



# Informe 2019: Secretaría de Seguridad Pública

Contraloría Social en  
Programas Sociales  
Estatales

## **Introducción**

La participación ciudadana en acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal es un compromiso alineado a la Agenda 2030 de la ONU y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que de ella emanan, de manera específica en el objetivo 16, Paz Justicia e Instituciones Sólidas, y al objetivo 6.1.4 Fortalecer la gestión pública.

Asimismo la participación ciudadana se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Eje General de Justicia y Estado de Derecho así como al Programa de Gobierno 2018-2024 en el Eje transversal del combate a la corrupción y mejora de la gestión pública, el fin gubernamental 6.1 Consolidar el buen gobierno y en la estrategia 3, Fortalecimiento de las acciones institucionales para la rendición de cuentas y gobierno abierto donde una de las acciones consiste en impulsar la participación de la población en la realización de acciones de contraloría social.

Con lo anterior, el Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social toma mayor relevancia al ser el instrumento a través del cual se establecen los proyectos que abonan a la promoción de la participación de los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas y, contribuye a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, eliminando la opacidad, reduciendo los espacios para la corrupción e instrumentando mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.

## **Objetivo**

Impulsar la participación de los beneficiarios de los programas sociales estatales u otros interesados, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas, a fin de implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.

## **Marco jurídico**

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades en materia de Contraloría Social que le encomiendan ordenamientos legales aplicables en la materia tales como:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 8, 9 y 26).
- ✓ Ley General de Desarrollo Social (Art. 1, 4, 10, 69, 70 y 71).
- ✓ Reglamento de La Ley General de Desarrollo Social (67, 69, 79).
- ✓ Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas de desarrollo social.
- ✓ Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 9, 10 y 15).
- ✓ Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

## Estrategia

- I. **Meta 2019:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.
- II. **Enlaces:** Lic. Adrián Mata Osio y la Lic. Hermila Márquez Martín.
- III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

## Vinculación

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y la Secretaría de Seguridad Pública.
- II. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se estableció el sistema de contraloría social como medio oficial, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social acordadas.

## Metodología

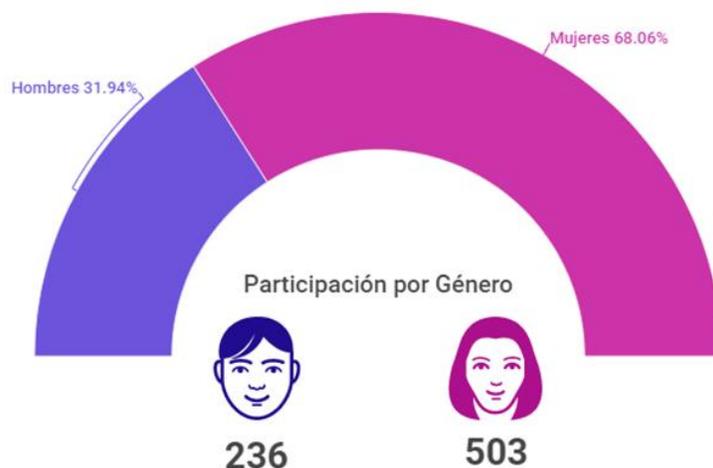
Para determinar la muestra de cédulas de evaluación a aplicar así como la modalidad en que se operaría la figura de la contraloría social, se tomaron como base los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales. Se realizó la entrega del material necesario para llevar a cabo las actividades y se efectuó la

capacitación del enlace de la dependencia, además de mantener comunicación constante para atender cualquier duda y los requerimientos que se fueran presentando.

## Acciones realizadas

Durante 2019 se realizaron actividades de contraloría social en los 3 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2019, esto representó el 100 %.

En los programas en los que se realizaron actividades de contraloría social que consistieron en la aplicación de cédulas de evaluación, se contó con la participación de 739 ciudadanos de los cuales 503 son mujeres y 236 hombres.



## Programas Sociales Participantes:

- Q0271 Eventos de Prevención Social del Delito
- Q1112 Seguridad Vecinal
- Q1113 Unidad Empresarial

## Metodología para la Definición de la Muestra

En apego al artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, se estableció la muestra válida con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Dónde:

$\alpha_c$  = Valor del nivel de confianza (varianza)

$e$  = Margen de error

$N$  = Tamaño Población (universo)

### Nivel de cumplimiento:



**Descripción de programa evaluado:** Q0271 Eventos de Prevención Social del Delito.

## **Objetivo del programa**

Informar a 400,000 Guanajuatenses en temas de prevención social de la violencia y la delincuencia, mediante eventos de prevención.

