

# La Función Social de los Órganos Estatales de Control (OEC)

## Retos y Perspectivas

# Contraloría: Órgano encargado de examinar la legalidad y corrección de los gastos públicos.

Diccionario de la Real Academia Española

# Para los ciudadanos:

- Un ente encargado de realizar auditorías a los recursos públicos.
- Un ente responsable de vigilar el avance de la obra pública.
- Un ente responsable de sancionar a los servidores públicos que incurrir en alguna irregularidad.

# Y la función social de los OEC:

- Contraloría Social.
- Programas de mejora de los servicios públicos.
- Mejora Regulatoria.
- Servicio Civil o Profesional de Carrera.
- Fomento de la Transparencia, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción.

# ¿Qué es la Contraloría Social?

- Es una forma de participación Ciudadana.
- Se orienta a la vigilancia, control y evaluación del quehacer gubernamental.
- Promueve la rendición de cuentas gubernamental.

# ¿Cuáles son los Objetivos de la Contraloría Social?

**El uso eficiente de los recursos públicos;**

**La transparencia en el quehacer gubernamental;**

**El combate a la corrupción;**

**La rendición de cuentas por parte de las autoridades;**

**Garantizar el respeto a la legalidad;**

**El cumplimiento de los planes y presupuestos públicos y de las especificaciones de obras públicas, y**

**El desempeño probo y la conducta honesta de los servidores públicos.**

# Fundamento Legal

“La Contraloría Social tiene su sustento legal en la **primacía de los derechos constitucionales a la información, de petición y de participación de diversos sectores de la sociedad en la planeación democrática del desarrollo nacional** consagrados en la Constitución, en los artículos:

- 6° "...el derecho a la información será garantizado por el Estado"
- 8° "Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición..."
- 26° "...La planeación será democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlos al plan y los programas de desarrollo..."

Ver [www.funcionpublica.gob.mx](http://www.funcionpublica.gob.mx)

# ...Fundamento Legal

“Por otro lado, en la **Ley General de Desarrollo Social** se establecen principios fundamentales como la participación social entendida como el derecho de las personas y organizaciones a intervenir e integrarse, individual o colectivamente en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y acciones del desarrollo social, y en cuanto a la transparencia se refrenda que la información relativa al desarrollo social es pública y que las autoridades del país garantizarán que la información gubernamental sea objetiva, oportuna, sistemática y veraz”.

Ver [www.funcionpublica.gob.mx](http://www.funcionpublica.gob.mx)

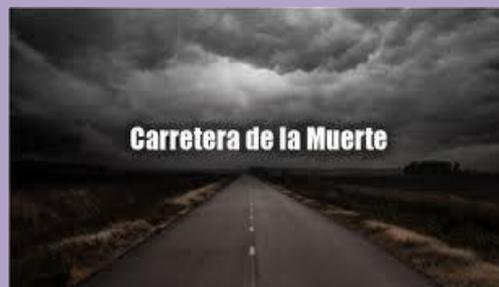
# ¿Quién promueve la Contraloría Social?

- A nivel Federal
- A nivel Estatal
- A nivel Municipal

# ¿Qué se hace a nivel Federal?

- Sistema Integral de Contraloría Social
- Contraloría Social en Programas Sociales Federales.
  - » Ley General de Desarrollo Social.
  - » Lineamientos.
  - » Manual de Promoción y Operación de la Contraloría Social.
  - » SICS.
- Programas Anuales de Trabajo con los OEC.

# A nivel Estatal



# Guanajuato



# ¿Qué se hace a nivel municipal?



# Contralorías Municipales

- Fundamento Constitucional de la Contraloría Social (federal y local).
- Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y Los Municipios de Guanajuato.
- Ley Orgánica Municipal.

# Contraloría Municipal

**ARTÍCULO 115.** El control interno, evaluación de la gestión municipal y desarrollo administrativo, estarán a cargo de la Contraloría Municipal, cuyo titular será propuesto por la primera minoría a través de una terna...

...

