

# SERVICIOS PÚBLICOS

Guía para la Vigilancia Ciudadana



**VIGILA**  
TU DELEGACIÓN

La Ciudad de México cerca de 9 millones de personas. La dinámica y las copiosas necesidades de servicios públicos, seguridad, trámites, entre otras, exige gobiernos eficientes, abiertos a la participación ciudadana y que rindan cuentas sobre los asuntos públicos.

Hay 16 delegaciones en nuestra Ciudad, cada una con sus características, problemas arraigados y distintas formas de convivencia. Políticamente están precedidas por un Jefe Delegacional elegido por voto secreto, libre y directo, en ese sentido las delegaciones se presentan como el espacio de representación política más cercano a la ciudadanía. El Jefe Delegacional es el encargado de dirigir un plan de gestión que cumpla con las obligaciones que establecen la Constitución y los Estatutos Políticos del D.F. En el campo presupuestal, la Asamblea Legislativa analiza y aprueba el presupuesto para cada año. Para 2016 se aprobó un total de 181 334 millones 439 127 pesos para el trabajo de las delegaciones.

Ese presupuesto será destinado a distintos sectores y temáticas dependiendo de las prioridades de cada delegado y de su equipo de trabajo. Sin embargo, los ciudadanos deberían de tener una opinión más influyente sobre el uso y la aplicación de estos recursos.

1. Puntualmente los servicios públicos, llamados también básicos por la cantidad e importancia de las actividades que permiten realizar a la población, deben de ser ofrecidos de manera permanente, universal y con calidad. Del cumplimiento de dichos requisitos dependerán las condiciones bajo las cuales se desarrolle la ciudadanía. Así, será diferente si la recolección de basura se realiza en nuestra delegación tres días por semana o si se hace diariamente.

2. Esta es una Guía de Vigilancia Ciudadana sobre servicios públicos, intenta difundir información útil para acercarte al tema, analizar su importancia y aplicar un plan de vigilancia que nos permita conocer ¿qué son los servicios públicos?, y ¿cómo funcionan en nuestra delegación?

3. Surge porque estamos convencidos de que una ciudadanía activa construye mejores gobiernos. En ese sentido habría que generar incentivos para potenciar a esa ciudadanía interesada en vigilar y participar en su espacio público promoviendo procesos de transparencia y rendición de cuentas encaminados a construir una Ciudad más democrática.

La vigilancia y la participación ciudadana son herramientas importantes para fomentar una relación de colaboración con nuestros representantes públicos en la solución de problemas que diariamente nos afectan, como la calidad de los servicios,

la falta de áreas verdes o las calles en mal estado. De ahí la importancia de utilizar y difundir esta guía de vigilancia ciudadana y promover espacios de participación. Hablamos de la revaloración del espacio público y la política, ahora hablamos de mi calle, mi colonia, mi delegación y en ese entendido de qué podemos hacer como ciudadanos para generar mejores condiciones para todas y todos.

4. La guía tiene por objetivo promover la participación ciudadana en las delegaciones a través de la aplicación de planes de vigilancia (ciudadana) que buscan evaluar el trabajo de nuestros gobiernos locales e incentivar el debate ciudadano sobre los problemas públicos de nuestra Ciudad.

5. Con ese objetivo la guía está estructurada en:

1. ¿Qué son los servicios públicos?
  - 1.1. ¿Cómo se clasifican?
  - 1.2. ¿Qué servicios públicos ofrece mi delegación?
  - 1.3. ¿Cuál es el área administrativa encargada de la gestión de los servicios públicos?
  - 1.4. ¿Qué es el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)?
  - 1.5. ¿Cómo se evalúa la dotación de servicios públicos?
  - 1.6. Presupuesto Público
2. Marco Normativo
  - 2.1. Leyes y reglamentos
  - 2.2. Otros instrumentos.
3. ¿Por qué es importante vigilar la gestión de los servicios públicos?
4. Plan de Vigilancia Ciudadana ¿Cómo vigilar los servicios públicos?

La guía pone a tu disposición información y herramientas que te permitirán conocer, vigilar y participar sobre el tema de los programas sociales de tu delegación, así mismo, ofrece links de interés y fuentes informativas que te ayudarán a profundizar en la temática.

6. Finalmente creemos que el trabajo en Red es una herramienta de participación ciudadana que podemos incentivar en la CDMX., en ese sentido te invitamos a utilizar esta guía, a compartir tus resultados, opiniones, generar propuestas, platicarnos tu experiencia, hallazgos de transparencia, sugerencias y más.

