villanueva A.	Directora de Desarrollo Social
7	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Marcos Manuel Vega May	Director de Planeación
8	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Bernardino Suaste Ek	Contraloría Municipal
9	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	C.P. Jesús E. Góngora Basto	Contralor Municipal
10	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Prof. Wilbert Falcón Bé	Director de Participación Ciudadana
11	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Miguel A. Medina Chan	Subdirector de Educación y Cultura
12	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Hilario Varela Chan	Director de Desarrollo Económico
13	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Raúl López Peraza	Dirección de Obras Publicas
14	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Gabriel Kumul Dzib	Dirección de Obras Publicas
15	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Daniel M. Uc Chí	Dirección de Obras Publicas
16	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Dory Karina Xool Tuk	Dirección de Planeación y Programación
17	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	Eduardo Escalante D.	Dirección de Obras Publicas
18	H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo Puerto	José Luis Puc Cach	Auditor
19	H. Ayuntamiento de Isla Mujeres	Martín A. Marfil Ordáz	Contralor Municipal
20	H. Ayuntamiento de Isla Mujeres	C.P. Wilfredo Ávalos Paz	Contralor Municipal
21	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Lic. Finy E. Aguilar Rivero	Contralor Municipal de Othón P. Blanco.
22	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Lic. Renán Enrique Pérez y Pérez	Director de Participación Ciudadana
23	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Lic. Ariane Lucía Ramírez Archi	Auditor
24	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Lic. Luis Fernando Briceño Ricalde	Auditor
25	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Lic. Daniel V. López Souza	Jefe de Departamento de la Contraloría Municipal

<b>No.</b>	<b>MUNICIPIO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
26	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Gustavo David Brito Góngora	Auxiliar Administrativo
27	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Dora Cauch Kumul	Coordinador del Programa de la Mujer
28	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Williams León Montero	Auxiliar de Participación Ciudadana
29	H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco	Jesús Martín Muñoz Tun	Jefe de Departamento de Infraestructura
30	H. Ayuntamiento de Benito Juárez	Lic. Lilia Patricia Cepeda C.	Directora de Contraloría Social
31	H. Ayuntamiento de Benito Juárez	Lic. Omar Alpuche Leal	Director de Desarrollo Administrativo
32	H. Ayuntamiento de José María Morelos	Leovigildo Nájera Pech	Contralor Municipal
33	H. Ayuntamiento de José María Morelos	Luis Gabriel Mukul May	Planeación Municipal
34	H. Ayuntamiento de José María Morelos	Jorge H. Ku Kantún	Dirección de Administración
35	H. Ayuntamiento de José María Morelos	Linda Isidra Hernández Novelo	Part. de la Contraloría Municipal
36	H. Ayuntamiento de Lázaro Cárdenas	Nery Candy Tah Pool	Director de Planeación, Programación y Presupuesto
37	H. Ayuntamiento de Lázaro Cárdenas	Lic. José María Canúl Balám	Contralor Municipal
38	H. Ayuntamiento de Lázaro Cárdenas	Rigoberto Angulo Pat	Director de Obras Públicas
39	H. Ayuntamiento de Solidaridad	María Lucina Rincón Delgado	Coordinador Administrativo en Contabilidad
40	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Germán Ademar Dzay Chulim	Administrativo
41	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Lilia de la Cruz Baeza	Jefa de Departamento
42	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Lic. José Abel Ramos Velázquez	Contralor Municipal
43	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Cutberto Nextle Rafaelli	Auditor
44	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Roberto Guadarrama Corona	Residente
45	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Lic. Gregorio Paz Franco	Contralor Municipal
46	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Asunción Ramírez Castillo	Director de Egresos
47	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Omar Antonio Badillo Campillo	Oficial Mayor
48	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Alberto Farfán Bravo	Director de Infraestructura
49	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Manuel Ávila C.	Subdirector
50	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Miguel Alberto Ramírez B.	Director de Atención Ciudadana
51	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Edwin Díaz Tello	Director de Normatividad, Control y Evaluación

<b>No.</b>	<b>MUNICIPIO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
52	H. Ayuntamiento de Solidaridad	José Sayón Parra	Jefe de Departamento de Contraloría Social
53	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Genny Lorena Perera Ucán	Auditor
54	H. Ayuntamiento de Solidaridad	José Gonzalo García León	Auditor
55	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Adrián Rincón Delgado	Auditor
56	H. Ayuntamiento de Solidaridad	José Aguilar S.	Subdirector de Infraestructura
57	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Alejandro César Ávila Vázquez	Jefe de Área
58	H. Ayuntamiento de Solidaridad	René Rolando Uicab Chan	Auditor
59	H. Ayuntamiento de Solidaridad	Joel Morales Flores	Auditor