- La Contraloría Municipal para efecto de cumplir con sus atribuciones **contemplará por lo menos** las siguientes áreas:
- I. Auditoría;
- II. Quejas, Denuncias y Sugerencias;
- III. Evaluación y Control de Obra Pública; y
- IV. Asuntos Jurídicos.

En el presupuesto de egresos **municipal deberán preverse los recursos materiales y humanos, con los que deberá contar la Contraloría Municipal para el ejercicio de sus atribuciones.**

# Contraloría Municipal

**ARTÍCULO 117.** Son atribuciones del contralor municipal:

I. ...

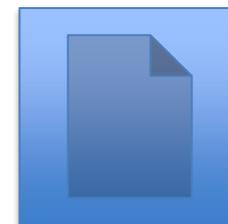
**X. Implementar y operar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias, fomentando la participación social...;**

XVII. Las demás que le confiera esta u otras leyes, reglamentos, bandos municipales y acuerdos de ayuntamiento.

# Vinculación Estado-Municipios

## Programa Anual de Trabajo en Materia de Contraloría Social

Año	Cantidad
2006	1
2007	45
2008	45
2009	46
2010	45
2011	40



# Función de la Contraloría Social

- **Los ciudadanos** de distintos sectores de la población **conocen a la Contraloría Municipal.**
- **Acercamiento** entre **ciudadanos** y **Contralorías Municipales.**
- **Posiciona a la Contraloría Municipal como un ente preventivo.**
- **Permite al Contralor Municipal saber qué está pasando** con los programas, obras y acciones municipales **desde la perspectiva ciudadana.**
- **Interés de las Contralorías Municipales** por llevar a cabo acciones de Contraloría Social.
- **Aumento en la recepción de quejas y denuncias** por parte de las Contralorías Municipales y el OEC.
- **Brindar atención y respuesta a los ciudadanos** respecto a las quejas, denuncias y solicitudes presentadas.

# Retos de la Contraloría Social

## Por parte de la Federación:

- Continuar el impulso de la Contraloría Social a través de la Comisión de Contraloría Social de la CFCEF, **promoviendo el involucramiento de los demás estados de la República en los trabajos de dicha Comisión.**
- Promover **la asignación de recursos** para acciones de Contraloría en los **programas sociales en los que no se ejecuta obra pública.**
- Establecer los mecanismos para la **equitativa y permanente asignación de recursos del 5 al millar** para acciones de Contraloría Social.

# Retos de la Contraloría Social

Por parte de los OEC:

- **Impulsar la reformas legislativas** correspondientes para que la Contraloría Social sea reconocida como una forma de participación ciudadana en la vigilancia, control y evaluación del quehacer gubernamental (**Reformas a la LDSH**).
- Lograr **que la administración pública estatal promueva y difunda la contraloría social**.
- **Concientizar a los servidores públicos estatales** respecto a qué es y para qué sirve a Contraloría Social.
- **Unificar los criterios de promoción, difusión y ejercicio de la Contraloría Social** a nivel estatal.
- **Asignar recursos necesarios** para llevar a cabo acciones de promoción y difusión de la contraloría social.
- Asignar recursos necesarios para **atender y dar respuesta pronta y expedita la participación ciudadana** en forma de contraloría social (Ejemplo: Oportunidades)

# Retos de la Contraloría Social

## Por parte de las Contralorías Municipales:

- Impulsar las reformas legislativas correspondientes para que **se cuente** entre sus **Unidades Administrativas con las de Contraloría Social**.
- Contar con **personal capacitado** que realice acciones de promoción y difusión de la contraloría social.
- **Contar con los recursos necesarios** para llevar a cabo acciones de difusión y promoción de la Contraloría Social.
- **Atender de forma pronta y expedita la participación ciudadana** en forma de contraloría social brindando siempre respuesta a los ciudadanos.
- **Unificar acciones** para la promoción, difusión y operación de la contraloría social en los municipios.
- **Llevar a cabo acciones propias de contraloría social.**