**Mantente en contacto con la RED compártenos tus #Hallazgosdetransparencia en redes sociales (FB. Vigila Tu Delegación / Tw. @VigilaTuCiudad) o envíanos tu reporte a [contacto@vigilatudelegacion.org.mx](mailto:contacto@vigilatudelegacion.org.mx)**

## 1. ¿Qué son los servicios públicos?

*Un servicio público es la actividad inmediata que realiza la administración pública competente o en su caso los particulares, esta actividad tiene como principal objetivo, asegurar de manera permanente, regular, continua y sin fines de lucro, satisfacer una necesidad colectiva, sujeta a ciertos lineamientos. Los servicios públicos se caracterizan por los siguientes puntos:*

*El objetivo de un servicio público, es satisfacer una necesidad pública (colectiva, de interés público), como se trata de satisfacer una necesidad pública, el servicio público debe asegurar la suma de las necesidades individuales, con igualdad, basado en leyes, y de manera continua, es decir, que se brinden los servicios cada vez que sea necesario.*

- a) *Actividad administrativa de prestación, la administración pública ofrece, autoriza los servicios, organizando o nombrando responsables, pero no asume la responsabilidad de la actividad cuando los servicios públicos sean responsabilidad por particulares.*
- b) *Régimen de Derecho Público: Existe un orden jurídico que protegen la prestación de servicios públicos.*
- c) *Actividad indispensable: Los servicios públicos son actividades necesarias para el buen funcionamiento entre las instituciones, los lineamientos y la sociedad.*
- d) *Prestación regular y continua: La continuidad del servicio público se basa, en la cubrir de manera la necesidad pública, conforme a reglas y condiciones previamente establecidas.*
- e) *Prestación al público: Todos los habitantes tienen derecho a gozar del servicio de forma igualitaria.*

*Por último, la prestación de todo servicio público debe estar orientada a toda la población, sin importar la localización territorial o por diferencias sociales, económicas, políticas, étnicas o culturales. Por ello todos los habitantes que residen en la Ciudad de México tienen derecho a acceder a tales servicios de acuerdo con la normatividad vigente.*

**Actividad 1. Para realizar en el taller, por equipo.**  
**Realicen una lluvia de ideas sobre la importancia de los servicios públicos. Discute con tu compañer@ y expongan sus conclusiones con el grupo.**

## 1.1. ¿Cómo se clasifican?

Imagen 1. Clasificación de los servicios públicos



Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, existe una clasificación para los servicios públicos, la cual se describe a continuación:

- Básicos: Se refiere al agua potable, drenaje, alcantarillado, calles, banquetas y alumbrado público.
- Básicos complementarios: Se refieren al servicio de limpia, mercados, centrales de abasto, educación, panteones y rastro.
- De seguridad: Se incluyen la seguridad pública, tránsito y bomberos.
- De protección a la comunidad y bienestar social: Servicios de salud, prevención de accidentes, protección contra la contaminación,

## 1.2. ¿Qué servicios públicos ofrece mi delegación?

La delegación ofrece distintos servicios públicos, cada uno con sus especificidades, problemas e impactos, así podemos encontrar desde bacheo hasta recorridos culturales. En la siguiente tabla podrás conocer los servicios públicos que tu delegación debe dar:

<b>Tabla 1. Servicios Públicos</b>	
<b>Servicios Públicos</b>	<b>Específicos</b>
<b>Dirección General de Servicios Urbanos</b>	
<b>Agua Potable y servicios hidráulicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a falta de agua potable</li> <li>• Desazolve de drenaje</li> <li>• Introducción de red secundaria de agua potable</li> <li>• Introducción de red secundaria de drenaje</li> <li>• Mantenimiento a los componentes y accesorios de la red de drenaje secundaria</li> <li>• Reparación de fugas de agua potable o residual tratada</li> <li>• Suministro de agua en carros tanque o pipas</li> </ul>
<b>Mantenimiento a edificios, instalaciones públicas y unidades habitacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento a edificios públicos y de gobierno</li> <li>• Mantenimiento a escuelas públicas de nivel básico: Jardines de niños, primarias y secundarias</li> <li>• Mantenimiento a espacios comunes: Centros recreativos, parques, juegos infantiles, módulos y centros deportivos, monumentos y fuentes.</li> <li>• Mantenimiento a espacios culturales, bibliotecas y casas de cultura</li> <li>• Mantenimiento a mercados públicos</li> <li>• Mantenimiento a panteones y cementerios</li> <li>• Mantenimiento y/o apoyo para mantenimiento de unidades habitacionales de interés social (colaboración)</li> </ul>
<b>Construcción de obras publicas mayores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción de muros de contención y/o barras de protección en vías secundarias</li> <li>• Construcción o equipamiento de instalaciones públicas</li> <li>• Construcción y mantenimiento de puentes vehiculares</li> <li>• Construcción y/o mantenimiento de pasos peatonales en vías secundarias</li> <li>• Bacheo de la carpeta asfáltica en vías secundarias</li> <li>• Balizamientos y señalamientos viales en vías secundarias</li> <li>• Colocación y/o mantenimiento de placas de nomenclatura de calles y vialidades secundarias</li> </ul>