## **Características del apoyo**

El programa se trabaja a través de acciones enfocadas a la prevención social de la violencia y la delincuencia mediante actividades que fomenten la cultura de la legalidad, no violencia y participación ciudadana, difundiendo valores universales entre los diversos grupos y entornos que conforman la sociedad guanajuatense. Lo anterior mediante actividades como: Actividades de convivencia, actividades de formación, actividad física, actividades preventivas, campamentos, capacitaciones, clínicas deportivas, concursos culturales, conciertos didácticos, ferias de prevención, foros de prevención, intercambios de juguetes bélicos, marchas por la prevención, mini olimpiadas deportivas, presentaciones de obras de teatro, paseos ciclistas, pláticas, rallys de actividades, reuniones de gabinetes municipales de prevención, semanas de prevención, talleres y torneos deportivos, etc.; reforzando la campaña permanente "Actuar es Prevenir" mediante la entrega de material de apoyo y difusión que indican los números de emergencias 911, atención a la mujer 075 y 098 de denuncia anónima; informando de manera gratuita y de forma permanente a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y público en general.

## **Justificación de la evaluación al programa**

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

## Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 361 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 96% del total de personas entrevistadas: el 72% señala conocer los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa y, el 73% manifiesta conocer donde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Nombre del Programa					
Q0271 Eventos de Prevención Social del Delito					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	361	12	4	0	377
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	295	65	16	1	377
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	303	59	15	0	377
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	273	79	24	1	377
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	368	8	1	377
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	371	3	2	1	377
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	329	34	13	1	377
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	294	25	57	1	377
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	313	8	55	1	377
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	274	64	38	1	377
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	330	20	25	2	377
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	355	6	15	1	377
¿Considera de utilidad la información que recibió?	376	0	0	1	377
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	217	152	0	8	377



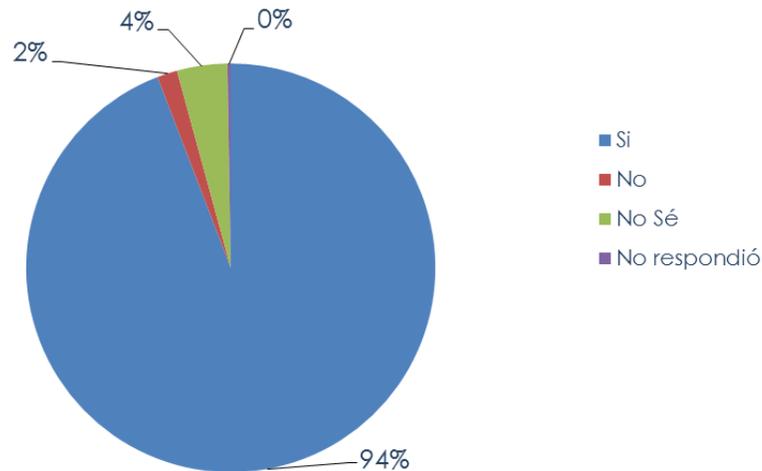
Felicitar al equipo de trabajo por la conferencia tan agradable y con mensajes importantes para la comunidad escolar.

*Beneficiaria de León.*

### Aspectos destacables de la evaluación:

- El 94% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 29% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



### Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- Ampliar el apoyo a otras escuelas tanto rurales como urbanas y brindar atención con más frecuencia.
- Hacer más dinámicas las conferencias para motivar la participación de los asistentes y si es posible, utilizar escenografía y material impreso sobre el tema.

- Realizar mayor difusión del programa para que haya más participación.
- Dar continuidad al programa por medio de visitas para reafirmar el tema y llevar nuevos temas de interés.

## **Servidores públicos destacados:**

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- Alondra Vanesa Martínez Rojas
- Jorge Zúñiga Urbiola
- José Gustavo Ibarra Irigoyen
- Liliana Del ángel Guevara
- Lisbeth Berenice Ornelas Rangel

## **Recomendaciones de mejora para el Programa 2019**

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

## **Estatus de recomendaciones de mejora 2018**

Se atendió la recomendación derivada del ejercicio 2018 y se ha realizado mayor difusión de las medidas de prevención de la violencia y la delincuencia a la ciudadanía guanajuatense.

