

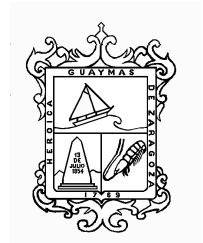
ÓRGANO DE CONTROL Y EVALUACIÓN GUBERNAMENTAL

Programa Buzón Ciudadano



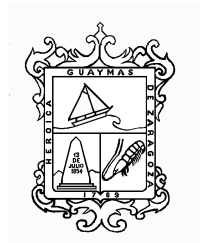
Guaymas, Sonora., a 17 de Noviembre 2011





INDICE

I.- JUSTIFICACIÓN	3
II.- MARCO NORMATIVO	4
III.- OBJETIVO GENERAL	5
IV.- OBJETIVO PARTICULAR	5
V.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	6
VI.- FUENTES CONSULTADAS	7



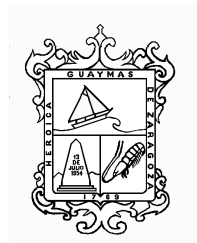
I. JUSTIFICACIÓN

Para todo gobierno es muy importante contar con la participación de la ciudadanía y es para la sociedad una oportunidad de contribuir e influir en las decisiones gubernamentales que le afectan, sin necesidad de formar parte de la administración pública o de los Poderes Legislativo o Judicial. De tal manera que hoy en día no es posible concebir el buen desempeño de uno sin el otro, es así como la participación ciudadana juega un papel muy importante en aspectos clave como el control y la auditoría social, por encontrarse día a día de cara con la problemática social del entorno.

Los beneficios de la participación ciudadana en la gestión pública, ayudan a construir una visión compartida entre el gobierno y la sociedad del desarrollo municipal, promueve la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno a la sociedad, obliga al gobierno a ser eficiente y a centrarse en el interés público y a la vez, se aprovechan conocimientos y recursos de la sociedad a favor del interés público, aplicando soluciones eficientes a problemáticas sociales.

En tal sentido, la implementación del presente mecanismo de participación ciudadana, contribuirá a proporcionar a la ciudadanía el medio a través del cual la administración facilitará la interacción con actores sociales, en función de las necesidades, intereses, expectativas y percepciones de la sociedad.

Adicional a lo anterior, el presente mecanismo contempla la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos de los servicios públicos municipales a partir de la evaluación de calidad y desempeño incluida en el reverso de las boletas de participación ciudadana a disposición en cada buzón ciudadano.



II. MARCO NORMATIVO

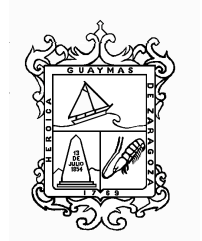
La **Ley de Gobierno y Administración Pública Municipal**, en su artículo 94, refiere que el Órgano de Control y Evaluación Gubernamental, tiene como objetivo el implementar un Sistema Administrativo Interno de Control y Evaluación Gubernamental cuya finalidad radica en controlar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el servicio público. El artículo 96 de la citada ley, establece: "El Órgano de Control y Evaluación Gubernamental para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 94 de la presente Ley, ejercerá las siguientes facultades: *XIV. Establecer y operar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias;*

Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Guaymas

VI. Atender las quejas que presenten los particulares con motivo de acuerdos, convenios o contratos que celebren éstos con la Administración Pública Municipal, de acuerdo a las normas que emita;

Acuerdo de Coordinación Estado Municipios, para el Establecimiento y Fortalecimiento de los Sistemas Municipales de Control Evaluación Gubernamental, y la Colaboración en Materia de Transparencia y Combate a la Corrupción. En su Programa Anual de Trabajo (PAT) se establecen las actividades del Sistema de Quejas, Denuncias, Reconocimientos y Atención Ciudadana.

Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012. Eje Rector 5 Gobierno Eficiente y de Puertas Abiertas, objetivo 5.1. Lograr una administración municipal transparente y eficiente orientada a dar un servicio de calidad a los ciudadanos. 5.2. Establecer mecanismos de participación ciudadana que permitan un trabajo coordinado del Gobierno Municipal y los guaymenses.

