



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLAN

LA PARTICIPACION CIUDADANA EN EL MEJORAMIENTO DE LOS
SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES DE CIUDAD NEZAHUALCOYOTL
EN EL PERIODO 2000 - 2003,

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
**LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS
Y ADMINISTRACION PUBLICA**
P R E S E N T A :
CRUZ MIGUEL, VICTOR MANUEL

ASESOR: RAMIREZ ZOZAYA JUAN MIGUEL

AGOSTO 2005.

m347038



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

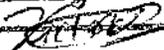
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: CRUZ MIGUEL

VICTOR MANUEL

FECHA: 11 - Agosto - 2005

FIRMA: 

AGRADECIMIENTOS

Al buen Díos por permitirme llegar hasta esta instancia.

A mis padres, que sin ellos y su apoyo no hubiera podido realizar muchas de las cosas de las cuales en este momento estoy satisfecho.

A mis hermanos pieza fundamental en mi formación y sin ellos no estaría realizando está.

A mi Alejandrita bebe por llenar mi vida de alegría estos cuatro años.

A mis amigos de generación y de la carrera: Karen, Verónica, Victor, David, Lupita y Kenia.

A mis amigos de la Célula en especial a Linda, a Nashely, a Ruth y a Jael.

A las diversas autoridades del municipio de Nezahualcóyotl que facilitaron la información para concluir éste trabajo

y a todas aquellas personas que me conocen y que me apoyaron moralmente en los momentos difíciles para que de nueva cuenta me levantara e iniciaré de nuevo.

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I. EL ESTADO, EL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ..	17
1.1. Concepto de Estado	17
1.1.1 Enfoque Político	18
1.1.2 Enfoque Jurídico	18
1.2. El Estado como un todo	19
1.2.1 Población	19
1.2.2 Territorio	19
1.2.3 Gobierno	20
1.3 El Estado y la Sociedad Civil	20
1.4 Estado y Gobierno	23
1.5 El Concepto de Gobierno.....	23
1.6 División de Poderes	24
1.7 Ámbitos del Gobierno	26
1.8 El Gobierno y la Administración Pública	26
1.9 Concepto de la Administración Pública	27
1.10 La Administración Pública en México	29
1.10.1 Administración Pública Estatal	30
1.10.2 Administración Pública Municipal	31
1.11 Organización Municipal	32
CAPITULO II. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MÉXICO	36
2.1. Participación Ciudadana	36
2.2. Sociedad Civil	38
2.3. Antecedentes de la Participación Ciudadana en México	39
2.3.1 Período Prehispánico	40
2.3.2 Período Colonial	40
2.3.3 Período del México Independiente, 1821	41
2.3.4 Período Revolucionario, 1910	42
2.4. Participación Ciudadana en Siglo XX	43
2.4.1 Movimientos Sociales hasta la mitad del Siglo XX	44
2.4.2 Año de 1968, Movimiento Nacional	44
2.4.3 Movimientos Sociales en los años setenta	45
2.4.4 Sismos de 1985, La Participación Social se hace presente	46
2.4.5 Movimiento y Sociedad	48
2.4.6 Organizaciones no Gubernamentales	48
2.5. Partidos Políticos y la Participación Social	49
2.5.1. Falta de Compromiso, Responsabilidad y Representatividad	49
2.5.2. Instituciones Políticas y su relación con la Sociedad Civil	50

CAPITULO III. LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DENTRO DEL MARCO JURIDICO	50
3.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	50
3.1.1 Servicios Públicos	50
3.1.2 Participación Ciudadana	53
3.2. Ley Orgánica Municipal del Estado de México	53
3.2.1. Servicios Públicos	53
3.2.2 Participación Ciudadana	56
3.3. Bando Municipal de Ciudad Nezahualcóyotl	58
3.3.1 Servicios Públicos	58
3.3.2 Participación Ciudadana	59
3.4. Principales formas de Participación en el Municipio de Nezahualcóyotl	59
3.4.1 Las Organizaciones Políticas	60
3.4.2 Consejos de Desarrollo Municipal (CODEMUN)	60
3.4.3. Consejos de Participación Ciudadana (COPACI)	61
CAPITULO IV. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	62
4.1. Aspectos Generales de los Servicios Públicos	62
4.1.2 Principios	65
4.2. Clasificaciones y Elementos	67
4.2.1 Clasificaciones	67
4.2.2 Elementos	68
4.3. Características de los Servicios Públicos	71
CAPITULO V. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	76
Estudio de Caso: La Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Nezahualcóyotl durante el período 2000- 20003.	
5.1. Características del Municipio de Nezahualcóyotl	76
5.2. Organización de los Servicios Públicos Municipales	81
5.3. Estructura y Organización de la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Nezahualcóyotl.....	83
5.4. Descripción del Proceso Administrativo de los Servicios de la DSPM	86
5.4.1 Descripción del Proceso de Servicio de Limpia	86
5.4.2 Descripción del Proceso del Servicio particular de Recolección de Basura	87
5.4.3 Descripción del Proceso del Servicio de Recolección de Escombro	88
5.4.4 Descripción del Proceso del Servicio de Alumbrado Público	88
5.4.5 Descripción del Proceso del Servicio Imagen Urbana	89
5.4.6 Descripción del Proceso del Servicio de Tala y Poda de árboles	90

5.5. La Ingerencia de la Participación Ciudadana en los Servicios Públicos que presta la Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl	92
5.6. Resultados de los Informes del Gobierno Municipal	97
5.6.1 Primer Informe de Actividades del H. Ayuntamiento 2001	97
5.6.2 Segundo Informe de Actividades del H. Ayuntamiento 2002	99
5.6.3 Tercer Informe de Actividades del H. Ayuntamiento 2003	102
5.7. Informes de la Dirección de Servicios Públicos	105
5.7.1 Año 2001	105
5.7.2 Año 2002	108
5.7.3 Año 2003	110
5.8. Análisis de datos de los diversos informes	112
5.8.1 Resultados de los Informes de Gobierno Municipal 2000- 2003	112
5.8.2 Resultados de los Informes de la Dirección de servicios Públicos	112
5.8.3 Resultados del Informe del Síndico Procurador	113
5.8.4 Datos del Archivo Municipal de Nezahualcóyotl	114
5.9. Análisis de Costo- beneficio de la Dirección de servicios Públicos en el periodo 2000- 2003	123
5.10. Elementos de Política Pública	133
5.10.1 Elementos Teóricos de Política Pública	133
5.10.2 Proceso de Elaboración de la Política Pública	134
5.11. Propuesta de Acción para mejorar la Gestión de los Servicios Públicos en el Municipio de Nezahualcóyotl	136
Conclusiones	145
Bibliografía	152
Hemerografía	153
Documentos de Internet	154
Documentos Municipales	155
Leyes y Reglamentos	155
Siglas Utilizadas	157
Glosario	159
Anexo 1	167
Anexo 2	168
Anexo 3	169
Anexo 4	170
Anexo 5	172
Anexo 6	173
Anexo 7	174
Anexo 8	175
Anexo 9	176
Anexo 10	177
Anexo 11	179

INTRODUCCION

1. Justificación

El presente trabajo surge como una inquietud personal que busca aportar nuevas ideas al análisis de un tema actual como es la participación ciudadana, cuyo desarrollo en los últimos años se ha especializado por temas y áreas de competencia. Aunado a la curiosidad por indagar sobre las particularidades de la administración pública local y municipal, esto se ha completado con la asistencia a diversos foros y seminarios que han tenido como principal punto de interés la participación ciudadana en los diversos niveles de la administración pública de este país.

Existen diversos trabajos que estudian al municipio en México, como lo es el caso de la Dra. Alicia Ziccardi en "Cuaderno de la Agenda de la Reforma Municipal Municipio y Región", Enrique Cabrero Mendoza en "Hacia la construcción de una agenda para la reforma administrativa municipal en México", Allison M. Rowland en "Los Municipios y la Coordinación Intergubernamental", Pedro M. Martínez en "El municipio: descentralización y democracia "elementos para la (re)construcción del federalismo en México", y la maestra de la Facultad de Ciencias Políticas de nuestra Universidad, la maestra Socorro Arzaluz Solano en "La Participación Ciudadana en la gestión Urbana de Ecatepec, Tlalnepantla y Nezahualcóyotl (1997- 2000)"

La mayoría de estos textos le dan una enfoque meramente teórico del cómo debe de funcionar éste (el municipio), cómo es que debería de funcionar, sin embargo descartan la idea de que hay diferentes tipos de municipios desde los que son urbanos hasta los que son metropolitanos, y que cada uno tiene diferentes características como son las: físicas, las climáticas, las de localización etc., entonces no se le puede dar un estudio igual como si fueran todos los municipios sólo uno.

Este trabajo pretende mostrar las diferentes formas de manifestación en que llega a presentarse la participación ciudadana cuando alguno de los servicios públicos que presta el gobierno municipal no es satisfecho como son la prestación de los servicios

públicos básicos que en la mayoría de ocasiones se sitúa en dos servicios importantes como son la recolección de basura y el mantenimiento del alumbrado público.

Servicios básicos éstos, que sirven para mantener la sana convivencia, para vivir en paz y en cordialidad con los vecinos de la colonia y de las demás colonias del municipio, y que al no cumplirse la participación ciudadana individualizada da paso a modelos más complejos, llegando a transformándose en una participación corporativizada; corporativizada desde el momento que hay uno o más intermediarios en el proceso para la solución de la gestión solicitada.

Propiciado el entorno, por una administración municipal desorganizada frente a los habitantes en general, la falta de conocimiento de la mayoría de los vecinos al realizar algún tipo de trámite ante el ayuntamiento y el florecimiento de casas de atención ciudadana y oficinas de gestión pertenecientes en su gran mayoría a Partidos Políticos con presencia dentro del territorio municipal que facilitan en la mayoría de ocasiones la tramitología de los servicios que presta el ayuntamiento, logrando así al final un botín político en cada proceso electoral que se presenta para elección de Diputaciones Locales, Federales y Ayuntamientos.

2. Marco Teórico

Se utiliza para esta investigación el enfoque de la Teoría de Sistemas o Escuela Sistemática, el cual considera a las empresas ó entes públicos como unidades que se relacionan entre sí y con el medio ambiente, y que forman un sistema, que a la vez pertenece a otro sistema o estructura mayor.

La T.G.S. (Teoría general de Sistemas) considera que cuando se piensa en un Sistema se deben tomar en cuenta las siguientes premisas:

- Las funciones de un sistema dependen de su estructura; según como esté estructurado el sistema éste realizará sus funciones.

- Los sistemas siempre pertenecen a otro mayor, es decir, siempre están dentro de otro sistema.
- Los sistemas son abiertos y siempre reciben información de los otros sistemas.

El enfoque es especialmente integral, puesto que los sistemas no se pueden entender plenamente solos mediante el análisis separado y exclusivo de cada una de las partes. Se basa principalmente en tres principios:

- Expansionismo: Este principio sostiene que todo fenómeno es parte de otro fenómeno mayor. El desempeño de un sistema depende de cómo se relaciona con el todo mayor que lo contiene y del cual hace parte.
- Pensamiento sintético: El fenómeno que se pretende explicar es visto como parte de un sistema mayor y es explicado en términos del rol que desempeña en ese sistema mayor.
- La teleología: Es el principio según el cuál la causa es una condición necesaria, más no siempre suficiente, para que surja el efecto. La teleología es el estudio del comportamiento orientado al logro de determinados objetivos.