**Descripción de programa evaluado:** Q1112 Seguridad Vecinal.

## **Objetivo del programa**

Fomentar la organización entre los vecinos, para disminuir y erradicar conductas antisociales en su comunidad, colonia, zona habitacional o barrio, coadyuvando con las autoridades Municipales y la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, en las acciones de prevención de la violencia y la delincuencia.

## **Características del apoyo**

Promoción de la cultura de la legalidad y prevención a través de la instalación de Comités de Seguridad Vecinal.

## **Justificación de la evaluación al programa**

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

## **Resultados de la evaluación**

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 210 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 100% del total de personas entrevistadas: el 84% señala que sí se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio y, el 87% manifiesta conocer donde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar el informar con antelación, las fechas en las que se llevarán a cabo las sesiones.

Nombre del Programa					
Q1112 Seguridad Vecinal					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	210	0	0	0	210
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	210	0	0	0	210
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	210	0	0	0	210
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	209	1	0	0	210
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	210	0	0	210
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	210	0	0	0	210
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	177	11	22	0	210
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	187	0	23	0	210
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	187	0	23	0	210
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	183	23	4	0	210
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	210	0	0	0	210
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	210	0	0	0	210
¿Considera de utilidad la información que recibió?	209	1	0	0	210
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	131	79	0	0	210

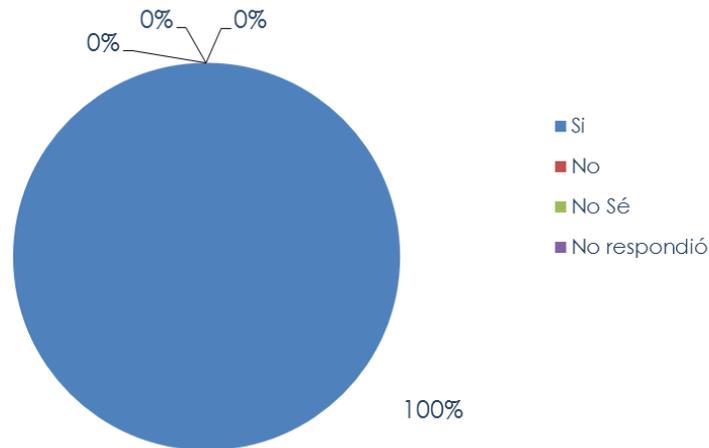
” Un reconocimiento porque me ha gustado como aborda cada tema y me ha hecho reflexionar y conocerme más, a valorarme como ser humano, como mujer y como madre.

*Beneficiaria de Cosrtazar.*

### Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 14% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

### ¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



### Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- Brindar este tipo de conferencias y eventos con más frecuencia y ampliarlo a otros sectores de la población.
- Hacer más dinámico el evento para motivar la participación de los asistentes.
- Realizar mayor difusión del programa para que haya más participación.

### Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- Martha Elvira Montoya Prieto
- María Del Rosario Gutiérrez Sandoval
- María Judith Aboytes Barrera
- Luis Antonio Amezcua Morales
- Luis David García Salgado
- J. Antonio González Ibarra

## **Recomendaciones de mejora para el Programa 2019**

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y remitir, a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

## **Estatus de recomendaciones de mejora 2018**

Las recomendaciones 2018 fueron atendidas y se logró una mayor promoción de una cultura de prevención de la violencia y delincuencia en los ámbitos social y comunitario.

**Descripción de programa evaluado:** Q1113 Unidad Empresarial.

### **Objetivo del programa**

Fomentar la cultura de la prevención social y situacional en empresas establecidas en parques industriales, a fin de que se conozcan y se ejerciten medidas de autoprotección contra la violencia, conductas antisociales, la protección y la promoción de los derechos humanos.

### **Características del apoyo**

El programa se desarrolla a través de diagnósticos, talleres, conferencias y eventos.

### **Justificación de la evaluación al programa**

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

## Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 151 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de personas entrevistadas; el 95% manifiesta conocer los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa y; el 96% señala conocer donde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa.