# Retos de la Contraloría Social

## En general:

- **Recobrar la confianza ciudadana.**
- **Perder el miedo a la participación ciudadana en su forma de Contraloría Social.**
- **Continuar abriendo espacios de comunicación gobierno-sociedad que permita la participación ciudadana.**
- **Atender y dar respuesta a la participación ciudadana.**
- **Reconocer a los ciudadanos como coadyuvantes de los OEC y de las Contralorías Municipales.**
- **Extender el marco de actuación en la vigilancia, control y evaluación a través de los ciudadanos.**
- **Contar con ciudadanos comprometidos y responsables que ejerzan su derecho a la rendición de cuentas.**

# Mejora de Servicios Públicos

# Programa Mejor Atención y Servicio (MAS ESTATAL)

# Objetivo General

Mejorar la calidad y atención en los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal y municipal.



# Objetivos Específicos

1.- Generar y fortalecer la conciencia de una cultura de mejoramiento de servicio enfocado a la satisfacción de los usuarios.



2.- Impulsar la simplificación administrativa para ofrecer servicios de calidad a los usuarios.



3.- Impulsar el mejoramiento integral de los procesos en los centros de atención.



4.- Instrumentar y mantener mecanismos efectivos de certificación del nivel de servicio por parte de los usuarios



5.- Institucionalizar las mejoras en los centros de atención



# Beneficios que otorga el Programa:

## Para el ciudadano

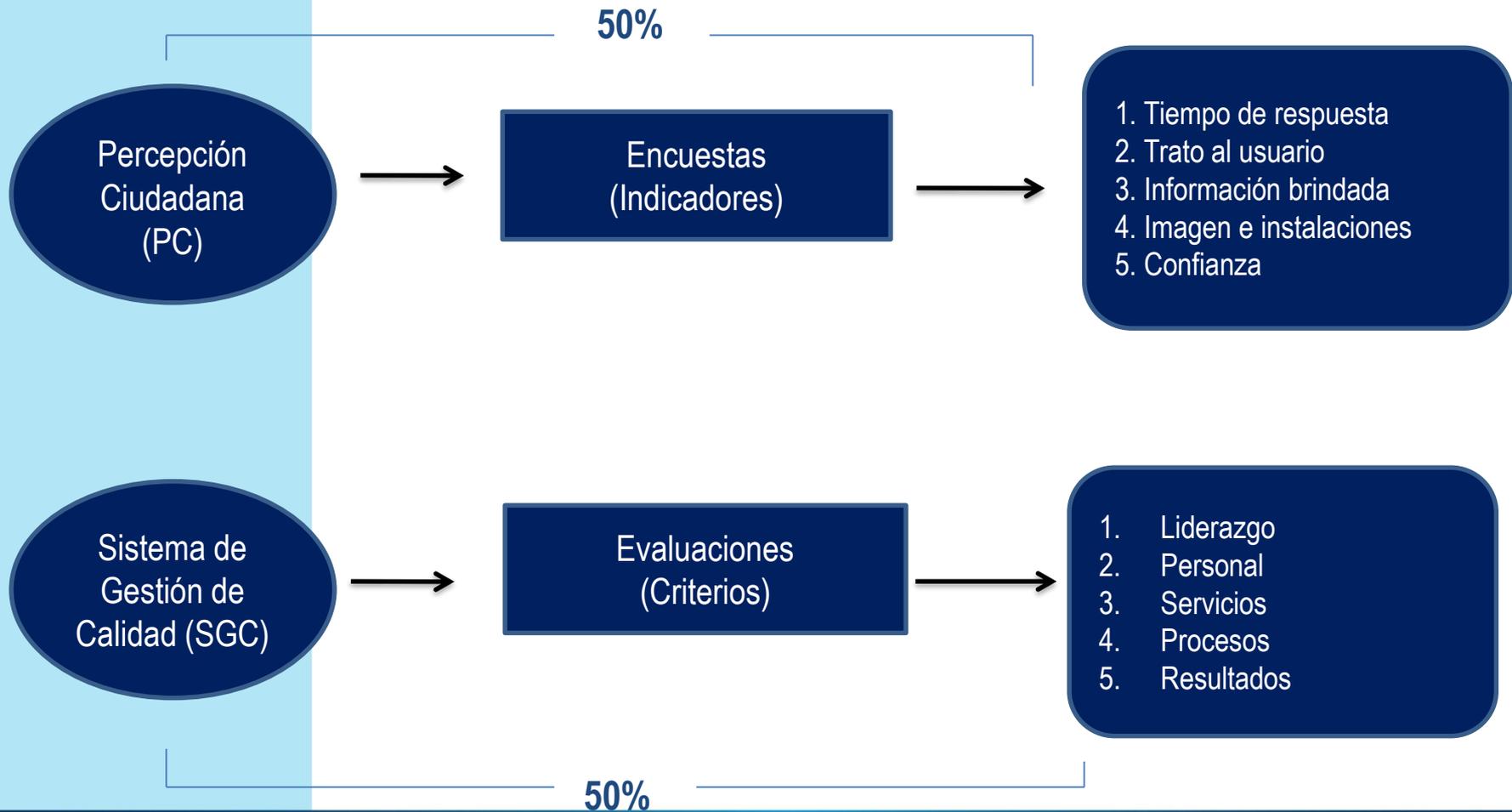
- Disminución en tiempos de respuesta.
- Disminución de requisitos.
- Disminución de quejas.
- Mejora del trato.
- Menor costo social