## RELACION DE SERVIDORES PUBLICOS FEDERALES Y ESTATALES.

No.	DEPENDENCIA / ORGANISMOS	NOMBRE	CARGO
1	Secretaría de la Función Pública	Lic. Elisa María Saldaña Malagamba	Subdirectora de Contraloría Social en Estados y Municipios de la Secretaría de la Función Pública.
2	Secretaría de la Función Pública	Lic. Ana Luisa Viveros Salinas	Subdirectora de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.
3	FEPADE	Abog. Hugo René Medina	Agente del Ministerio Público adscrito a la FEPADE
4	Secretaría de la Contraloría	Ing. Pablo Montiel Ávila	Director de Evaluación y Contraloría Social.
5	Secretaría de la Contraloría	Lic. Isla Interián Ramírez	Jefe de Departamento de Evaluación
6	Secretaría de la Contraloría	Ing. Rey Fenochio Herrera	Evaluador
7	Secretaría de la Contraloría	Ing. Gregorio Cauich Dzib	Evaluador-Capacitador
8	Secretaría de la Contraloría	Lic. Elena del Socorro Torres Hernandez.	Capacitador
b	Secretaría de la Contraloría	Lic. Jesús Santos Núñez Mendoza.	Jefe de Área de Contraloría Social
10	Secretaría de la Contraloría	Tec. Sergio E. Haas Manzanero.	Capacitador
11	Secretaría de la Contraloría	Lic. Juan de Dios Noh Dzul.	Jefe de Departamento de Contraloría Social
12	Residente de la Secretaría de la Contraloría en Felipe Carrillo Puerto	Lic. Luis Antonio Mendoza Santos	Residente de la Secretaría de la Contraloría en Felipe Carrillo Puerto
13	Residente de la Secretaría de la Contraloría en Felipe Carrillo Puerto	Tec. Basilio Pech Puc	Capacitador
14	Residente de la Secretaría de la Contraloría en Benito Juárez	Ing. Jesús Javier Batis García	Residente de la Secretaría de la Contraloría en Benito Juárez
15	C.D.I. QROO.	Jesús Manuel Aguilar Bé	Director de Desarrollo Indígena
16	Secretaría de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente.	Ing. Raquel Tec Montiel	Jefe de Departamento de Gestión
17	Secretaría de Salud	Dr. Héctor Nava Cienfuegos	Jefe de Oficina de Comunidades Saludables
18	Instituto Estatal Para la Educación de los Adultos	Carlos A. Segura Chan	Contralor Interno de IEEA
19	Sistema Quintanarroense de Comunicación Social	Ángeles Villanueva Ruíz	Contralor Interno de SQCS

<b>No.</b>	<b>DEPENDENCIA / ORGANISMOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
20	Comisión de la Juventud y del Deporte del Estado de Quintana Roo	Jorge Estrada Cruz	Contralor Interno de la COJUDEQ
21	Instituto para la Capacitación del Trabajo	Gilberto J. Puch Negròn	Contralor Interno del ICAT
22	Procuraduría General de Justicia del Estado	Jaime Wall Montoya	Contralor Interno de la Procuraduría

## **Secretaría de la Función Pública**

**Lic. Eduardo Romero Ramos**

Secretario

**C.P. Guadalupe Chequer Mencarini**

Subsecretaria de Control y Auditoria de la Gestión Pública

**C.P. Alejandro Luna Rodríguez**

Director General de Operación Regional y Contraloría Social

**Lic. Miguel Guerra Tarango**

Director General Adjunto de Participación Social

**Lic. Elisa María Saldaña Malagamba**

Subdirectora Regional de Contraloría Social y Coordinadora Nacional de Municipios  
Amigos por la Transparencia

## **Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo**

**Lic. Sonia Leticia Elías Coral**

Secretaria

**Ing. Pablo Montiel Ávila**

Director de Evaluación y Contraloría Social

## **Gobiernos Municipales**

**H. Ayuntamiento de Cozumel**

**Lic. Carlos Hernández Blanco**

Presidente

**H. Ayuntamiento de Felipe Carrillo**

**Puerto**

**Prof. Francisco Novelo Ordóñez**

Presidente

**H. Ayuntamiento de Isla Mujeres**

**Prof. Paulino Adame Torres**

Presidente

**H. Ayuntamiento de Othon P.**

**Blanco**

**C. Eduardo Espinosa Abuxapqui**

Presidente

**H. Ayuntamiento de Benito Juárez**

**Lic. Carlos Canabal Ruiz**

Presidente Interino

**H. Ayuntamiento de José María**

**Morelos**

**Prof. Germán Parra López**

Presidente

**H. Ayuntamiento de Lázaro**

**Cárdenas**

**C. Orlando Bellos Velázquez**

Presidente

**H. Ayuntamiento de Solidaridad**

**C.P. José Mendicuti Loría**

Presidente