En esta investigación en base a ésta teoría trata de estudiar al municipio en cuanto a su relación con la comunidad que habita en el mismo, y la participación de ésta en cuanto la prestación de Servicios públicos que presta dicha administración. Por tal razón se aprovecharon conceptos básicos de la ciencia política como lo son Estado, Población, Gobierno, la Sociedad civil, los ámbitos de gobierno del Estado Mexicano, las diferencias y semejanzas entre Administración Pública y Gobierno, la Administración Pública del Estado Mexicano, la Participación Ciudadana en nuestro país pasando por diversos sucesos, desde la época los años Prehispánica hasta llegar hasta la época contemporánea en los fines del siglo veinte. Pasando

posteriormente al ámbito jurídico, en donde se muestra la norma para la Participación Ciudadana y los Servicios Públicos como son:

- La Constitución de los Estados Unidos Mexicanos,
- La Ley Orgánica Municipal del Estado Libre y Soberano de México, y
- El Bando Municipal vigente para el período 2000- 2003.

Estos cuerpos normativos son el sustento no sólo para estas actividades, sino para otras tantas más que comprende el ámbito de la administración pública y que sin éstas no podrían realizarse coherentemente los servicios que son responsabilidad de la administración pública municipal.

Los conceptos más importantes destacados en esta investigación y cuerpo de medular de está son:

- La Participación Ciudadana,
- Los Partidos Políticos, y
- El Corporativismo.

Para entender la Participación ciudadana, es preciso primero entender a qué se refiere los conceptos de Participación y Ciudadanía:

Participar¹, en principio, significa "tomar parte": convertirse uno mismo en parte de una organización que reúne a más de una sola persona. Pero también significa "compartir" algo con alguien o, por lo menos, hacer saber a otros alguna noticia. De modo que la participación es siempre un acto social: nadie puede participar de manera exclusiva, privada, para sí mismo; por lo tanto participación se endiente por el acto de participar y actuar en los asuntos de interés para el bien público.

Ciudadanía², viene del latín Civitas, que fue la organización jurídico- política de los Romanos, e indica la cualidad genérica de los habitantes, entendiendo como

¹ BOBBIO, Norberto y Matteucci, Nicola. "Diccionario de Política", México, Ed. Siglo XXI, México 1981. Pág. 1180

² Ibid. Pág. 1235

ciudadano etimológicamente la pertenecía de un individuo ó personaje (hombre ó mujer) al grupo social estructurado políticamente y dotado de la soberanía en un determinado Estado (País).

Uniendo estos dos conceptos La participación Ciudadana se refiere a todas aquellas actividades legales, y por lo tanto pacíficas, emprendidas por los ciudadanos que están directamente encaminadas a influir en la selección de gobernantes ó en las acciones tomadas por ellos.

Aunque el concepto de Participación Ciudadana como tal no existe, lo más cercano es el término de Participación Política, que se entiende como las relaciones que se establecen al interior de un colectivo entre los gobernantes y gobernados, ciudadanos y Estado, partidarios y fuerzas políticas y construyen la relación política entre la ordenanza, el acatamiento y que involucra los temas de interés público y hasta la de simpatía por una filiación por alguna institución política.

Participación Ciudadana la entenderemos como "el Conjunto de individuos que forman una colectividad organizada que busca la satisfacción general y como consecuencia la particular, y que no sólo se limita exclusivamente al uso del voto en las disputas electorales, sino que va más allá interviniendo en los asuntos de carácter público y sus derechos en lo referente a sus derechos y obligaciones ciudadanas"³.

La participación debe de ser:

- respetuosa
- pacífica
- libre,
- informada y
- responsable.

³ MERINO, Mauricio. "La participación Ciudadana en la Democracia". Instituto federal Electoral, México 1995. Cuadernos de Divulgación de la Cultura Democrática Número 4, Pág. 9- 10

Los espacios de Participación Ciudadana en el Sistema Político Mexicano son:

- las organizaciones civiles y sociales (ONG),
- las agrupaciones políticas nacionales,
- los partidos políticos,
- los comités vecinales o comunitarios, y
- las asociaciones de colonos.

Organizaciones Civiles: a través de ellas los ciudadanos desarrollan tareas de asistencia social que benefician a terceros, buscando un fin determinado, para necesidades propias de éstas OSCs⁴.

Organizaciones sociales: agrupan a ciudadanos que comparten una misma situación, por ejemplo obreros, campesinos, profesionistas, empresarios, etc. Luchan por los mismos intereses y la defensa de sus miembros.

Agrupaciones políticas nacionales: son formas de participación ciudadana que por ley deben de contribuir al desarrollo de la vida democrática y de la cultura política de las localidades y del país.

Partidos políticos: son organizaciones conformadas por ciudadanos que se adhieren a un conjunto de principios o intereses y aspiraciones comunes sobre lo que debe ser la sociedad, la política y el Estado.

El fin de éstas formas de participación ciudadana muestra cuál es la diferencia principal entre la Participación Política y la Participación Ciudadana, ya que mientras la primera sólo ofrece oportunidades aisladas de incidir en las políticas municipales e interés de sectores, la segunda permiten diseñar nuevas estrategias para participar en el proceso de la vida pública, y que busca como fin el bien común, abarcando más allá de las aspiraciones de grupos o fines elitistas.

⁴ OSC: Organizaciones de la Sociedad Civil, término que se utiliza principalmente en los modelos de participación social el Sistema Político Mexicano.

Todo lo anterior nos lleva a concluir en un término que es muy familiar en la mayoría de los modelos de participación que existen en México, y específicamente dentro del Municipio de Nezahualcóyotl, que es el corporativismo.

El término Corporativismo⁵ se entiende por la Doctrina económica- social que le da prioridad para su funcionamiento la creación de instituciones profesionales corporativas dotadas de poder económico, social y político.

Corporativismo en la administración pública municipal se entiende por la acción de un grupo de personas con una finalidad en común, en este caso con fines políticos, éstos personificados dentro de los espacios de la administración pública (Diputaciones, Direcciones municipales) y con ello el beneficio económico.

Así pues, la Participación Ciudadana Corporativizada⁶ se entiende como la presencia de los ciudadanos al recurrir a intermediarios antes que acudir con la instancia correspondiente ó como último recurso para la solución de su demanda. En la mayoría de las ocasiones suelen ser los partidos políticos o sus representantes en los puestos de elección popular vía casas de atención ciudadana ó camionetas de abasto que ofrecen diversos servicios de la administración municipal y de otras dependencias públicas.

3. Planteamiento del Problema

En los últimos años se ha registrado una gran concentración y centralización demográfica, económica y política en el distrito federal, a tal grado que se ha presentado una serie de problemas de muy diversa índole cuya resolución se torna cada vez más difícil.

⁵ BOBBIO, Norberto. *Ibid.* Pág. 431

⁶ La Participación Ciudadana Corporativizada se entiende como un modelo de participación indirecta, pues la intervención de ciudadano común sólo aparece al inicio y al final del proceso administrativo, y de gestión; al ver respuesta positiva ó negativa de su petición hacia la autoridad.

En este sentido, el municipio de Nezahualcóyotl se ha constituido como una alternativa de habitación principalmente; sin embargo, ha llegado a la situación en que la capacidad receptiva se vuelve insuficiente para seguir desempeñando el papel mencionado en forma satisfactoria, dados los altos niveles de crecimiento observados, con la constante falta de capacidad administrativa, la mala planeación en el uso de los recursos económicos del ayuntamiento municipal y el riesgo de la aparición de serios problemas de carácter social, económico, ecológico, entre otros.

Por otra parte, el ayuntamiento del municipio de Nezahualcóyotl, al igual que muchos otros del país, muestra una serie de elementos negativos que le impiden desempeñar sus funciones de una manera integral y satisfactoria como son:

- Ineficiencia en la Planeación del uso de recursos económicos para poder emprender las actividades y proyectos necesarios para lograr el bienestar de toda la población;
- Violación por parte de las autoridades estatales y federales de la autonomía municipal, a la cual tienen derecho por ley los gobiernos municipales;
- Incapacidad por parte de la autoridad municipal para hacer participar a la población en el mejoramiento de sus respectivas localidades y en todo el municipio.

El estudio del municipio de Nezahualcóyotl, se justifica por el hecho de que la realidad municipal, en todos sus aspectos, ha sido poco atendido por las personas dedicadas al estudio de la administración pública, teniendo en cuenta la importancia que debe tener el municipio en el desenvolvimiento de la realidad nacional, y por otro lado, porque el resultado de éste ofrecerá una visión de la realidad administrativa que se vive, que será de gran utilidad para quienes nos estamos formando en esta disciplina y permitirá confrontar la realidad con los aspectos teóricos y legales del municipio y del propio conocimiento administrativo.

La población de este municipio en la última década, ha sufrido ritmos de crecimiento muy elevados, producto, principalmente de flujos migratorios hacia el

lugar, en busca de espacio para habitar y, hasta cierto momento, de oportunidades para mejorar sus niveles de vida. Con esto también el aumento de problemas para la administración en turno pues tiene que atender los Servicios que demanda la población que habita esta demarcación como es la prestación de los Servicios Públicos Municipales en general.

Atendiendo principalmente los servicios públicos municipales básicos como lo son: la recolección de basura (desechos sólidos), el mantenimiento en buen estado de la red de alumbrado público, limpia de calles y camellones y algunas otras como el mantenimiento de la imagen urbana del municipio.

Sin embargo, hay algo muy importante de mencionar como es que: Neza históricamente ha sido un lugar en el cual se respira ambiente de cooperación entre vecinos, muestra de ello es que en pocas décadas paso de ser un municipio en recién formación para pasar ha convertirse en un municipio metropolitano, siendo considerado como uno de los principales municipios del país por lo grande de su población, siendo así rehén de interés político electorales, y botín de los gobernantes en turno.

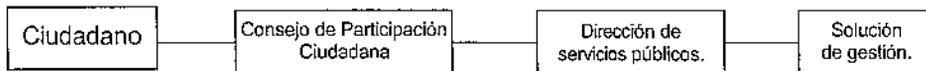
El principal problema que vive el municipio, es la desorganización administrativa y la falta de comunicación entre gobierno y gobernados, aunque es cierto decir que, este problema no es nuevo, pues se suscito desde su formación como ayuntamiento, pues los encargados de las áreas no daban la cara para la solución correcta y a tiempo de los diferentes problemas que ha vivido el municipio a lo largo de su existencia, es ahí cuando empieza el distanciamiento entre autoridad y habitantes, y por consiguiente la desconfianza de los vecinos hacia las autoridades en turno.

Esto trajo a la larga un distanciamiento y desconfianza natural hacia los personajes del ayuntamiento, en particular a los que forman parte del cabildo y los directores de las diferentes áreas. Aunque un poco desorganizada la población, aun así siguió en la búsqueda de opciones para conseguir satisfacer las necesidades que requería su colonia, y muestra de ello se suscitó durante el Programa Nacional de Solidaridad el

cual hizo lo impensable, hacer participar a la mayoría de los habitantes del municipio, aunque este programa fue Federal, hizo que la gente se comprometiera con todos y cada uno de los programas.

Dando así, auge a un gran lapso de participación que sólo buscaba el beneficio de la comunidad, sin embargo al final del trienio, el partido en el poder (Partido Revolucionario Institucional), perdió la elección municipal, dejando el lugar al Partido de la Revolución Democrática quien ganó las elecciones en esa ocasión, dando lugar así a un nuevo régimen y con ello, un descontrol hacia las formas de hacer participar a la población que se había creado a lo largo de los años; si bien con el cambio de régimen se dio un gran auge a la participación institucionalizada: los Consejos de Participación Ciudadana **COPACIS** y los Consejos de Desarrollo Municipal **CODEMUN** (Esquema N. 1), se retrocedió en cuanto a las formas de participación abierta para la población en general.

Esquema N. 1 Modelo de Gestión de los Consejos de participación Ciudadana⁷.



Fuente: Coordinación Municipal de Participación Ciudadana.