## Para el servidor público

- Capacitación continua.
- Simplificación de procesos.
- Menor carga de trabajo.
- Reconocimiento al desempeño

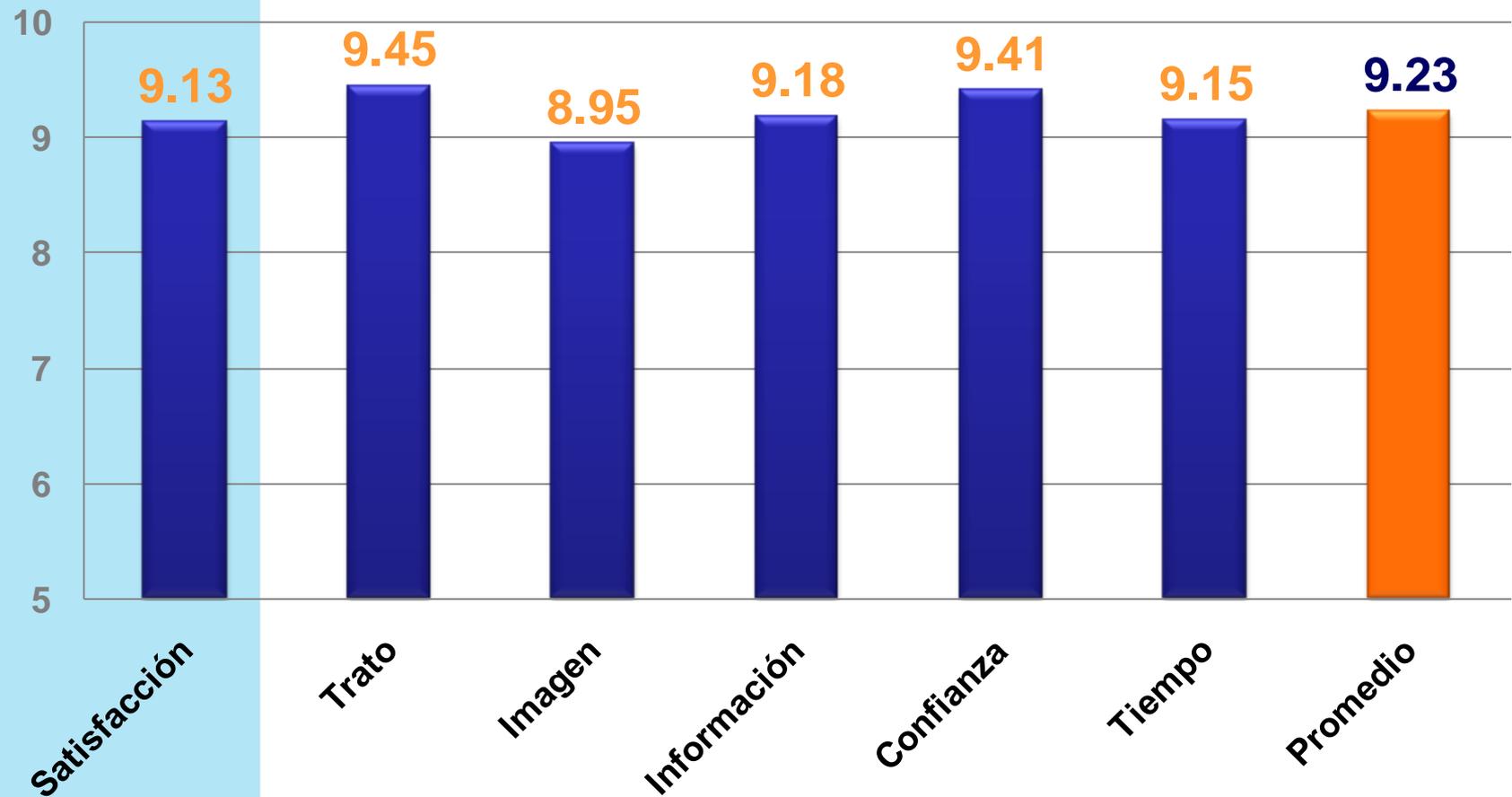
# Medición del Programa



# Datos históricos

DESCRIPCIÓN	2007	2008	2009	2010	2011 (Proyección)
Número de centros de atención participantes	287	398	428	540	<b>594</b>
Servidores públicos participantes (aprox.)	7,500	12,600	12,300	14,400	<b>15,000</b>
Número de trámites o servicios atendidos (aprox.)	7 millones	10.5 millones	11.7 millones	13 millones	<b>13.8 millones</b>
Centros de atención en niveles de excelencia	11	88	175	243	<b>332</b>
Promedio en el sistema de gestión de calidad	6.51	7.29	8.51	8.73	<b>8.97</b>
Promedio de los indicadores de calidad en el servicio	9.05	9.22	9.19	9.10	<b>9.16</b>

# Comportamiento de los Indicadores de Percepción Ciudadana



## Comité Evaluador del Programa:

La calificación de las oficinas no las hace el Programa, los resultados tanto de las Evaluaciones en Piso como el de las encuestas es puesto a consideración del Comité, el cual califica el impacto de las mejoras y los resultados obtenidos



## Integrantes del Comité Evaluador:

- Universidad de Guanajuato.
- Universidad Iberoamericana León.
- Coparmex León.
- Coparmex Irapuato.
- Consejo Coordinador Empresarial de Celaya.
- Colegio Estatal de Notarios de Guanajuato.
- Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias Capítulo Irapuato.
- Movimiento Popular Ciudadano del Estado de Guanajuato A.C.
- Coordinación General de Asesores del Gobernador.
- Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado.
- Secretaría de la Gestión Pública (con voz)

# Programa Mejor Atención y Servicio (MAS MUNICIPAL)

# Antecedentes

En el año 2002 el Gobierno del Estado de Guanajuato puso en marcha el Programa Mejor Atención y Servicio MAS, primero como una prueba piloto dentro de la Secretaría de Gobierno, que al paso del tiempo se consolidó dentro de la Secretaría de la Gestión Pública.