<p><b>Servicios Urbanos y Limpia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción y/o mantenimientos de rampas para personas con discapacidad en vías secundarias</li> <li>• Construcción y/o reparación de banquetas y guarniciones en vías secundarias</li> <li>• Derribo de árboles</li> <li>• Instalacion de alumbrado público en vías secundarias</li> <li>• Instalación y/o mantenimiento de mallas ciclónicas y protecciones metálicas en vías secundarias</li> <li>• Instalación y mantenimiento de puentes peatonales en vías secundarias</li> <li>• Instalación y/o reparación de semáforos</li> <li>• Instalación, mantenimiento y/o remoción de topes vehiculares y reductores de velocidad (revos) en vías secundarias</li> <li>• Jornadas de limpieza</li> <li>• Mantenimiento y mejoramiento de la imagen urbana en vías secundarias</li> <li>• Poda de árboles</li> <li>• Quejas y demandas relacionadas con los servicios de limpia</li> <li>• Realización de estudios de vialidad</li> <li>• Recolección de árboles de navidad</li> <li>• Reparación y mantenimiento de alumbrado público</li> <li>• Reparación, mantenimiento y/o reposicion de poste metálico en vías secundarias</li> <li>• Servicio de limpia</li> </ul>
<p><b>Alumbrado público</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación de luminarias</li> <li>• Circuito apagado</li> <li>• Arbotantes encendidas las 24 horas</li> <li>• Mantenimiento de postes y luminarias publicas</li> </ul>

<p><b>Medio Ambiente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoría para la instalación de huertos, invernaderos domésticos y guirnaldas</li><li>• Asesoría para el desarrollo de proyectos de salvaguarda ecológica y ecoturísticos</li><li>• Atención a denuncias por el incumplimiento de la legislación ambiental e ilícitos ambientales</li><li>• Cajeteo, encalado, corte de raíz y retiro de tocón de árboles</li><li>• Conservación de áreas verdes</li><li>• Cursos en materia ambiental y visitas interactivas a centros de educación ambiental</li><li>• Donación de árboles, plantas y composta</li><li>• Inspección y atención a árboles con plagas</li><li>• Poda de pasto y retiro de hierba y maleza</li><li>• Reforestación</li><li>• Riego con agua tratada</li><li>• Siembra de pasto y plantación de árboles</li></ul>
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Dirección General de Desarrollo Social</b>	
<b>Cultura y recreación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades deportivas y recreativas</li> <li>• Apoyo logístico para eventos públicos, culturales y deportivos</li> <li>• Oferta de actividades cívicas y cultura</li> <li>• Recorridos turísticos</li> <li>• Renta o préstamos de equipo y/o instalaciones públicas, deportivas, parques, o delegaciones</li> </ul>
<b>Asistencia social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyos a la vivienda</li> <li>• Apoyos con canoas</li> <li>• Asistencia médica y dental</li> <li>• Atención a jóvenes</li> <li>• Atención social y económica a grupos vulnerables</li> <li>• Atención y prevención contra las adicciones (alcoholismo, drogas y farmacodependencia)</li> <li>• Donativos diversos (entrega y canalización)</li> <li>• Estudios socioeconómicos y servicios de trabajo social</li> <li>• Redadas y capturas canina</li> <li>• Servicios de guarderías y centros de desarrollo infantiles (CENDIS)</li> <li>• Servicios funerarios gratuitos para familias de escasos recursos</li> <li>• Veterinaria</li> </ul>

<b>Dirección General de Prevención al Delito y Protección Civil</b>	
<b>Seguridad pública y vialidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a denuncias de distribución, venta y consumo de drogas</li> <li>• Atención a denuncias de hechos delictivos, aquellos que podrían configurarlo y acciones que perturben en el orden público</li> <li>• Atención a quejas sobre el comportamiento de elementos de seguridad</li> <li>• Cursos de educación vial y prevención del delito</li> <li>• Gestión para la instalación y revisión de alarmas vecinales</li> <li>• Operativos especiales de seguridad (mochila segura y campaña contra la reventa)</li> <li>• Retiro de lavacoche, franeleros (cuida coches) hojalateros y talleres automotrices de la vía pública</li> <li>• Retiro de vehículos abandonados o mal estacionados en la vía pública</li> <li>• Vigilancia y patrullaje policiaco</li> </ul>
<b>Protección civil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones y auxilio de protección civil</li> <li>• Apoyo de protección civil para eventos especiales</li> <li>• Apoyo para dictámenes, evaluaciones, peritajes, opiniones y vistos buenos y protección civil</li> <li>• Cursos en materia de protección civil</li> </ul>
<b>Dirección General Jurídica y de Gobierno</b>	
<b>Mercados Públicos, Comercio Informal y Tianguis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección de mercados públicos y reubicaciones de plazas y corredores comerciales</li> <li>• Ordenamiento de tianguis y mercados sobre ruedas</li> <li>• Retiro de puestos y comercios ambulantes</li> </ul>