El Primer Presidente municipal de extracción perredista aparentaba un cambio, en cuanto a los sistemas corporativos que se venían utilizando a lo largo de tres décadas, si bien en esta administración se vio poca muestra de corporativismo, este fenómeno no tardaría en presentarse en el gobierno, floreciendo a lo largo y ancho del territorio municipal casas de atención de los diferentes grupos que conformaban el PRD Municipal, como lo es el Movimiento Vida Digna MOVIDIG (grupo en el gobierno), la Unión de Grupos Obreros y Campesinos de México UGOCM, el Movimiento de Lucha en Nezahualcóyotl MLN y la Unión Popular Revolucionaria Emiliano Zapata UPREZ.

⁷ Lineamientos en torno al Funcionamiento de los Consejos de Participación Ciudadana. Coordinación Municipal de Participación Ciudadana. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México, 2000.

Estos grupos de poder del nuevo régimen, se repartieron los espacios de cabildo y en las Direcciones de área del ayuntamiento, dando así otro nuevo sistema de corporativismo informal dentro del gobierno en turno, así se muestra como cada Regidor, cada Sindico, cada Director agilizaba el trabajo que se requería para sus grupos simpatizantes, dejando así rezagados los oficios de petición de los demás grupos perredistas, de otras filiaciones ideológicas y de la población en general. (TABLA N. 1)

TABLA N. 1 Total de peticiones realizadas hacia la Dirección de Servicios Públicos durante el período 2000- 2003, según la Base de datos del Archivo Municipal del Municipio.

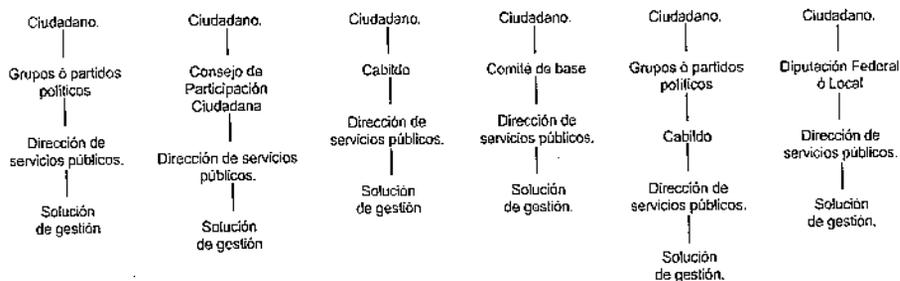
PROCEDENCIA DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
CABILDO MUNICIPAL	3219
CIUDADANO	1962
PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONALIZADA	1134
GRUPOS DEL PRD	725
DIPUTADOS	618
DIRECCIONES DE GOBIERNO MUNICIPAL	309
GRUPOS DEL PRI	291
ASOCIACION CIVIL	34
ESCUELAS	23
ORGANIZACIONES VECINALES	8
HOSPITALES	3
PARROQUIAS	3
SINDICATOS	2
APN	1
POLICIA ESTATAL	1
IFE	1

Fuente: Archivo Municipal de Nezahualcóyotl.

Es aquí donde empieza el malestar para los ciudadanos comunes que no comulgaban con alguno de los grupos de poder en cabildo y de las direcciones, pues tenían que ir de una a otra forma de participación para poder conseguir le hicieran caso a su petición y así ser resuelta de inmediato, es así como se presentan innumerables formas para que el ciudadano común pudiera conseguir algún servicio, específicamente los de la Dirección de Servicios Públicos.

Dando lugar pues, a diferentes formas de participación ciudadana corporativizada; esto es, corporativizada desde el momento en que hay algún tipo de intermediario antes de llegar a la dirección correspondiente para su respectiva solución y aun así todavía más intermediarios ó bien los filtros dentro de la Dirección antes de la respectiva solución del servicio requerido. (Esquema N. 2)

Esquema N. 2 Modelos de Participación más frecuente para solución de algún Servicio que presta la Dirección de Servicios Públicos de Nezahualcóyotl durante el periodo 2000- 2003.



Fuente: Oficinas de atención Ciudadana de diversos Diputados, regidores y partidos políticos.

Sí bien esto no es suficiente el gobierno en turno se las ingenio para maniatar a los Regidores, ya que hicieran lo que hicieran, no se les podía dar solución pronta a estos ya que, la mayoría de los directores del ayuntamiento, formaban parte del grupo en el poder, mismo al que pertenecía el Presidente municipal, por tal razón algunas de las ocasiones los regidores tenían que mandar oficio de petición para que el presidente municipal autorizará alguno de los servicios; ya que algunos de los Directores en algunas oportunidades se negaban a prestar el servicio por pertenecer al alguna de las corrientes diferentes ó ideología partidista distinta. (Esquema N. 3)

Esquema N. 3 Estructura del H. ayuntamiento de Nezahualcóyotl durante el periodo 2000- 2003⁸.

PUESTO	NOMBRE	FILIACION	PUESTO	NOMBRE	FILIACION	PUESTO	NOMBRE	FILIACION
PRESIDENTE MUNICIPAL	HECTOR ANGELO BAUTISTA LOPEZ	PRD-MOVIDIG	DIRECTORA DEL DIF MUNICIPAL	MARIA GUADALUPE MILLAN ROS	PRD-MOVIDIG	TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ZONA NORTE	ALEJANDRO MARTINEZ BETALZOS	PRD-MOVIDIG
TESORERO MUNICIPAL	LUIS SANCHEZ JIMENEZ	PRD-MOVIDIG	DIR. DE GOBIERNO	BENIGNO LOPEZ MATEOS	PRD-MOVIDIG	DIR. DE ADMINISTRACION	JUAN RUGO DE LA ROSA GARCIA	PRD-MOVIDIG
DIR. DE DESARROLLO ECONOMICO	JUAN MANUEL MENDOZA HERNANDEZ	PRD-MOVIDIG	DIR. DE DESARROLLO SOCIAL	JULIETA GRACIELA FLORES MEDRA	PRD-MOVIDIG	DIR. DE EDUCACION Y FOMENTO A LA CULTURA	PRIMITIVO ORTEGA OLAYS	PRD-UPREZ
DIR. DE SERVICIOS PUBLICOS	JOSÉ LUIS CASTELLANOS CRUZ	PRD-MOVIDIG	DIR. DE REGLAMENTOS	RICARDO JIMENEZ RUIZ	PARTIDO ACCION NACIONAL	DIR. DE ECOLOGIA	JOEL PEREZ ARIZMENDI	PRD-MOVIDIG
DIR. DE CONTRALORIA	JUAN JONES WILCHIS	PRD-MOVIDIG	DIR. JURIDICO	SAILL MEJORADA ROS	PRD-MOVIDIG	DIR. DE COMUNICACION SOCIAL	CARLOS ALBERTO VEGA SUAREZ	PRD-MOVIDIG
DIR. DE RELACIONES PUBLICAS	JOSE SIXTO VIVEROS MORALES	PRD MLN	DIRECTOR OCAPAS		PRD-MOVIDIG			

Fuente: Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, Nueva Época, Número 1, Agosto de 2000.

⁸ Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, Nueva Época, Número 1, Agosto de 2000. Las filitaciones partidistas se obtuvieron mediante entrevistas a funcionarios del Ayuntamiento y en el Comité ejecutivo Municipal del PRD

Así es como se da pie a infinidad de formas corporativizadas para lograr realizar algún servicio de la dirección, ya fuese en el servicio de limpia, o en el servicios de alumbrado público u otro. Como se muestra a lo largo de este texto al realizar este trabajo de investigación. (Esquema N. 4)

Esquema N. 4 Modelo de Participación más Compleja para solución de algún Servicio que presta la Dirección de Servicios Públicos de Nezahualcóyotl durante el periodo 2000- 2003.



Fuente: Oficinas de atención Ciudadana de diversos Diputados, regidores, partidos políticos y COPACIS.

4. Objetivo General

Mostrar las diferentes formas en que llega a manifestarse la participación ciudadana, cuando no hay los medios idóneos de comunicación con la autoridad municipal en turno para la solución en la Prestación de los Servicios Públicos Municipales.

Objetivos particulares:

- a) Analizar el contexto de la participación ciudadana en México.
- b) Mencionar el marco jurídico que rige la participación ciudadana y los servicios públicos en México.
- c) Mostrar las características de los servicios públicos en México.
- d) Comparar la participación ciudadana individual y las diversas manifestaciones de participación ciudadana corporativizada en el municipio de Nezahualcóyotl.

5. Hipótesis

Los diferentes modelos de Participación que existen en el municipio de Nezahualcóyotl generan resultados diversos en el proceso de gestión, al gestionar la solución de los Servicios Públicos a la Dirección Municipal.

Este esquema se caracteriza porque:

En el municipio de Nezahualcóyotl existe una fuerte tradición participativa de la población que el gobierno local capitaliza, incorporando a sus organizaciones políticas- sociales internas en los procesos de gestión, esto repercute en una mayor actividad en el proceso de respuesta y la petición de los Servicios Públicos Municipales.

Se parte de las siguientes preguntas:

¿Cómo funcionan los modelos de Participación Ciudadana en cuanto a la respuesta de las peticiones ingresadas en la Dirección de Servicios públicos?

¿Estos modelos de participación tienen relación con el Partido Político que gobierna el municipio?

6. Metodología

Para esta investigación se utilizó un método analítico- descriptivo a través del Estudio de Caso⁹, realizando un análisis bibliográfico para definir los conceptos utilizados a lo largo del trabajo como son: Sociedad, Sociedad Civil, Participación, Participación Ciudadana y Servicios Públicos. Lo anterior trata de mostrar que, es una forma de organizar datos sociales, sin perder el carácter unitario del objeto social que se ésta estudiando, es decir, es un enfoque que ve cualquier unidad social como un todo.

Posteriormente se reviso las principales Leyes que regulan la Participación Ciudadana y los servicios Públicos del estado Libre y Soberano de México como son: La Constitución de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), la ley Orgánica

⁹ La Escuela de Chicago, se presenta como precursora en el auge del Estudio de Caso como método de análisis de fenómenos sociales. Así encontramos diferentes interpretaciones, pero la más conveniente es la de Robert Yin, la cual considera al estudio de Caso como "Una estrategia de investigación que comprende todos los métodos con la lógica de la incorporación en el diseño de aproximaciones específicas para la recolección de datos y análisis de estos."

Municipal del Estado de México (LOMEM) y el Bando Municipal vigente para el trienio de 2000 a 2003.

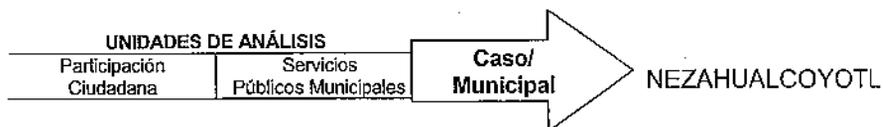
Mientras que para la recopilación de la información relacionada con la Dirección de Servicios Públicos (DSPM) se utilizó el análisis de documentos oficiales como son: Informes mensuales de la DSPM de 2001 a 2003, Informe anual del Primer Síndico Procurador 2002, Informes de Gobierno del Presidente municipal de 2001 a 2003.

Así como la revisión hemerográfica municipal, la página Web del municipio y entrevistas a diversos funcionarios de la administración municipal y líderes políticos para poder completar datos estadísticos, modelos de participación y gráficos para hacer ilustrativo lo descrito en éste texto.

Así el Estudio de caso nos facilitó la investigación, pues se tiene una variedad en el acceso de información, además que nos ayuda las variables Espacio- Temporales que es necesario en toda investigación.

La razón por la que se partió de ésta idea la señala Robert Yin, que considera sólo a los elementos principales para el Estudio de caso, es decir, las Unidades de análisis, en este caso son:

1. La Participación Ciudadana, y
2. Los Servicios Públicos Municipales.



ó bien la Participación Ciudadana en el mejoramiento de los Servicios Públicos Municipales de Ciudad Nezahualcóyotl.