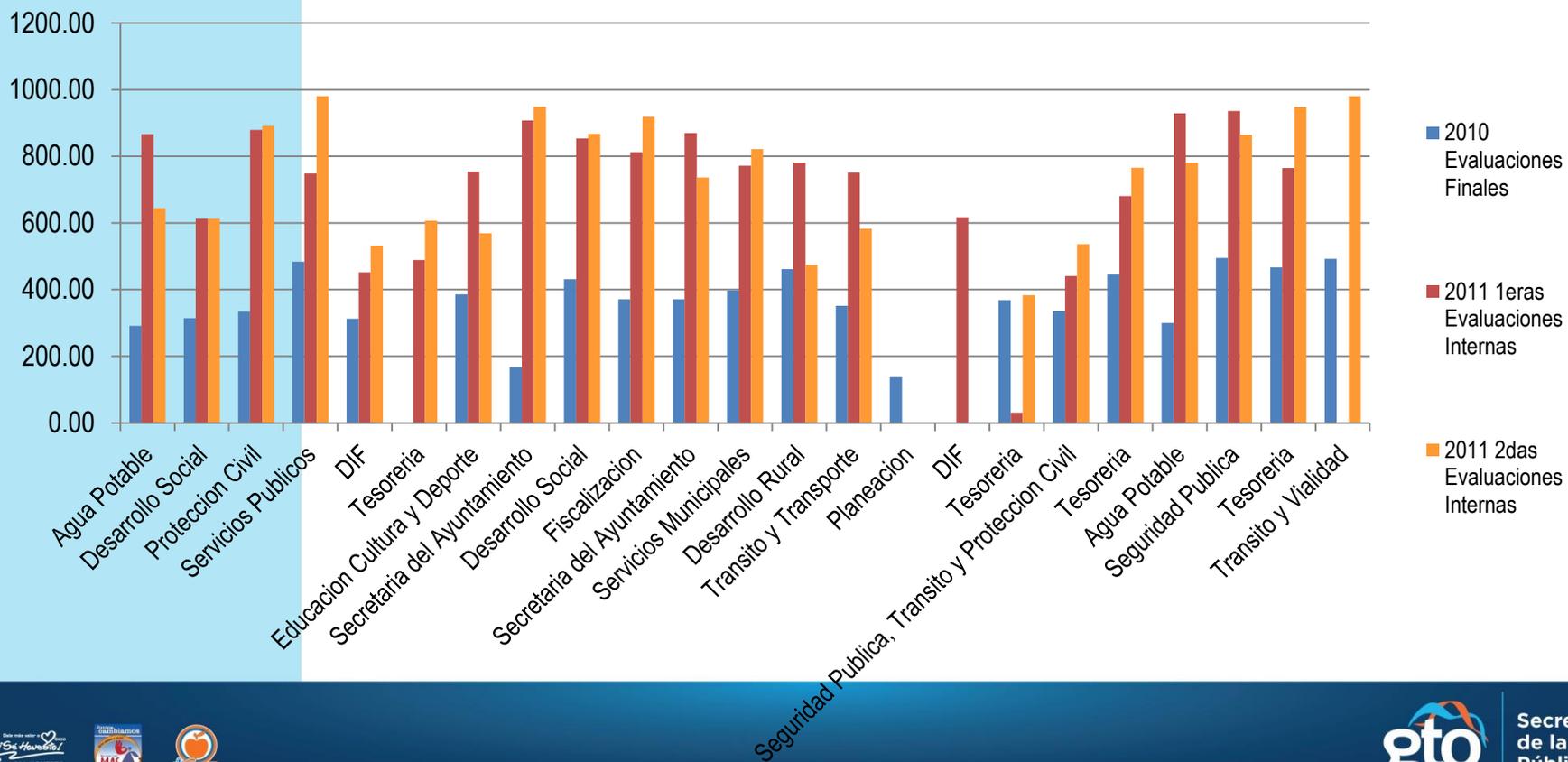
Las acciones se han traducido en una mejora sustantiva en la atención al ciudadano, en la simplificación de trámites, y en la imagen del centro de atención; para lograr con ello que el usuario perciba a la Administración Pública menos como una institución burocrática con la que se debe cumplir, y más como un organismo aliado que ve por su bienestar. **En el año 2007 el Programa MAS se implementa por primera vez en los Ayuntamientos, y para el año 2011 la cobertura llega a 27 Administraciones Municipales con un total de 227 centros de atención.**

# Impacto

- Durante el ejercicio 2010 con la oficinas participantes en el Programa “Mejor Atención y Servicio” MAS, en la administración pública municipal se brindaron más de 6 millones 168 mil 324 trámites y servicios.

# Programa MAS Municipal

Meta	INDICADOR	META
Incrementar la calificación de los Centros de Atención que obtuvieron un puntaje menor a los 700 puntos en el ejercicio 2010	Sistema de Gestión de Calidad Percepción Ciudadana	50%



# Por su atención ¡Gracias!