<b>Centros de Servicios y Atención Ciudadana</b>	
<b>Quejas y demandas vecnales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a comités y organizaciones vecinales y ciudadanos</li> <li>• Inconformidades por obras y trabajos inconclusos</li> <li>• Información y orientación para servicios y tramites ante instancias y dependencias ajenas a la delegación</li> <li>• Permisos para degustaciones y colocación de stands temporales</li> <li>• Quejas por el funcionamiento de los servicios públicos y/o el comportamineto de los servidores publicos</li> <li>• Quejas por evento o ferias en la vía pública</li> <li>• Recepción de quejas, sugerencias y solicitudes de información delegacional</li> <li>• Solicitudes de recorridos y audiencias con el jefe delegacional y/o funcionarios delegacionales</li> </ul>
<b>Servicios Legales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en Asamblea de Condominios y orientación condominal básica</li> <li>• Asesoría juridica gratuita</li> </ul>
<b>Fomento económico y promocion del empleo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría y curso de capacitación empresarial</li> <li>• Atención a la solicitud de creditos y financiamientos para empresas</li> <li>• Atención a las solicitudes de apoyos e insumos para la producción agricola</li> <li>• Bolsa de trabajo</li> <li>• Fomento a exportación de productos delegacionales</li> <li>• Promoción de actividades económicas y organización de ferias comerciales</li> </ul>
<b>Tierras y Predios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorias para la regulación territorial y escrituración</li> <li>• Atención de asentamientos irregulares y desalojo a predios invadidos</li> <li>• Donación de predios</li> <li>• Levantamientos topográficos</li> <li>• Nivelación o renivelación de terrenos</li> </ul>
<b>Verificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de verificación</li> <li>• Verificación de la calidad del agua</li> </ul>
<b>Elaboración propia. Fuente. Catlogo Unico de Trámites y Servicios, 2015.</b>	

**Actividad 2. Para realizar en el taller, por equipo.**

**Ingresar al portal de transparencia de tu delegación artículo 121, fracción XLI, busca qué servicios públicos ofrece tu delegación y clasifícalos en la siguiente tabla:**

**Tabla a. Tipos de servicios públicos que ofrece mi delegación**

Delegación				
Servicio público	Básico	Básico complementario	Seguridad	De protección a la comunidad y protección social

**Continuación. ¿Conocías todos estos servicios?, ¿consideras que hay algún servicio público en tu delegación con el que tengan más problemas?, ¿cómo te afecta a ti y a tus vecinos?, ¿qué podrías hacer para mejorar la calidad de esos servicios públicos?, Discute con tus compañeros y comparte tus conclusiones.**

**1.3. ¿Cuál es el área administrativa encargada de la gestión de los servicios públicos?**

Como hemos visto, los servicios públicos se clasifican dependiendo de sus características en básicos, básicos complementarios, de seguridad y de protección a la comunidad y protección social, a su vez las delegaciones toman estos criterios para clasificar y asignar responsabilidades a las diferentes direcciones, de tal manera tenemos que las direcciones encargadas de la gestión de los servicios públicos son:

- Dirección General de Servicios Urbanos
- Dirección General de Desarrollo Social
- Dirección General de Prevención al Delito y Protección Civil
- Dirección General Jurídica y de Gobierno
- Centros de Servicios y Atención Ciudadana

Para vigilar los servicios públicos es importante tener identificada la Dirección General de la que dependen, sus obligaciones y funciones así como el personal que la integra con el objeto de evaluar objetivamente la calidad y prestación de los servicios públicos.

**Actividad 3. Para realizar en el taller, por equipo.**  
**Ingresa al portal de transparencia de tu delegación, encuentra en el artículo 121, fracción II y III, la Dirección General responsable de la dotación de servicios públicos que te interesa vigilar, identifica todos los puestos que se derivan de ella, dibuja su organigrama considerando los siguientes niveles:**

Tabla b. Direcciones Generales	
<i>Dirección General</i>	
<i>Dirección de Área</i>	
<i>Subdirección de Área</i>	
<i>Jefaturas de Unidad Departamental</i>	

#### 1.4. ¿Qué es el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)?

Si te interesa saber más acerca de quién trabaja en tu delegación y qué actividades realiza consulta nuestra Guía de Recursos Humanos en el siguiente link.

Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana tienen como objetivo orientar, informar, recibir y gestionar todas las solicitudes de servicios públicos que presenten los ciudadanos. Cada delegación cuenta con un CESAC encargado de canalizar dichas solicitudes a las Direcciones correspondientes para su pronta respuesta.

Los CESAC dependen financiera, técnica, administrativa y operativamente de los Jefes delegacionales.

Reciben, gestionan y dan respuesta de las solicitudes para los siguientes servicios públicos:

- Agua potable y servicios hidráulicos
- Limpia
- Servicios urbanos
- Mantenimientos e edificios, instalaciones públicas y unidades habitacionales
- Construcción de obras públicas mayores
- Servicios legales
- Comercio informal y tianguis
- Seguridad pública y vialidad
- Fomento económico y promoción al empleo
- Verificaciones
- Medio ambiente
- Cultura y recreación
- Asistencia social
- Protección civil
- Quejas y demandas vecinales
- Tierras y predios

**Actividad 4. Para realizar en el taller por equipo.  
Ingresa al portal de transparencia de tu delegación e identifica al responsable del CESAC, con la información que encuentres llena la siguiente tabla y dibuja el organigrama correspondiente**

**Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)**

**Tabla c. Responsables administrativos del CESAC**

Delegación	
Nombre del responsable	
Dirección	
Teléfono	
E-mail	

En su sitio de internet, el CESAC publica toda la información que tiene que ver con los requisitos, tiempos, costos, formatos y procedimientos para solicitar alguno de los servicios públicos disponibles con el objeto de agilizar la respuesta a todas las solicitudes. Para evaluar objetivamente a este Centro tienen que publicar los índices de satisfacción de dichas solicitudes, a continuación un ejemplo: La delegación de Benito Juárez reporta para el mes de Julio del 2015 las siguientes cifras:

<b>Tabla 2. CESAC Delegación Benito Juárez</b>			
Servicios Públicos solicitado	Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas	Porcentaje de atención
Bacheo	71	48	67.60%

Elaboración propia. Fuente: Portal de transparencia Delegación Benito Juárez Art.18. Frac. II, 2015

**Actividad 5. Para realizar en el taller, por equipo.**

**Ingresar a la página de tu delegación y ubicar el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), navegar por el sitio y con la información que encuentres llenar la siguiente tabla:**

Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)

**Tabla d. Requisitos para solicitar un servicio público**

Delegación					
Servicio público solicitado	Area de atención	Requisitos	Tiempo de respuesta	Costo	Procedimiento

**Actividad 6. Ingresar al portal de transparencia de tu delegación, encontrar en el artículo 124, fracción I el porcentaje de atención que el CESAC da a las solicitudes ciudadanas de servicios públicos de tu delegación y llenar la siguiente tabla:**

**Tabla e. Porcentaje de respuesta del CESAC**

Delegación			
Servicio público solicitado	Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas	Porcentaje de atención

**Comparte tus #Hallazgosdetransparencia, opiniones y resultados en nuestras redes sociales o envía tu reporte a [contacto@vigilaturelegacion.org.mx](mailto:contacto@vigilaturelegacion.org.mx)**

### 1.5 ¿Cómo se evalúa la dotación de servicios públicos?

Durante la gestión de Marcelo Ebrard ex Jefe de Gobierno del D.F., se adoptó la idea de modernizar a la administración pública a través de un sistema de monitoreo que tenían por objetivo:

- Fomentar la planeación de las instituciones públicas
- Supervisar el avance de proyectos
- Evaluar resultados
- Identificar y solucionar conflictos
- Informar a la sociedad el avance aplicación del presupuesto y
- Ajustar las acciones que no habían tenido resultados positivos

Con esa idea surgieron los Indicadores del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (PROMOEVA) 2009-2012. Eran una serie de lineamientos estadísticos para medir el avance en el desarrollo y aplicación de distintas acciones gubernamentales (programas sociales, servicios públicos, presupuesto, etc.).

Actualmente no se cuenta con un criterio generalizado para el uso de indicadores que puedan servir como herramientas para la rendición de cuentas delegacional. Algunas delegaciones siguen adoptando el esquema PROMOEVA mientras otras aplican indicadores diferentes. Sería importante promover un trabajo serio de indicadores para las delegaciones con el objeto de saber ¿cómo funcionan?, ¿están dando los resultados deseados?, ¿podemos optimizar su funcionamiento?

Imagen 2 Indicadores de la Delegación Gustavo A. Madero.