7. Objetivos por Capítulo:

En el primer Capítulo se mencionan los conceptos teóricos más importantes para dimensionarnos correctamente en el tema, los conceptos se van ordenando de tal forma que van de lo general a lo particular, esto es desde el Estado como un todo (población, territorio, gobierno), pasando por los niveles de poder, los ámbitos de gobierno y la relación entre el gobierno y la administración pública, hasta llegar al nivel en que se encuentra el Municipio.

En el segundo Capítulo se describen dos elementos de suma importancia como los: la Sociedad Civil y la Participación Ciudadana, además de explicar puntualmente cuál es la diferencia y relación entre ellas, además del concepto de Partidos políticos y la Participación social así como su evolución a lo largo de los diferentes periodos de la historia hasta llegar a una Sociedad activa en el México de nuestros días.

En el tercer capítulo, nos ubica en el municipio de Nezahualcóyotl, describiendo el marco jurídico en primer término; iniciando con La Constitución política de los estados Unidos Mexicanos, pasando por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el Bando Municipal de Ciudad Nezahualcóyotl, vigente para el periodo agosto de 2000 a julio de 2003, y concluyendo con las estructuras que existen en el municipio para llevar a cabo la participación institucionalizada.

En el Cuarto Capítulo, se mencionan las principales características que se deben de cubrir para la prestación de Servicios Públicos en general, los Servicios Públicos en el Estado de México, se inicia este apartado con conceptos básicos, la clasificación de los Servicios y la forma de Prestación que el municipio la realiza.

En el Quinto Capítulo se desarrolla el Estudio de caso de esta investigación, sustentada con datos oficiales como es de cabildo, informes de gobierno municipal, informes de la Dirección de Servicios Públicos y con datos obtenidos del archivo municipal, lo que da veracidad a esta investigación y que da pie a ilustrarla con diversas tablas de datos estadísticos y graficas que facilitan el análisis y comparación de datos.

CAPITULO I

CAPITULO I. EL ESTADO, EL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1.1. Concepto de Estado

El Estado es una concepción dialéctica, ya que por sus características varía a través del tiempo. Nicolás Maquiavelo, en el siglo XV, fue uno de los autores iniciales en la historia de las doctrinas políticas que utiliza la palabra Estado. En su libro el Príncipe. Inicia señalando: "Los Estados y soberanías que han tenido y tienen autoridad sobre los hombres, fueron y son repúblicas o principados"¹⁰.

A partir de este momento y en adelante, el término Estado cobra una naturalización política. Anteriormente, para designar a la organización política suprema, se emplearon expresiones como: Polis, entre los griegos; Civitas, Imperio y república, esta última empleada por Cicerón entre los romanos, la palabra "civitas" continuó con mucha popularidad durante la Edad media.

Eli Chinoy en su libro la Sociedad define al Estado como: las Instituciones que determinan quien tendrá "el monopolio" para el uso legítimo de la fuerza física dentro de un determinado territorio; y define cómo será organizado y utilizado el poder que deriva de ese monopolio, las personas que ejercen este poder integran el gobierno. Pero esto se explicará mejor en los siguientes párrafos.

1.1.1 Enfoque Político

Conciben al Estado los grandes autores de la teoría política desde diversos puntos de vista, por ejemplo, Nicolás Maquiavelo lo explica como una organización soberana que ejerce su dominio con base en leyes. Thomas Hobbes lo menciona como "un hombre artificial", creado por un pacto social, dice que es una persona instituida por una multitud la cual ha celebrado pactos mutuos, para que con esta nueva persona que constituye el estado, se puedan utilizar tanto la fuerza como los medios de todos, pero como lo juzgue oportuno esta nueva persona creada por la sociedad y fundamentalmente para asegurar la paz y la defensa común; Eli Chinoy lo define

¹⁰ MAQUIAVELO, Nicolás. "El Príncipe". Ed. Porrúa, México 1994. Pág. 1

según una Concepción liberal, como un Arbitro situado en el centro de intereses competitivos para mantener las reglas que hacen posible una vida social ordenada¹¹, Rousseau, le da un enfoque contractualista (contrato social); después viene el racionalismo, concepto aplicado al Estado por Kant; Hegel lo considera como la idea absoluta, la abstracción pura, creador del derecho y la legalidad, no significa otra cosa que la obediencia del individuo; Max Weber asevera que: "... es aquella comunidad humana que en el interior de un determinado territorio(...), reclama para sí el monopolio de la coacción física legítima".¹²

1.1.2 Enfoque Jurídico

Desde la perspectiva del Derecho, Hans Kelsen asevera que tiene de Estado lo que tiene de Derecho, por consecuencia tenemos una identificación entre Estado y derecho. Andrés Serra Rojas lo precisa como una sociedad políticamente organizada en un orden jurídico total, que comprende un territorio propio y un poder supremo para la realización de los fines de la vida social; Jellinek, empieza a acentuar la tendencia especialista al reducir al Estado a su doble cara: la social y la jurídica. Desde el aspecto social. Define al estado como "... la unidad de asociación dotada originalmente de poder de dominación y formada por hombres asentados sobre un territorio".¹³ Jurídicamente lo considera como: "La corporación formada por un pueblo dotada de un poder de mando originario y asentada en un determinado territorio".¹⁴

Moisés Ochoa afirma, la palabra Estado tiene su origen en el griego: STATOS, que significa fijar, mantener en pie o asegurar; con el tiempo pasa al latín como STATUS, que es lo que guarda una posición permanente, para dar así origen en castellano a la palabra Estado que es definida como la organización política, jurídica y administrativa de una sociedad constituida en un espacio determinado, a él corresponde el monopolio y privilegio, del poder y la dominación sobre el conjunto de individuos con

¹¹ CHINOY, Eli. "La Sociedad". 11 Edición. Ed. Fondo de Cultura Económica. México 1998. Pág. 270

¹² WEBER, Max. "Economía y Sociedad". Ed. Fondo de Cultura Económica. México 1984. Pág. 105

¹³ JELLINEK; George. "Teoría General del Estado", Ed. Continental, México 1958. Pág. 145

¹⁴ Ibidem. Pág. 147.

base en el régimen jurídico, con soberanía, órganos e instituciones de gobierno que persiguen fines concretos.

1.2. El Estado como un todo

Independientemente de los juicios teóricos que refieren al Estado que hasta hoy se han escrito, no se puede dejar de mencionar que también se le considera como un Todo, como una realidad social y por lo tanto le corresponde una realidad jurídica con características específicas, que se analizarán rápidamente en este apartado, estas son:

1.2.1 Población

Es una unidad estructural que está constituida por el conjunto de individuos, esta agrupación se realiza por un orden jurídico de Estado. Hans Kelsen señala que la población o pueblo – como él lo nombra- "... no es otra cosa que la Unidad de una pluralidad de hechos" de conducta humana, que constituyen el contenido de las normas del Derecho; Unidad a su vez, ha sido creada por la Unidad del Orden Jurídico. Esta es la única unidad que, por relación a ese contenido, recibe el nombre de asociación, comunidad o corporación; esta Asociación no se compone, en realidad de hombres considerados como tales, sino de actos, acciones y omisiones realizados por cada hombre. Y sí es cierto que la asociación significa lo que ha de ser vinculado en una unidad, se identifica con esa vinculación, ya que el contenido y la forma son una, y la misma cosa, no siendo así pensable el uno sin la otra..."¹⁵

1.2.2 Territorio

Realidad físico- geográfica del Estado. Platón en La República menciona al territorio como elemento substancial del Estado, pero no es sino hasta Aristóteles en La Política donde se refiere así: "el mejor territorio para un Estado es sin contradicción aquel cuyas condiciones sean una mayor prenda de seguridad para la independencia

¹⁵ KELSEN, Hans. "Teoría General del Estado". Ed. Nacional, México 1965. Pág. 198

del estado, porque precisamente el territorio es el que ha de suministrar toda clase de producción. Poseer todo lo que se ha menester y no tener necesidad de nadie, he aquí la verdadera independencia. La extensión y la fertilidad del territorio deben de ser tales que todos los ciudadanos puedan vivir tan ocupados o desocupados como corresponde a hombres libres y sobrios".¹⁶

1.2.3 Gobierno

Elemento del Estado, por el cual se ejecutan los rasgos específicos de la sociedad estatal; el interés público y la autoridad pública. Por lo cual se ha dicho que "no hay Estado alguno sin una autoridad, un poder o un gobierno que presida al Estado mismo y que vale por el bien público". Jean Dabin nutre este término diciendo, "la autoridad, en sí misma, es un principio y este principio es inmanente al Estado: es el Estado, en cuanto institución, el que goza de la autoridad y de la soberanía. He de aquí que se sigue a la autoridad, que significa el derecho de mandar y de obligar, no depende de la libre voluntad de ningún hombre."¹⁷

1.3 El Estado y la Sociedad Civil

Conceptos de la Ciencia Política que han evolucionado sin cesar, El Estado y la Sociedad civil; la necesidad de revisar el origen de estos elementos es particular. Tras analizar el término Estado y de sus elementos más significativos, es necesario distinguir cuál ha sido el umbral de estos elementos que corresponden a la teoría política.

En el Leviatán Thomas Hobbes, trata de responder por primera vez el origen de la sociedad. Con base en el planteamiento racionalista, justifica al Estado monárquico de su época. El contractualismo, en el sentido del pacto social, trataba de explicar la integración de la sociedad política. Hobbes utiliza el principio del pacto social y sostiene que el hombre en estado de naturaleza, no podía garantizar su existencia;

¹⁶ ARISTÓTELES. "La Política" Libro IV. ESPASA-CALPE. México 1989. Pág. 118

¹⁷ DABIN, Jean. "Doctrina del Estado, Elementos de Filosofía Política". Ed. JUS. México 1955. Pág. 168

niega totalmente que el hombre pueda o sea un animal social, sino que lo hace es por necesidad, ya que se ve forzado a renunciar a sus derechos individuales para constituir un organismo creado por la razón en la cual no participan los individuos como miembros de todos sin que las partes sean propiamente integrantes de este organismo **El Estado**.

Hobbes sostiene que el Estado de naturaleza se opone a la sociedad civil y al Estado, ya que la permanencia en el Estado original no tiene otro desenlace que la guerra, el caos, la anarquía y la muerte. Además que los hombres enajenan su soberanía a un monarca quien al sacarlos del estado de naturaleza les sustituye el derecho a la vida;¹⁸ en esto consistía el absolutismo de Hobbes. Independientemente de lo controversial que pudieron haber sido sus ideas podemos reconocerle el que aparezca por primera vez el término de Sociedad civil y su aparición en la literatura política.

John Locke en su escrito sobre el Gobierno Civil, contradice el pensamiento Hobbes y plantea un método diferente, trata de demostrar que hay posibilidad de orden sin la necesidad de enajenar los derechos de las personas en una forma tan arbitraria como es la subordinación que se menciona en el Leviatán; la forma que propone este sistema, se realiza por el pacto social, que engendra a la Sociedad Civil y cuyo fin es organizar el gobierno y proteger los derechos naturales que son: la vida, la libertad y la propiedad. "...siempre que cierto número de hombres se une en sociedad renunciando cada uno de ellos al poder de ejecutar la ley natural, cediéndolo a la comunidad, entonces y sólo entonces se constituye una sociedad política o civil".¹⁹

En cuanto al problema de los límites de la autoridad Locke busca que, el control de los ciudadanos se ejerza sobre el poder político, y también en la división de los poderes. Su tendencia fue la de la defensa, hacia todo trance, hacia la propiedad privada como derecho natural del individuo, es considerado como el precursor del

¹⁸ HOBBS; Thomas. "El Leviatán", Ed. Fondo de Cultura Económica. México 1984. Pág.141

¹⁹ LOCKE, John. "Ensayo sobre el Gobierno Civil", Ed. Aguilar, México 1983. Pág. 66

liberalismo. "La finalidad máxima y principal que busca los hombres al reunirse en estados o comunidades, sometiéndose a un gobierno, es la de proteger sus bienes".²⁰

Aparece Rousseau, otro pensador que entró a la cuestión sobre el origen de la sociedad y el Estado, Rousseau, en El contrato social, se contraponen a las opiniones mencionadas anteriormente: no le sienta bien pensar en el orden social generado a partir de intereses de los hombres considerados individuos; es así que desarrolla la noción de comunidad, concebida como la voluntad general pero como manifestación del principio de soberanía, haciéndola emanar del pueblo.