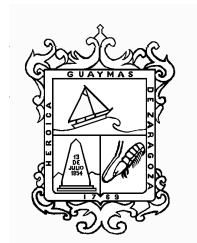


III. OBJETIVO GENERAL

Establecer un canal de comunicación fijo y confiable para la Ciudadanía con el Gobierno Municipal, en donde se sientan libres de expresar su opinión, comentarios, sugerencias, denuncias o cualquier otra aportación con un sentido de responsabilidad social, de una manera clara y directa, para alcanzar un nivel de excelencia en la implementación de políticas públicas y en el desempeño del Servicio Público.

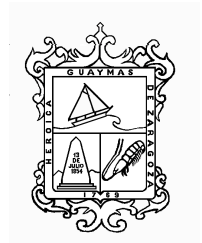
IV. OBJETIVO PARTICULAR

- Impulsar la participación ciudadana
- Conocer áreas de Oportunidad en la Administración Pública Municipal
- Conocer las necesidades más apremiantes de la Ciudadanía
- Promover vínculos de coordinación entre las diferentes Dependencias que integran la Administración Pública Municipal con la ciudadanía de acuerdo a sus necesidades
- Medir el desempeño de cada dependencia o Unidad Administrativa, y en su caso de los mismos Servidores.
- Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos de trámites y servicios a través de una calificación que otorga el mismo ciudadano.
- Detectar las problemáticas de los trámites y servicios, a partir de la opinión ciudadana.
- Constituir un incentivo que detone la mejora al generar una competencia entre los diferentes Espacios de Contacto Ciudadano al hacer públicas las calificaciones que otorgan los ciudadanos a los atributos del trámite o servicio recibido.
- Establecer o evaluar el cumplimiento de los estándares de los trámites y servicios del gobierno y promover su mejora a partir de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Los demás que surjan de la retroalimentación.



V. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

- El programa consiste en la instalación de veinticinco buzones ciudadanos en áreas estratégicas de mayor afluencia ciudadana, mismos que incluyen boleta impresa y foliada de participación ciudadana y al reverso de manera opcional formato de evaluación de calidad y desempeño.
- La revisión y canalización de la información captada a través de los buzones ciudadanos, corresponde exclusivamente al Órgano de Control y Evaluación Gubernamental, mismo que contempla revisiones a los buzones en períodos semanales o quincenales y en el caso de los buzones instalados en las comisarías municipales los plazos de revisión corresponderán de acuerdo a los resultados que se obtengan durante el desarrollo del programa.
- En caso de ser necesario canalizar alguna petición o queja ciudadana, se realizara mediante oficio al titular de la unidad administrativa correspondiente, requiriendo la respuesta a la solución de la problemática planteada por el ciudadano a fin de dar por concluido el proceso de atención a la petición y estar en condiciones de informar al ciudadano.
- En cuanto a los resultados obtenidos de la Evaluación de Calidad y Desempeño, cada mes se emitirá un informe individual al titular de la unidad administrativa donde se localice el buzón y la gráfica de los resultados se incluirá a un costado de cada buzón a fin de darlos a conocer a la ciudadanía. Asimismo, se realizara un informe general del trimestre para conocimiento de Presidencia Municipal.



VI. FUENTES CONSULTADAS

LEYES O DOCUMENTOS NORMATIVOS

Ley de Gobierno y Administración Municipal

Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Guaymas

Acuerdo de Coordinación Estado Municipios, para el Establecimiento y Fortalecimiento de los Sistemas Municipales de Control Evaluación Gubernamental, y la Colaboración en Materia de Transparencia y Combate a la Corrupción

Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012.

PÁGINAS ELECTRÓNICAS

Documento: Contraloría Social (Página electrónica verificada en Enero 2010)

Página oficial de la Secretaría de la Función Pública

http://www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgorcs/contraloria_social/alosojosdetodos/campermanente.htm

Documento: Participación Ciudadana... ¿Para Qué? Hacia una Política de Participación Ciudadana en el Gobierno Federal (Página electrónica verificada en Febrero 2010)

Página Oficial de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia

<http://www.programaanticorrupcion.gob.mx/Participaci%F3n%20ciudadana%20para%20qu%E9.pdf>