**Delegación Gustavo A. Madero**  
**Indicadores oficiales de los servicios públicos**

Ejercicio	Listado de los servicios que ofrece la Delegación	Periodo que se reporta	Metas establecidas trimestralmente	Avance respecto de las metas establecidas
2015	Recolección de Residuos Sólidos	Julio-Septiembre	730,000	738,542 Ton
2015	Mantenimiento, Conservación y Rehabilitación al Sistema de Drenaje	Julio-Septiembre	307,3000	243,3400 km
2015	Mantenimiento de Áreas Verdes	Julio-Septiembre	1,800,000	4,034,700 M2
2015	Mantenimiento, Conservación y Rehabilitación de Infraestructura Comercial	Julio-Septiembre	15	15 Inm
2015	Balizamiento en Vialidades	Julio-Septiembre	735,000.00	812,614.00 M
2015	Mantenimiento, conservación y rehabilitación a edificios públicos	Julio-Septiembre	30	34 Inm
2015	Mantenimiento, Conservación y Rehabilitación de Banquetas	Julio-Septiembre	11,400.00	5,287.00 M2
2015	Mantenimiento, Conservación y Rehabilitación de Vialidades Secundarias	Julio-Septiembre	184,002.0	197,410.7 M2
2015	Mantenimiento, Rehabilitación y Conservación de Imagen Urbana	Julio-Septiembre	350	555 Esp
2015	Mantenimiento, Conservación y Rehabilitación de Infraestructura de Agua Potable	Julio-Septiembre	4,124.1	243.3 M
2015	Alumbrado Público	Julio-Septiembre	32,126	25,943 Lum
2015	Mantenimiento, Conservación y Rehabilitación de Espacios Deportivos	Julio-Septiembre	24	28 Inm
2015	Mantenimiento, Conservación y Rehabilitación de Infraestructura Cultural	Julio-Septiembre	18	24 Inm
2015	Mantenimiento, Conservación y Rehabilitación de Infraestructura Educativa	Julio-Septiembre	40	52 Inm
2015	Provisión emergente de agua potable	Julio-Septiembre	82,863	86,075 M3

Fuente. Portal de transparencia de la delegación Gustavo A. Madero, 2015.

Imagen 3. Indicadores de la Delegación Iztacalco

<b>DELEGACIÓN IZTACALCO</b>					
<b>INDICADORES OFICIALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>					
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS URBANOS</b>					
Ejercicio	Periodo que se reporta: Enero-marzo, Enero-junio, Enero-septiembre, Enero-diciembre	Listado de los servicios que ofrece la Delegación	Metas establecidas Anual	Avance respecto de las metas establecidas	Tipo de Indicador
2015	Enero-marzo	Programa Delegacional de mantenimiento al sistema de drenaje	100%	34%	Servicio
2015	Enero-marzo	Limpieza de la red secundaria de drenaje	100%	29%	Servicio
2015	Enero-marzo	Reparación y/o sustitución de accesorios pluviales	100%	19%	Servicio
2015	Enero-marzo	Reparación de albañales domiciliarios	100%	48%	Servicio
2015	Enero-marzo	Mantenimiento Delegacional de Áreas Verdes	100%	36%	Servicio
2015	Enero-marzo	Reforestación	100%	29%	Servicio
2015	Enero-marzo	Poda de árboles	100%	32%	Servicio
2015	Enero-marzo	Tala de árboles	100%	15%	Servicio
2015	Enero-marzo	Programa Delegacional de mantenimiento de infraestructura de agua potable	100%	22%	Servicio
2015	Enero-marzo	Reparación de fugas de agua	100%	39%	Servicio
2015	Enero-marzo	Provisión emergente de agua potable en delegaciones	100%	28%	Servicio

Fuente: Portal de transparencia de la Delegación Iztacalco, 2015.

**Actividad 7. Para realizar fuera del taller.**  
**Ingresa al portal de transparencia de tu delegación e identifica los indicadores de gestión para servicios públicos. ¿Te permiten tener una conclusión del funcionamiento de tu delegación?, ¿qué tipo de indicadores encontraste?, ¿qué propones para mejorar los indicadores de evaluación de tu delegación?**  
**En el taller compara los indicadores que encontraste con tus compañeros y discutan**

## 1.6. Presupuesto Público

Los Programas Operativos Anuales (POA) son documentos en donde las delegaciones proyectan el uso que le darán al presupuesto público durante un año. Las delegaciones están obligadas a cumplir con una serie de obligaciones, resolver distintos problemas sociales y en general tener una gestión pública organizada y transparente, por ejemplo, desde dotar a la ciudadanía de alumbrado público, otorgar licencias para construcciones, hasta generar programas sociales en favor de la población más vulnerable. Todas esas acciones requieren un porcentaje del presupuesto para poder ser implementadas, ese gasto se proyecta en el POA de cada delegación. Para tener una mejor organización del gasto, dependiendo de la actividad, se clasificará en 9 distintos "capítulos". El monto monetario proyectado a gastarse en un año para servicios públicos está localizado en los capítulo 1000, 2000 y 3000.