Entonces de lo que se trata de encontrar una forma de asociación que haga posible la expresión de la voluntad general, prevaleciendo sobre la del individualismo egoísta. Integrándose así a los otros, el hombre se hará libre; si se integra directamente con la sociedad, como en la comunidad antigua la vivía con la naturaleza; Rousseau es el primero en plantear a la democracia directa como forma de articulación entre la sociedad y el Estado. "Encontrar una forma de asociación que defienda y proteja con la fuerza común la persona y los bienes de cada asociado, y por lo cual cada uno, uniéndose a todos, no obedezca sino a sí mismo y permanezca tan libre como antes".²¹

El origen de la Sociedad Civil y el Estado, así como sus funciones, perdura hasta hoy día y es motivo todavía de muchas discusiones e inspiración de muchos para realizar nuevos tratados y ensayos. Lo importante de estos puntos tratados es el rescatar, de estos autores clásicos, el que con ellos aparece por primera vez esa, la idea de Sociedad civil, de la cual nace el Estado para colocarse por encima de ella y practicar la dominación como un ente y con un poder de coacción física sobre todo individuo que se encuentre dentro del territorio o espacio que le incumbe.

²⁰ IBIDEM. Pág. 94.

²¹ ROUSSEAU, Jacobo. "El Contrato Social", Ed. Aguilar, España 1969. Pág. 16

1.4 Estado y Gobierno

Al Estado y al Gobierno durante mucho tiempo se le ha confundido, lo cual es un error bastante común, por lo que es necesario señalar claramente que el Gobierno no es el Estado, ni viceversa, sino que solamente es uno de los elementos conforman éste. El gobierno como pieza estable, organizada y material del Estado es el medio por el cual se ejerce un poder de autoridad que se basa en leyes creadas. Entre el poder, atributo del Estado y los titulares del poder hay una diferencia, pues los hombres, depositarios de la autoridad, no la ejercen en su nombre ni para su beneficio propio, sino que la hacen llevar acabo, ejerciéndola sólo en nombre de los órganos e instituciones representativas del Estado, en quien esta residiendo la autoridad.

1.5 El Concepto de Gobierno

Es trascendente definir con suma precisión al gobierno para evitar confundirlo con el Estado. Muchos ensayistas han tratado de explicarlo, en su mayoría coinciden, de alguna u otra forma, que es el grupo de personas, individuos, actores o personajes con autoridad o mando, que hacen materializar el ejercicio del Estado, con capacidad para crear leyes que regulen el funcionamiento, la acción y la actuación de los miembros de la sociedad. Escuetamente lo interpretan de esta manera pero hay autores que lo particularizan de talladamente; así por ejemplo Jean Dabin con un enfoque jurista, lo explica de esta forma: "El gobierno es, esencialmente, la acción por la cual una autoridad impone una línea de conducta, un precepto a individuos humanos. Las personas que en el Estado están sujetas a esta acción de dirección son en primer lugar los ciudadanos miembros de la comunidad estatal..."²²

Bobbio explica que el gobierno es "... el conjunto de personas que ejercen el poder político, o sea, que determinan la orientación política de una cierta sociedad...", desde una perspectiva institucional dice que es "... el conjunto de los órganos a los que institucionalmente les está confiando el ejercicio del poder..."²³ Por lo cual podemos

²² DABIN, Jean. Op. Cit. Pág. 65.

²³ BOBBIO, Norberto y MATTEUCCI, Nicola. "Diccionario de Política", Siglo XXI, México 1981. Pág. 743

legar a concluir que "El gobierno es el Estado en acción, que se constituye un aparato de dominio que le permite así conducir al conjunto de individuos y personas que habitan en un territorio donde él ejerce su soberanía, con el propósito de lograr de estos los ciudadanos una conducta deseada. El gobierno entonces busca determinar y reglamentar las acciones de sus gobernados de acuerdo con los fines del Estado. Para que tal actuación se consuma en forma armónica y no se convierta en un punto del cual broten conflictos y desacuerdos, la función gubernamental debe de tomar un carácter normativo tendente a regular la acción de los particulares entre sí y frente a la autoridad constituida.

Con estos elementos puedo aseverar que el gobierno en su forma de dirección y organización de las acciones del Estado le corresponde llevar a cabo las funciones de índole política (o sea la conducción, conservación, fortalecimiento y consolidación de ese poder) y en cuanto a la naturaleza administrativa (le corresponde la captación de recursos, la dotación de servicios, el resguardo del orden, etc.). todas estas funciones de una manera más específica pueden ser de carácter legislativo, ejecutivo o bien judicial, y la efectúan los órganos competentes que tienen la autoridad y responsabilidad, en cada una de las competencias obedecen al ya tradicional ordenamiento y organización de la División de Poderes que han dado lugar, sobre todo en las naciones de occidente, esto es los poderes legislativo, ejecutivo y judicial; existe además de esta división la relativa a los niveles de gobierno, que también se representa con un enfoque tripartito en el que se hace mención de un gobierno Federal (Nación), uno Estatal (Entidad federativa) y uno municipal (Localidad).²⁴

1.6 División de Poderes

La división de poderes encuentra una de sus primeras manifestaciones en Grecia con Aristóteles, que en su texto de La Política, en el Libro sexto, asevera que la polis se debería estructurar con el propósito de lograr su organización, para lo cual, consideró que era necesario contar con tres poderes que serían "la Asamblea

²⁴ CARRILLO Landeros, Ramiro. "Metodología y Administración", Ed. Limusa, México 1986. Pág.114

general, que delibera sobre lo negocios públicos; el segundo, el Cuerpo de magistrados, cuya naturaleza, atribuciones y modo de nombramiento es preciso fijar y el tercero, el Cuerpo judicial”²⁵.

Tuvieron que pasar varios siglos para que se volviera a mencionar esta teoría, quien la retomo fue Polibio en Roma, el cual hace mención de una forma de gobierno mixto; pero no es sino hasta el siglo XVII en que Locke reconoce la necesidad una división de poderes, el propone que éstos deben ser un Legislativo, un Ejecutivo y un Federativo. Su supuesto se dirigía a trazar la idea de limitar al poder por el poder mismo. Montesquie años más tarde, basándose en el supuesto de Aristoteles y en los trabajos de Locke, desarrolla la figura de la división de poderes, en la forma como la conocemos actualmente. Además organizó al poder público con la intención de que tuviera un equilibrio y un contrapeso para fijar así los límites de la libertad política, en el Espíritu de las Leyes, marca que: “En cada Estado hay tres clases de poderes: el poder legislativo, el poder ejecutivo, y el poder judicial que depende del derecho civil. En competencias del primero, el Príncipe o Jefe del Estado, crea leyes transitorias o definitivas, o deroga las existentes. El segundo, establece la seguridad pública y precave las invasiones. El tercero su función será el de castigar los delitos y juzgar las diferencias entre particulares”.²⁶

Fuerte fue la influencia que dejó este pensador, sobre todo en los países de América, Estados Unidos fue uno de los primeros que adoptó el modelo de Montesquie. México lo retoma y lo plasma en la Constitución de 1824, pero no es sino hasta 1917 con Venustiano Carranza, que se consolida en la Carta Magna, en los artículos 49 al 107, delineando así en que se debe organizar y las funciones de cada uno reconocidos: Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

²⁵ ARISTÓTELES. Op. Cit, Pág. 182

²⁶ MONTESQUIE. “El Espíritu de las Leyes”. Ed. Porrúa. México 1987. Pág. 104.

1.7 Ámbitos del Gobierno

Los niveles de gobierno se implantan con un enfoque sistémico y estructural, lo cual trajo como consecuencia la aspiración a tres niveles de gobierno: el Federal (Nación), el Estatal (Entidad Federativa) y Municipal (Localidad) con el propósito y finalidad de tener una mejor estructura administrativa y solucionar los servicios que reclama la población de cada país. Este enfoque se planteo, bajo un criterio tripartito, los cuales se consideran de una forma más específica en los siguientes puntos de este trabajo.

1.8 El Gobierno y la Administración Pública

En incisos anteriores se menciona al Estado, y quedo claro lo que es, ahora le corresponde el turno de explicar que Gobierno, como ente necesita hacerse notar mediante un brazo ejecutor, el cual debe de encargarse de las funciones de competencia administrativa, he aquí donde se hace notar la importancia que tiene la administración pública, la cual hasta cierto punto se le es considerada como el "gobierno en acción", además personifica a uno de los elementos de suma importancia que es la autoridad que ejerce el gobierno, por lo cual se le ubica con en el poder Ejecutivo con la responsabilidad de planear, organizar, dirigir y controlar la gestión pública para proporcionar los bienes y servicios que la población le solicita y demanda.

La administración pública viene a ser entonces un subsistema del gobierno que se encarga de la prestación de determinados bienes y servios en favor de la sociedad y para el bien común. Desde la perspectiva estructural y de acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF), el servicio gubernamental se encuentra dividido en dos vertientes: La Administración Pública Central y La Administración Pública Paraestatal, las cuales tienen a su cargo, según el ámbito de su competencia para lograr propósitos específicos de acuerdo con el sector al que pertenecen.

1.9 Concepto de la Administración Pública

Al igual que los conceptos mencionados anteriormente, el concepto de Administración Pública ha variado sin cesar, podemos darnos cuenta de esto, ya que al igual que los otros conceptos existe una amplia gama de autores que la tratan de maneras distintas, con diversas perspectivas y con visiones bastante amplias. Por lo cual, a continuación se desarrolla algunas ideas y conceptos que permitirán entender, comprender, esbozar y plantear una visión general de la administración pública. Así pues, para Dwith Waldo, es "... la organización y dirección de hombres y materiales para lograr los fines de gobierno... es el arte de la ciencia de la dirección aplicada a los asuntos del Estado"²⁷.

Jurídicamente, Gabino Fraga hace alusión de la administración pública así, argumentando que: "... debe entenderse desde el punto de vista formal como el organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales, y que desde el punto de vista material es la actividad de este organismo considerado en sus problemas de gestión y de existencia propia tanto en sus relaciones con otros organismo semejantes como los particulares para asegurar la ejecución de su misión"²⁸.

Viendo desde una perspectiva no tan rigurosa, el maestro Duhalt Krauss expresa que la administración pública "... además de emplearse para designar una actividad, la actividad del estado, o la ciencia que la estudia, o la técnica o conjunto de técnicas que utiliza, a menudo se usa el término administración pública para referirse al organismo que agrupa a todos los órganos e instituciones a quienes se ha encomendado la actividad o función de manejar los asuntos públicos"²⁹.

Para José R. Castelazo, la administración pública se debe concebir desde dos puntos de vista: el que se refiere al proceso de ejecución de las decisiones del

²⁷ WALDO, Dwith. "Estudio de la Administración Pública". Ed. Aguilar. España 1964. Pág. 6

²⁸ FRAGA, Gabino. "Derecho Administrativo". Ed. Porrúa, México 1985. Pág. 119

²⁹ DUHALT, Krauss. "Aspectos de la Administración Pública en México". A.N.A.P. A.C. 1970. Pág. 32

gobierno y, el segundo, a la teoría científica que estudia los procesos y su fenomenología, del primero opina: "La administración pública es básicamente la rama ejecutiva del gobierno legalmente constituida... la función de la administración pública es el conjunto de actividades o acciones – el proceso administrativo- mediante las cuales se concretan las decisiones del gobierno"³⁰. Como una disciplina, afirma que la administración pública "... es la teoría o el conjunto de los conocimientos, métodos y procedimientos científicos que ayudan a estudiar, analizar y predecir los hechos o fenómenos que suceden en el gobierno de un país"³¹.