Nombre del Programa					
Q1113 Unidad Empresarial					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	151	1	0	0	152
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	147	3	1	1	152
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	151	0	0	1	152
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	144	4	3	1	152
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	152	0	0	152
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	151	0	0	1	152
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	148	1	1	2	152
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	148	0	1	3	152
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	148	0	1	3	152
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	146	4	1	1	152
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	151	0	0	1	152
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	152	0	0	0	152
¿Considera de utilidad la información que recibió?	152	0	0	0	152
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	119	28	0	5	152



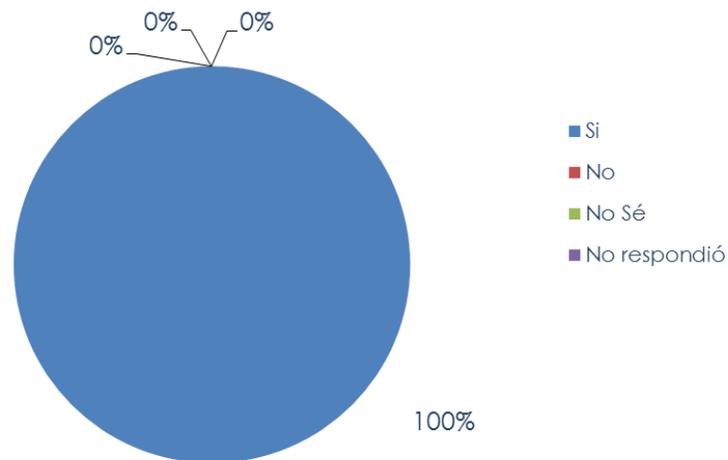
Felicitación por compartir y dar capacitación de información muy importante, al igual que fue clara, amable y grato, excelente trabajo.

*Beneficiaria de San José Iturbide.*

## Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 47% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

### ¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



## Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- Que se amplíe el programa a otros sectores de la población, se de atención más continua y se brinden temas más amplios.
- Realizar mayor difusión del programa para que haya más participación.
- Hacer más dinámicas las conferencias para motivar la participación de los asistentes.

## **Servidores públicos destacados:**

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan el nombre de quien ha dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- Mario Elyut Velázquez Prado

## **Recomendaciones de mejora para el Programa 2019**

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

## **Estatus de recomendaciones de mejora 2018**

Se atendió la recomendación del ejercicio 2018 por lo que se ha realizado mayor difusión sobre las medidas de prevención, dentro y fuera de las empresas, así como en la vida diaria de los ciudadanos atendidos.

## Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora

<b>Difusión</b>	<p>-Material de difusión: Se entregaron 1000 trípticos a la dependencia.</p> <p>- Se capturó en medios electrónicos establecidos el registro de los trípticos entregados a la ciudadanía. Se recomienda realizar la captura del total de materiales entregados ya que en el sistema solo aparecen 830 entregados.</p> <p>- Es importante que los ciudadanos conozcan las acciones que la dependencia implementa, para atender las sugerencias que ellos hicieron durante la evaluación social, derivada de las actividades de contraloría social. Por lo que <b>es necesario difundir en su página oficial, las mejoras realizadas a partir de la atención de las recomendaciones ciudadanas, identificadas en la evaluación social.</b></p>
<b>Capacitación</b>	<p>- Durante el 2020, será necesario continuar documentando las sesiones de capacitación en las que se comparte a los beneficiarios la información del programa y de contraloría social.</p> <p>- Se han destacado personas servidoras públicas por su eficiente desempeño a cargo de las actividades dentro del programa, por lo que se sugiere reconocer a los mismos.</p>
<b>Programa</b>	<p><b>Honestidad:</b> Se están brindando los beneficios de los programas, de acuerdo a sus reglas de operación, esto de acuerdo a las respuestas del 99% de los beneficiarios., sin embargo, es importante generar un plan de acción que favorezca la entrega oportuna de los apoyos.</p> <p><b>Desarrollo de la comunidad:</b> El 94% de los comentarios vertidos por los beneficiarios indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida.</p> <p><b>Quejas y Denuncias:</b> Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios.</p> <p><b>Cumplimiento de la meta:</b> Se logró que la contraloría social se implementara en un 99%, al cumplir con 739 cédulas aplicadas a los beneficiarios de los tres programas evaluados.</p>