Imagen 4. Presupuesto Públicos para servicios Públicos

02CD07 - DELEGACIÓN GUSTAVO A. MADERO

SECRETARÍA DE  
FINANZAS

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL

Área Funcional	Unidad de Medida	Meta Física	Meta Financiera	Servicios Personales	Materiales y Suministros	Servicios Generales	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	Inversión Pública	Inversiones Financieras y Otras Provisiones	Deuda Pública
<b>CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS</b>											
1.8.5.203	CURSO	75,000	2,300,000	0	0	2,300,000	0	0	0	0	0
<b>SISTEMA DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS</b>											
1.8.5.209	TRÁMITE	51,650,000	300,000	0	300,000	0	0	0	0	0	0
<b>RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>											
2.1.1.203	TONELADA	1,000,000,000	42,871,369	5,278,353	18,420,000	17,873,016	0	1,500,000	0	0	0
<b>MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN AL SISTEMA DE DRENAJE</b>											
2.1.3.206	KILOMETRO	390,000	23,615,079	1,510,767	0	49,540	0	0	22,054,772	0	0
<b>ATENCIÓN A ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS</b>											
2.1.5.202	METRO CUADRADO	5,000,000	1,000,000	0	0	0	0	0	1,000,000	0	0
<b>MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES</b>											
2.1.5.207	METRO CUADRADO	2,300,000,000	32,974,785	10,242,053	17,173,462	1,059,270	0	2,500,000	2,000,000	0	0

Fuente: Recuperado del Programa Operativo Anual de la Delegación Gustavo A. Madero, 2015.

**Si te interesa conocer más acerca de la clasificación y uso del presupuesto público consulta la Guía de Presupuesto en este link.**

**Actividad 8. Para realizar en el taller, por equipo.  
Ingresa al portal de transparencia de tu delegación, encuentra en el artículo 121, fracción XXII, el Programa Operativo Anual, identifica el monto total y desagregado para los capítulos relacionados con servicios públicos y llena la siguiente tabla:  
¿Qué opinas de los montos asignados?, ¿crees que son suficientes?, ¿qué propondrías para mejorar los servicios públicos de tu delegación?.**

<b>Tabla f. Presupuesto públicos destinado a servicios públicos</b>			
Delegación			
Nombre del servicio público	1000 Servicios Personales	2000 Materiales y Suministros	3000 Servicios Generales

## **2. ¿Qué normas regulan la gestión de los servicios públicos?**

A continuación dejamos a tu disposición las leyes, reglamentos y otros instrumentos jurídicos que norman los servicios públicos en la CDMX.

Si te interesa profundizar en alguna de ellas puedes ingresar al siguiente link y acceder al documento completo.

**Leyes, reglamentos y otros instrumentos jurídicos**

## 2.1. Leyes y Reglamentos

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal
- Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal
- Ley del Régimen Patrimonial y del Servicio Público
- Ley de Aguas del Distrito Federal
- Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal
- Ley de Obras Públicas del Distrito Federal
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal
- Ley del Deporte del Distrito Federal
- Ley de Fomento Cultural del Distrito Federal
- Ley de Fomento para el Desarrollo Económico del Distrito Federal
- Ley Ambiental del Distrito Federal
- Ley de Protección Civil para el Distrito Federal
- Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal
- Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal
- Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública
- Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal
- Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal

## 2.2. Otros Instrumentos

- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal
- Reglas de Operación de los programas de desarrollo social delegacional
- Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal
- Reglamento de la Ley de Obras y Desarrollo Urbano
- Reglas de Operación y servicio de las instalaciones deportivas y recreativas de las delegaciones políticas
- Reglamento para el Servicio de Limpia del Distrito Federal
- Reglamento de la Ley de Protección Civil del Distrito Federal
- Reglamento de Verificación Administrativa para el Distrito Federal
- Reglamento de Mercados para el Distrito Federal
- Reglas de Operación del Programa de entrega de juguetes a niñas y niños en situación de alta vulnerabilidad 2010
- Reglas de Operación del Programa Uniformes Escolares Gratuitos del año en curso.
- Reglas de Operación del Programa Útiles Escolares Gratuitos del año en curso.

### 3. ¿Por qué vigilar los servicios Públicos?

Según el INEGI somos 8 918 653 personas viviendo en la Ciudad de México, la cantidad de necesidades y exigencias de una población tan grande exige representantes públicos mejor informados, que tomen decisiones con base en evidencias, argumentos y evaluaciones, pero también necesita que se escuche a la ciudadanía y sobre todo que se integre su opinión para la construcción de una mejor ciudad para todos y todas.

En ese sentido diariamente somos testigos de una serie de problemas y situaciones que no están recibiendo incentivos adecuados para cambiar: tiraderos de basura clandestinos, postes eléctricos a punto de caerse, parques abandonados, baches por doquier y muchos otros más. Por una parte la dotación de servicios es obligación de la delegación y por otra parte, la sociedad, los vecinos son responsables de promover, cuidar y proponer para la construcción y la entrega de servicios públicos de calidad.