Para Julieta Guevara la administración pública, "es el conjunto de operaciones encaminadas a cumplir la política y la voluntad de un gobierno. Es pública porque comprende las actividades que una sociedad sujeta a la Dirección política, las cuales son ejecutadas por las instituciones gubernamentales"³².

Es administración porque implica la coordinación de esfuerzos y recursos, mediante los procesos administrativos básicos de planeación, organización, dirección y control. Las primeras funciones que realiza son:

- Preservación del Sistema Político,
- Mantenimiento de la Estabilidad y el Orden,
- Institucionalización del Cambio,
- Prestación de Servicios Públicos,
- Promoción del Crecimiento o Desarrollo en diferentes campos,
- Protección de la Opinión Pública, y
- Fuerza política de influencia derivada de la posición estratégica de la burocracia.

³⁰ CASTELAZO, José R.: "Apuntes sobre la Teoría de la Administración Pública". Universidad Nacional Autónoma de México, México 1977. Pág. 23-24.

³¹ Ibidem Pág. 24

³² GUEVAREA, Julieta. "Administración Pública". Diccionario de Política y Administración Pública, Colegio de Licenciados en Ciencias Políticas y Administración Pública. México 1978. Pág. 47-70

En síntesis, el término de administración pública puede variar según la visión: ya que puede estudiarse desde una perspectiva jurídica, formal o tal vez estructural; con base en las anteriores la podemos asimilar como la congregación o unión de dependencias y entidades, a cargo del gobierno en turno, que buscan el logro de objetivos específicos propios del Estado para el bien común, o sea del interés público.

1.10 La Administración Pública en México

La administración pública en México se encuentra establecida y reglamentada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (que tiene vigencia desde 1917), para ser más preciso en el artículo 90 constitucional (CPEUM) y en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF), se presenta la división y las funciones que deben cumplir las diferentes áreas ya sean prioritarias o específicas

Para el mejor manejo y funcionamiento se fracciona en dos, en centralizada y en paraestatal. La primera esta compuesta por oficinas de la Presidencia de la República, las Secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos. La Administración Pública Paraestatal se compone por organismos descentralizados, empresas de participación estatal, instituciones nacionales de seguros y fianzas y fideicomisos públicos.

Para el despacho de los asuntos encomendados al Poder Ejecutivo Federal, el Presidente de la República como titular del mismo, se apoya en las Secretarías de Estado, en los Departamentos Administrativos y en la Procuraduría general de la República, acordando periódicamente con sus titulares. El Jefe del Ejecutivo Federal puede convocar a reuniones de Secretarías de Estado, y demás funcionarios competentes cuando se trate de definir o evaluar la política de gobierno en materias que sean de la competencia concurrente de varias dependencias o entidades de la administración Pública Federal, apoyándose para esto en el Secretario Técnico el cual se encuentra adscrito a la Presidencia de la República.

Las Secretarías de Estado y los Departamentos administrativos tendrán un igual rango y entre ellos por lo tanto no habrá, preferencia alguna. Cada Secretario de Estado y Jefe de Departamento administrativo, formularán respecto a los asuntos de su competencia los proyectos e iniciativas de ley, reglamentos, decretos y órdenes del Presidente de la República. La administración Pública Federal está integrada por 18 Secretarías de Estado:

- | | |
|--|---|
| 1. Secretaría de Gobernación (SEGOB) | 11. Secretaría de la Reforma Agraria (SRA) |
| 2. Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) | 12. Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) |
| 3. Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) | 13. Secretaría de Energía |
| 4. Secretaría de Marina, Armada de México | 14. Secretaría de Economía (SE) |
| 5. Secretaría de Seguridad Pública y Servicios a la Justicia (SSP) | 15. Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. |
| 6. Secretaría de Hacienda y Crédito Público | 16. Secretaría de Comunicaciones y Transportes |
| 7. Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) | 17. Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM) |
| 8. Secretaría de Educación Pública (SEP) | 18. Secretaría de Turismo ³³ |
| 9. Secretaría de Salud (SSA) | |
| 10. Secretaría de Trabajo y Previsión Social | |

1.10.1 Administración Pública Estatal

A lo Largo de la República existen 31 Entidades Federativas libres y soberanas que decidieron integrarse a través de un Pacto Federal. Un estado o entidad geográficamente, es una distribución territorial de la República. En otros términos, es un espacio de gobierno, integrante de un gobierno nacional que posee facultades, competencias y atribuciones para ejercer el poder público dentro de un territorio determinado. Así pues le corresponde tener medios propios para el logro del enlace social, ayudando de esa forma a la integración nacional.

El gobierno como ya se mencionó tiene facultades para poder legislar, ejecutar y aplicar leyes que le son propias de acuerdo con el orden jurídico general y particular. Una entidad federativa se constituye entonces como un componente de orden jurídico integral denominado Federación, plasmado en la Constitución Política, misma que le señala cuál va a ser el ámbito de competencia, sus atribuciones y sus facultades. Es autónomo en cuanto a su régimen interior, obligándose a la adopción de la forma de gobierno republicano, representativo y popular, y a tener como base de su división

³³ "Ley Orgánica de la Administración Pública Federal". 41 Edición. Ed. Porrúa. México 2002. pág. 14-15

territorial y de su organización política y administrativa al Municipio libre; principio establecido en el Artículo 115 constitucional".

Las entidades federales cuentan con autonomía y libertad para Legislar y aplicar sus leyes como lo indica el Artículo 124, al señalar que las facultades que no estén expresamente concebidas por la Constitución a los funcionarios federales, se entiende reservados a los estados. Además, en los artículos 5, 18, 115, 123 y 130 hay facultades expresas a los estados: la expedición de títulos profesionales organización de sistemas penitenciarios, laborales entre gobierno estatal y sus trabajadores, la celebración de convenios con los municipios a su favor; fijar bases para que formulen sus reglamentos y, para determinar el número máximo de ministros de los cultos religiosos que ejercerán sus profesiones en el territorio estatal.

1.10.2 Administración Pública Municipal

El artículo 115 de la Constitución, menciona que el municipio libre es la base de la división territorial y de la organización política y administrativa, y que está dotado de personalidad jurídica y por lo tanto patrimonio propio; cuenta con libertad para elegir a sus autoridades o representantes mediante la elección popular en el marco de las leyes electorales, esta libertad se puede entender como la posibilidad de ejercicio del poder político local, de acuerdo con las circunstancias específicas de lugar y el momento, porque las autoridades municipales no son subordinados a otro poder público.

Una de las atribuciones con que cuenta el Municipio es la libertad de administración, que le permite organizarse administrativamente para realizar sus funciones, por lo que el ayuntamiento como órgano de administración municipal ordena, decide, reglamenta, delibera, informa, representa y gestiona. Además tiene la personalidad jurídica propia le permite ser un sujeto con derechos y obligaciones, así para manejar su patrimonio como considere pertinente siempre y cuando este que conforme marca la Ley.

En lo que se refiere a sus funciones y atribuciones el artículo 115, fracción II hace mención que cada uno de los municipios podrán administrar libremente su Hacienda, en este sentido recibirá las contribuciones incluyendo así las tasas adicionales que establezcan en su momento los estados, sobre la propiedad inmobiliaria, de su procuramiento, división, consolidación traslación y mejora, así como los que tengan por base el cambio de valor de los inmuebles.

La administración municipal, al igual que los otros dos ámbitos del gobierno, esta facultado para contar con órganos auxiliares, por consecuencia puede darse el fenómeno de la paramunicipalidad como un factor orientado al fortalecimiento de las finanzas propias. Dadas así las características de la administración local, se incluyen organismos descentralizados y las empresas representativas de la intervención directa de los municipios en el desarrollo de su mejora propia.

1.11 Organización Municipal

El municipio es el órgano del gobierno que tiene la característica de ser un ente colegiado de elección popular responsable de la administración e integrado por un presidente municipal, uno ó más síndicos procuradores y el número de regidores que indique la Ley Orgánica Municipal³⁴ respectiva. Las funciones específicas de cada uno de los miembros del ayuntamiento se describen así:

El presidente municipal: es el personaje encargado de llevar a la práctica las decisiones condensadas en el ayuntamiento y es el responsable del buen funcionar de la administración de su municipio, además le corresponde cumplir y hacer cumplir la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política Estatal, la Ley Orgánica Municipal, el bando municipal, los reglamentos municipales y las resoluciones del ayuntamiento; también le corresponde realizar a nombre del ayuntamiento, todos los actos que sean necesarios para la solución de

³⁴ "Ley Orgánica Municipal del Estado de México". LIV Legislatura, Estado de México, México 2001. Pág. 41

los asuntos políticos y administrativos; así como informar en plazo determinado a la población de la situación que guarda hasta la fecha la administración municipal.

Detallando las actividades realizadas por las diferentes dependencias a su cargo y el manejo y destino de los recursos públicos; le corresponde nombrar y remover a los empleados y a los funcionarios cuya designación sea exclusiva del ayuntamiento; llevar el control de la aplicación del ejercicio de la Ley de Ingresos y del Presupuesto de Egresos; vigilar atentamente la aplicación de los planes y programas estatales y municipales de desarrollo; vigilar que su administración y la prestación de los servicios públicos se lleve a cabo de la mejor manera y con apego a los reglamentos y aprobar en su oportunidad la solicitud de permisos para el uso y aprovechamiento de las áreas públicas.

El síndico procurador, generalmente es el primero, le corresponde defender los intereses municipales y representar jurídicamente al Ayuntamiento en los litigios en los que este fuera parte. Además es el responsable de revisar la gestión de la hacienda Pública municipal. Sus principales funciones son:

- revisar oportunamente el buen manejo de las finanzas municipales,
- mantener al corriente el inventario general de los bienes muebles e inmuebles propiedad del municipio,
- revisar y firmar los estados de cuenta de la tesorería municipal y remitirlos a la Contraloría Mayor de Glosa del congreso del local,
- vigilar que se presente la cuenta pública, los informes contables y financieros para su revisión por el Congreso local,
- procurar el cobro oportuno de los créditos, multas y rezagos a favor del municipio,
- asistir a las sesiones de cabido y actos oficiales,
- comparecer y suscribir los contratos ya demás los actos jurídicos que contengan obligaciones patrimoniales para el municipio.

Los regidores, estos tienen a su cargo las diversas comisiones de la administración pública municipal, entre sus principales funciones está en asistir y proponer en las sesiones de cabildo las medidas que se estimen pertinentes y más convenientes para solucionar los asuntos correspondientes, además de asistir a los diferentes actos oficiales y atender debidamente las comisiones que a su cargo están, vigilar el funcionamiento de las dependencias y la atención de los asuntos propios de su correspondiente área de responsabilidad, debe de presentar en tiempo su programa anual de trabajo e informar al ayuntamiento acerca del cumplimiento de sus tareas, suplir al edil en sus faltas temporales, cuando sean menores a treinta días, de acuerdo con el orden de preferencia que el alcalde determine, y citar a sesiones extraordinarias del ayuntamiento sino lo hiciere el presidente municipal.

Por último se mencionan a las autoridades auxiliares, las cuales tienen como funciones:

- Cumplir y hacer cumplir el bando de la policía y buen gobierno, reglamentos municipales, circulares y demás disposiciones de carácter general dentro de la localidad,
- Auxiliar a las autoridades en el cumplimiento de sus atribuciones,
- Fungir como oficial del registro civil y en su caso como agente del ministerio público,
- Formular y emitir anualmente al ayuntamiento el padrón de habitantes de la localidad y demás datos estadísticos que le sean requeridos,
- Vigilar la conservación de la salud pública de la localidad, e
- Informar al ayuntamiento cualquier alteración al orden público.