En ese sentido la vigilancia ciudadana es una propuesta de colaboración con nuestros representantes públicos para la construcción de, en este caso, mejores servicios públicos, para garantizar un desarrollo pleno a la ciudadanía. Al respecto cabe hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Qué servicios públicos tramitan las Delegaciones de la Ciudad de México?
- ¿En qué lugar se prestan los servicios públicos?
- ¿Existen mecanismos de evaluación para mejorar la calidad de los servicios públicos?
- ¿Cómo operan los servicios públicos?
- ¿Se cumplen las metas programadas?

**Actividad 9. Para realizar en el taller, por equipos.**  
**Imagina un día sin servicios públicos, ¿cómo te afectaría?, discute con tus compañeros y comparten sus conclusiones**

### 4. Plan de Vigilancia Ciudadana ¿Cómo vigilar los servicios públicos?

Este es un Plan de Vigilancia Ciudadana que tienen por objetivo acercarte a los procesos de gestión de los servicios públicos de tu delegación. Propone de manera general una serie de actividades que te permitirán conocer qué son los servicios públicos y cómo funcionan en tu delegación.

Desarrolla tu plan y compártenos tus resultados, hallazgos de transparencia y opiniones. Dinos qué propones para mejorar los servicios públicos en tu delegación.

Debido a la importancia de los servicios públicos para la población su vigilancia se vuelve prioritaria. En ese sentido, puedes vigilar estos aspectos:

- A. Provisión de servicios públicos
- B. Atención a solicitudes de servicios

A. Para vigilar la provisión de servicios públicos, realiza el siguiente procedimiento:

- i. Selecciona el servicio público que te interesa vigilar.
- ii. Identifica en el portal de transparencia de tu delegación, artículo 14, fracciones I y II, la dirección, funciones y responsables del área encargada del servicio público que elegiste.
- iii. Identifica en el Programa Operativo Anual (POA) el presupuesto total y desagregado para la presentación de servicios públicos y llena la siguiente tabla:

**Tabla g. Presupuesto públicos destinado a servicios públicos**

Delegación			
Nombre del servicio público	1000 Servicios Personales	2000 Materiales y Suministros	3000 Servicios Generales

- iv. Realiza una solicitud de información pública pidiendo a tu delegación la programación anual del servicio público que elegiste, que presente a detalle las acciones proyectadas a realizarse mes con mes y la ubicación de las mismas (calles, colonia).
- v. Visita los sitios donde se reporta que se brinda el servicio público que te interese, verifica que sea provisto efectivamente. Compara el programa con tu experiencia directa y llena la siguiente tabla:

Tabla h. Calidad de los servicios públicos	
Delegación	
Colonia	
Servicios Públicos	
Fecha	
Resultados de la observación	
Observaciones	

B. Para vigilar las solicitudes de servicios, realiza el siguiente procedimiento:

i. Selecciona el servicio de tu interés

i. Para el servicio seleccionado, identifica cuáles son los requisitos, plazos, costos, fundamento legal, así como el procedimiento y los criterios de atención. Encuentra esta información en el artículo 121, fracción XVI, y en el siguiente link:

i. Solicita a tu Delegación la siguiente información sobre el servicio seleccionado (considera un periodo de tiempo para la revisión; por ejemplo, del 1 al 30 de marzo de 2015):

- Folio
- Fecha de ingreso
- Ubicación del servicio solicitado
- Status (atendido, en proceso, cancelado, rechazado)
- Fecha de respuesta
- Nombre y cargo del servidor público que responde
- Documento con la resolución (respuesta, dictamen, opinión y/o prevención)
- Fecha de atención.

i. Revisa el sentido de la resolución de cada caso considerando la fundamentación legal. Identifica el número de días que transcurrieron desde que se ingreso la solicitud hasta que fue respondida, así como el número de días hábiles que transcurrieron desde que se ingreso la solicitud hasta que fue atendida (si es el caso). Llena la siguiente tabla:

<b>Tabla e. Solicitudes de servicios públicos</b>				
<b>Servicio:</b>				
<i>Folio</i>	<i>Sentido de la resolución</i>	<i>Fundamentación legal</i>	<i>Días transcurridos para respuesta</i>	<i>Días transcurridos para atención</i>
<i>Caso 1</i>				
<i>Caso 2</i>				
<i>Caso 3</i>				

vi. Elabora tu reporte ciudadano y compártelo por correo a: [contacto@vigilatudelegacion.org.mx](mailto:contacto@vigilatudelegacion.org.mx)

vii. Comparte tus #HallazgosDeTransparencia en redes sociales.