Este capítulo así concluye con el nivel municipal, específicamente con los organismos auxiliares. Termina aquí en este ámbito porque, es aquí en el nivel municipal donde nos podemos situar y manejar más ampliamente el tema de la participación ciudadana en una dimensión correcta, además porque es un espacio en

donde se desarrolla ampliamente. Pues uno de los planteamientos de esta investigación se centra en el buen desempeño de la actividad pública, es por eso necesario ubicar el ámbito municipal y su papel en cuanto a la participación de los habitantes de estas comunidades.

CAPITULO II

CAPITULO II. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MÉXICO.

2.1. Participación Ciudadana

La Participación Ciudadana al igual que los términos ya mencionados en otros incisos, no es tan fácil de manejar, es un término bastante complejo que se utiliza sin embargo con demasiada frecuencia en nuestro lenguaje coloquial y en el político; hoy en día estas palabras juntas nos dan como resultado un difícil concepto que para variar es causa un sin número de desacuerdos y planteamientos, en lo que concierne al razonamiento político no hay un significado concreto que permita definir lo que es en sí la Participación Ciudadana.

En diferentes publicaciones incluyendo los más prestigiados como lo es el diccionario de la Real Lengua Española, la participación la define como la acción de participar y/o formar parte en una cosa o motivo. La palabra ciudadanía viene de latín civitas, que fue la organización jurídico-política de los romanos. Se asevera que la ciudadanía indica la cualidad genérica de los habitantes, entendiéndose por ciudadano etimológicamente la pertenencia de un individuo o personaje (hombre o mujer) al grupo social estructurado políticamente y dotado de la soberanía en un determinado Estado.

Juntando los conceptos, "participar, significa tomar parte, convertirse uno mismo es parte de una organización que reúne a más de una persona"³⁵, así lo dice el Maestro Mauricio Merino, pero también tiene el significado de compartir algo con alguien o por lo menos, hacer saber a otros alguna noticia. De este modo la participación se entiende como un acto social: nadie puede participar de manera exclusiva, privada, para sí mismo.

³⁵ MERINO, Mauricio, Op. Cit. Pag. 10

La participación no existe entre los anacoretas, pues sólo se puede participar con alguien más, sólo se puede formar parte en donde se encuentra una comunidad³⁶ que esta organizada y que abarca como mínimo a dos individuos. He ahí que en los diferentes diccionarios de lengua española nos digan que los sinónimos de está sean coadyuvar y compartir. Al mismo tiempo, hoy en nuestras sociedades³⁷ es muy difícil dejar a un lado la participación en ella, ya que la ausencia que dejemos por la no-participación nuestra también es una forma de compartir las decisiones, así se puede afirmar que quien piense que no participar es dar su consentimiento a quienes toman las decisiones está errado pues esta incentivando que otros actúen en su nombre.

La Participación política³⁸ es lo que más se aproxima a la idea de la participación ciudadana, ya que las relaciones que se establecen al interior de un colectivo entre los gobernados y gobernantes, ciudadanos y Estado, partidarios y fuerzas políticas, en general construyen la relación política entre la ordenanza y la acatamiento. Dichas relaciones las podemos identificar como actividades voluntarias o involuntarias de los miembros de la comunidad para intervenir en la cosa pública, que va desde la toma de conciencia sobre los servicios que le brinda la administración hasta las diferencias por afiliación a alguna fuerza política.

El Instituto Nacional para la Administración Pública ofrece un concepto que llega a parecerse que es el de participación conmutaria, refiriéndose principalmente a la organización racional y consiente de las personas que habitan en el municipio, con el propósito de proponer las iniciativas que satisfagan a sus necesidades, o sea puntualizar en tiempo los intereses y los valores comunes; colaborar en la realización de obras y prestación de los servicios públicos a que tienen derecho; conocer sus responsabilidades como miembros de la localidad y formar parte en la toma de

³⁶ Comunidad: Grupo social territorialmente, donde los hombres pueden pasar su vida entera, y se dividen en familias, clanes o linajes, clases y grupos étnicos. Ofrecen una identidad social donde desarrollan costumbres, tradiciones, maneras de hablar y signos de vida común.

³⁷ (Sellschaft) Sociedad: "Cohesión derivada de la solidaridad mecánica a las que se fundaban en una solidaridad orgánica; y existen dos tipos denominadas sociedad urbana y sociedad comunal".

³⁸ "Participación Política". Diccionario de Política y Administración Pública, Colegio de Licenciados en Ciencias Políticas y Administración Pública. México 1978. Pág. 136

decisiones. Con base a lo anterior se puede señalar que la participación ciudadana es el conjunto de personas o individuos que forman la colectividad organizada, que busca la satisfacción general y como consecuencia como particular, y que no sólo se limita exclusivamente al uso del voto en las disputas electorales, sino que vaya más allá interviniendo en los asuntos de carácter público y de las obligaciones ciudadanas.

La participación política³⁹ en este trabajo se considerará como la participación del ciudadano, cuando éste vota, es votado o tiene la acción activa de militancia en un partido político o estructura de poder.

2.2. Sociedad Civil

En el transcurso de la historia el concepto de la sociedad civil tampoco no ha permanecido invariable, ya que se ha modificado en el tiempo y en el espacio. Los autores que hacen mención sobre la idea de Sociedad civil son Hobbes, Locke y Rousseau que la entendían como una comunidad de individuos en armonía y que a su vez se oponía al "Estado natural", y de esta surge el estado como la forma más organizada. Así a través de los años la idea fue cambiando haciéndose cada vez más compleja, para Karl Marx la sociedad civil se debía entender como un sinónimo de sociedad burguesa.

Para Bobbio, la sociedad civil es la esfera de las relaciones entre los individuos, entre grupos y entre las clases sociales que se desarrollan fuera de las relaciones de poder que caracterizan a las instituciones⁴⁰ de Estado. Es decir, la sociedad civil es representada como el terreno de los conflictos económicos, ideológicos, sociales, y religiosos⁴¹, respecto de los cuales el Estado tiene la tarea de darles solución ya sea

³⁹SANCHEZ RAMOS, Miguel Ángel. "Participación Ciudadana, necesaria en el proceso de democratización", en 1er congreso Internacional de Ciencia Política y Administración Pública, Ponencia N. 1, Mesa 10, México 2001.

⁴⁰ Institución: Pautas normativas que definen lo que considera adecuado, legítimo, o como expectativas de acción o de relación social

⁴¹ (Durkheim, Emile) Referente a Religión: "Es un Sistema unificado de creencias y prácticas relativas a cosas sagradas, esto es, a cosas que han sido colocadas a parte y están prohibidas- creencias y prácticas que unen en torno a una misma comunidad.... todos aquellos que se adhieren a ella".

mediándolos o suprimiéndolos, como la base de la que parten las demandas o inconformidades respecto de las cuales el sistema político está obligado a dar respuesta, así en el campo de las fuerza de movilización, de la asociación y de organización de las fuerzas sociales que se dirigen a la conquista del poder político.

El concepto definitivamente ha variado, pero es necesario darle una definición que se adapte a las circunstancias y momento en el que vive el país en que vivimos en este caso México. Con estos elementos Carlos Monsiváis trata de puntualizar lo qué es la sociedad civil y la define así: "los diferentes sectores de esfuerzo comunitario de autogestión y autoconstrucción, o sea un espacio aparte del gobierno y de la oligarquía empresarial"

La sociedad civil podemos afirmar, llega a un punto de metamorfosis, ya que manifiesta diversas formas de organización y de expresión ciudadana ajenas al gobierno y a los partidos políticos, que van en busca simplemente del beneficio propio o en su caso, exigir por decisiones que afectan o favorezcan a sus intereses. Es preciso reconocer que existen algunas organizaciones de la sociedad civil que buscan una mayor participación, lograr objetivos específicos, son lo que se conocemos como organizaciones no gubernamentales.

La participación ciudadana y la sociedad civil son dos formas de organización en las localidades que van en busca de un objetivo en particular, como lo pueden ser los derechos humanos, ecológicos, de reivindicación a la mujer, laborales, pacifistas, educativos, culturales o de vivienda por mencionar algunos, son maneras de participar colectivamente que van más allá del derecho a elegir e las elecciones populares.

2.3. Antecedentes de la Participación Ciudadana en México

A lo largo de nuestro país y repasando su historia en diferentes épocas no es difícil encontrar momentos en que se manifiesta la participación de la sociedad, tomando roles muy importantes diferentes ámbitos. Podemos afirmar entonces que ese espíritu

de participación siempre ha existido, sólo que hay algunos que son de más relevancia, más representativos tal vez, o bien más reconocidos por el ancho de la sociedad.

2.3.1 Período Prehispánico

En las sociedades indígenas, es donde se encuentra el cimiento de la participación social. El Tequio por ejemplo fue una institución precortesiana, que hizo posible la movilización de grandes masas para construcción de las obras que hasta hoy día se conservan. Entre los zapotecas se desarrolló la Guelaguetza que funcionó como sistema de ayuda mutua. Esta organización se caracteriza porque es donde ofrecen los que tienen a los que lo necesitan y lleva consigo el compromiso y la obligación de reciprocidad. Es un sistema de cosecha o de cualquier labor que en la cooperación recíproca la hacen los vecinos de una región, o bien los obsequios o presente que por simple cortesía se hacen entre sí las familias.

La agricultura fue de las actividades vitales de las sociedades indígenas, siendo esta labor la más común entre los miembros, esta tenía como fin lograr la sustentabilidad de todos. Los aztecas en cambio tenían divididas sus ciudades en barrios o calpullis que vendrían siendo los antecedentes directos del Municipio, habitados por familiares provenientes de un tronco común, los cuales contaban con una divinidad protectora, un gobierno interno y tierra común, también existían los calpullis respectivos para comerciantes y artesanos donde los trabajos tenían como fin el bien de la comunidad. Aun hoy día, muchas de estas prácticas todavía siguen vigentes en las comunidades del sureste del país principalmente.

2.3.2 Período Colonial

Durante la Colonia la participación social se vio establecida por la orden de la Corona hispana, en esta época en realidad se encuentran pocos, mínimas manifestaciones o vestigios en donde el pueblo lograra haber intervenido o influido en algunos de los asuntos políticos o sociales; fueron casos demasiados aislados de

levantamientos los cuales fueron sometidos en el acto. El poder de la Corona de la Nueva España caía en manos del virrey el cual gobernaba con el respaldo de los Reyes Católicos y rodeado de autoridades españolas con idea de hacer fortuna sin importar cuáles fueran los medios lo lograrlo.

Los pobladores de esta época, tenían una organización de orden vertical, en la escala primero eran los españoles, enseguida los criollos y al final los mestizos, indígenas, mulatos, y negros. Los criollos, hijos de españoles y nacidos en América, eran marginados de toda participación en los altos mandos de la administración, se les consideraba sólo para desempeñar cargos de poca o nada de jerarquía. Durante este período, como se ha venido mencionando, los municipios sufrieron varios cambios. Al principio estaban formados por cabildos cuyos miembros eran electos por el pueblo, luego este sistema democrático fue sustituido por el cacicazgo, de tal manera que, por muchos años los cabildos fueron propiedad de unas cuantas familias donde los cargos se heredaban de generación en generación.

Los mestizos eran considerados como plebe simplemente, eran rechazados en todos lados por su baja condición y por su raza, ya que eran los hijos de los españoles con indígenas, al final como ya se menciona estaban los indígenas, mulatos y los negros que carecían de lo más elemental para sobrevivir ya que eran totalmente marginados, además de sometidos a una explotación sin limite por parte de los conquistadores.

2.3.3 Período del México Independiente, 1821

En la época en que nuestro país había conseguido su independencia la participación ciudadana fue casi igual que en la colonia, mínima, después de la lucha armada; la inestabilidad política, que no el caos reinó por mucho años: guerras y guerras, invasión tras invasión, falta de gobierno serio y que tuviese respaldo, la lucha entre liberales y conservadores por el poder que tuvo como consecuencia de entre las más importantes la pérdida total de más de la mitad de territorio por mencionar un ejemplo. Al lograrse la independencia en 1821, los grupos liberales influyeron en la

ideología predominante en la nación, al hacer notar la importancia de los individuos y sus garantías individuales, dieron así origen a interpretaciones equivocadas que provocaron la destrucción de organizaciones comunales, aquellas que basaban la solución de sus problemas en el trabajo de cooperación recíproca.

El período en que Don Porfirio Díaz gobernó, tampoco fue muy alentadora ya que se caracterizó principalmente por la excesiva concentración de poder en una sola persona. Los municipios normados en aquella época fueron el principal engrane para la dictadura, ya que los gobernadores y demás autoridades intervenían constantemente en los asuntos municipales; y fue precisamente para eso que fue creada la institución de las jefaturas políticas, cuya principal función era la de llevar abajo toda manifestación que se considerará democrática para la ciudadanía⁴².

Durante este período lo único que pudiera considerársele como participación de la ciudadanía y eso es mucho decir, fue el hecho de poder elegir a sus autoridades menores por medio de una elección popular, en general eran puestos que ocupaban los caciques y terratenientes, los cuales tuvieron su época de gloria en los últimos veinticinco años del siglo XIX.

2.3.4 Período Revolucionario, 1910

La revolución mexicana, sin duda logró lo nunca visto el movimiento de las masas, vino a personificar el papel y el rol que debe ocupar la comunidad ante las cuestiones de índole e interés público. Así pues los hermanos Flores Magón y su partido liberal fueron precursores e influyeron para que se fuera cayendo el sistema que sólo había servido para mantener el Régimen y violentaba la autonomía municipal.⁴³

Durante el movimiento armado podemos encontrar un antecedente del papel de la sociedad participativa y de la autonomía municipal: Don Emiliano Zapata en el Estado de Morelos promulgó la Ley General sobre Libertades Municipales, en donde

⁴² Archivo General de la Nación, "Porfirio Díaz", Secretaría de Gobernación, México. Pág. 130

⁴³ DÍAZ, Lilia. "Fuentes para la Historia de la Revolución Mexicana, Planes Políticos", Fondo de Cultura Económica, México 1974. Pág. 3-29

se reglamente la autonomía política económica y administrativa en la entidad municipal. De acuerdo con él "el municipio es la primera y más importante de las instituciones democráticas- nada más natural y respetable que el derecho que tienen los vecinos de un centro cualquiera de población, para arreglar por sí mismos los asuntos de la vida común- y así dar solución de la mejor manera las necesidades de esa localidad"⁴⁴. Una gran parte de esta Ley fue fundamental, ya que se concedía a la ciudadanía el derecho de intervenir en los asuntos de la administración del municipio.

A partir de este acontecimiento, la concepción del liberalismo que se tenía en los años de 1800 había sido superada por mucho por una nueva, conservando lo mejor que tenía la otra, que eran las garantías individuales, fue así como introdujo el espíritu social en el sistema de vida, se puede ver así en la estructura de la propiedad, lo que refleja en gran medida la intención de rescatar las formas de organización más arraigadas de la población.

Lo más rescatable así de esta lucha es que se promulgo la Ley Suprema de la Nación, la Constitución General de las República, la cual hasta nuestros días sigue vigente, conteniendo las libertades otorgadas a los ciudadanos de este país como lo es el trabajo, la libertad de expresión, la libertad de manifestación, de reunión, de asociación, de prensa, de petición, de igualdad de derechos por mencionar algunas.

2.4. Participación Ciudadana en Siglo XX

Este período se caracteriza por la inauguración de la voluntad de la colectividad, aunque tuvo que pasar mucho tiempo para que se pudiera dar, ya que fue en largo proceso de enfrentamientos, en algunos, casos políticos, en otros tuvo que suceder tragedias de la naturaleza y algunas otras que se pudieron haber evitado. Así pues en este punto me refiriere a lo más impactante y que sirvió en su momento como una gran enseñanza para todos aquellos habitantes que vivieron en esta época.

⁴⁴ Ley General sobre Libertades Municipales, Vol. 28. Centro de Estudios sobre la Universidad. México 1916. Pág. 1-7

2.4.1 Movimientos Sociales hasta la mitad del Siglo XX

Hasta la mitad del Siglo XX podemos hallar pocos movimientos que sean de gran relevancia en la sociedad, los grupos que se llegaron a manifestar fueron sindicalistas, pero fueron tranquilizados rápidamente. En este período la ciudadanía se vio muy limitada en cuanto a intervención o alguna forma de participación, solo se le requería para emitir su voto. El sistema para que pudiera cambiar necesitaba una sociedad activa y con el pretexto simplón de detener comunistas en el país, se dio a la tarea de borrar cualquier acción o ejercicio que pudiera poner en riesgo la estabilidad que se presumía tener.

Esta período es precisamente en donde surge el autoritarismo sin límites, donde el poder una vez más se concentraba en una sola persona que es la que decidía y controla el destino de todo el país sin importarle las instituciones o la participación ciudadana.

2.4.2 Año de 1968, Movimiento Nacional

El movimiento social que se llevo en este año 1968, represento el desafío contra el sistema autoritario, y fue así que se descubren las primeras formas de organización ajenas al Estado y a los partidos políticos, ya que los años anteriores todo se movía alrededor de las estructuras creadas por el PRI, es en momento en donde se encuentran nuevas estrategias, nuevos caminos tal vez no de lo más ingeniosas, pero lo importante es que sirvió para incitar a esa sociedad dormida que se manifestara, tal vez no fue lo más tranquila y pacífica como lo hubiesen querido los gobernantes de esa época, pero causo gran simpatía en las generaciones posteriores. Así pues podemos ver que ese orden creado a partir del movimiento de 1910, se vio quebrantado cuando el movimiento estudiantil hizo que sugieran los instintos naturales que son los de sobre vivencia.

1968 fue un año el cual las condiciones del país se caracterizaban por el enorme despotismo político, en donde la Universidad Nacional se volvió escuetamente en un

espacio social, convirtiéndose en un lugar donde podían encontrar un poco de desahogo las demandas de esa sociedad civil. Los estudiantes y los profesores se lanzaron a las calles para pronunciarse, luchar y hacer crecer una democracia política para el país.

Al paso de los días durante el mes de Septiembre y llegando a la fecha que para muchos hoy en día es muy simbólica, nos situamos en el 2 de octubre, el movimiento había entrado proceso de agonía; pues muchos simpatizantes y muchos de los miembros del Consejo Nacional de Huelga se vieron sometidos al perder su libertad, padeciendo en la cárcel por años. En cuanto a lo que se refiere a dirigentes, si bien fueron liberados, también fueron sometidos a presiones extremas y terminaron por romper el movimiento. Así el ancho de la organización y de seguidores se fue resquebrajando, reaccionando sólo con temor y angustia ante aquella masacre que habían presenciado, y fue así como poco a poco la gente en general se fue alejando de toda actividad política y participativa. El temor había hecho mella en ellos, la desesperación, la confusión, la incertidumbre dieron paso a la apatía generalizada para cualquier tema de ahí en adelante.

La pregunta es: ¿se ganó?, se perdió; ¿si se ganó, qué se ganó?. La respuesta es simple, se perdió; ¿qué se consiguió?, solamente haber presenciado la matanza a miles de mexicanos, que ni en la guerra, miles de desaparecidos, de encarcelados, el deterioro del nivel de los programas escolares en todos los niveles. ¿Se ganó algo?, algunos dirán que se consiguió concientizar a la población y que se consiguió despertar de la conciencia cívica, pero no en todos, porque a lo largo de las siguientes dos décadas se manifestó como apatía.

2.4.3 Movimientos Sociales en los años setenta

El sistema político dando continuidad a lo ya comentado, se dio a la tarea de romper cualquier brote de movilización, por pequeño e insignificante que pareciera, así con los golpes bajos y la falsa cara de apertura que tanto pregono en particular el que llegó a ser presidente de la República Luís Echeverría, como se dijo anteriormente

para no arriesgarse a que pasará nuevamente otro suceso parecido al de 1968, entre sus logros como mandatario en encuentra el bajar el nivel de los programas de estudio de las primarias, secundarias, bachilleratos, licenciaturas, y opto por darle mayor auge a estudios técnicos y degradando las del área de humanidades.

Un segundo momento fue en 1971, la fecha 10 de junio, lugar el Casco de Santo Tomas, un grupo de manifestantes con dirección a la Escuela Nacional de Maestros, en el transcurso de su caminar pedían la liberación de presos políticos de aquella época, así como la inconformidad hacia las reformas a planes de estudio. La fuerza pública ordeno que se disolviera la marcha, pues no había autorización para que continuará la manifestación adelante. Al pasar de los minutos en la avenida México-Tacuba, otro contingente pero de chavos pagados por el gobierno aparecieron con armas blancas y de fuego, arremetiendo contra el contingente de manifestantes ante la complacencia de la fuerza policiaca y granaderos que se negaron a intervenir.

2.4.4 Sismos de 1985, La Participación Social se hace presente

Los sucesos naturales llegan sin avisar, en algunas ocasiones son previsible, pero en la mayoría no; además la mayor parte de las ocasiones son inevitables. En 1985 en la ciudad Capital; México, Distrito Federal; sufrió una de las más grandes siniestros que se puedan recordar, pues tuvo a efecto un sismo de proporciones insospechadas, se dice que fueron más de siete grados en escala de Richter. Este suceso fue el detonador que vino sacudir nuevamente la voluntad colectiva, pues trajo consigo la transformación de sociedad en general, sobre todo en la visión de entender que el ciudadano es y forma parte de una comunidad y que tiene deberes y obligaciones que cumplir, sobre todo en una situación tan lamentosa como la que había sucedido.

Ante tal tragedia se fueron presentando situaciones sin precedentes de ayuda, de solidaridad y sobre todo de organización de la ciudadanía, algo que nunca se había visto en este país, para hacer frente a tan espantoso acontecimiento y ante la incapacidad, lentitud, desorganización y burocratismo de la administración de Miguel

de la Madrid Presidente Constitucional en ese año. El reordenamiento de las cosas se fue dando de un modo inesperado, en barrios, en escuela se formaron de forma espontánea grupos de brigada, se dio lo impensable, el encuentro de clases sociales unidas⁴⁵, pues se integraron chavos banda y estudiantes de varias Universidades, se adhirieron en las actividades y tareas de ayuda, aprovechando todas las instalaciones disponibles en ese momento para así improvisarlos como refugios y albergues.

Otro grupo de personas se dedicó a acordonar las zonas en desastre y las señoras ayudando a preparar comida. Lo que es de llamar la atención es que la mayoría adolescentes se dieron a la tarea de dirigir y controlar el tránsito, tomar las medidas pertinentes para evitar saqueos y robos, mostrando el ímpetu de ir de un lugar a otro tratando de conseguir víveres, organizando para recibir la ayuda que les pudiera llegar de la provincia y del extranjero, además de que aportaron su tiempo como rescatistas y buscadores de personas desaparecidas.

La ayuda de las personas, que se realizó de manera espontánea y desinteresada, mostró la eficacia e inteligencia y los límites que es capaz de lograr la sociedad si se lo propone. El pueblo, en general la sociedad mostró y demostró una madurez que aun hoy en día se le regatea al Poder político, pues un pueblo que se solidariza de tal manera como lo hizo, y mostrar la madurez con que actuó sólo queda reconocerla y hacer que se reconozca por todos los órdenes y niveles de la administración.

La Población mostró con hechos al gobierno una realidad, afirmándole que no puede gobernar sin sus gobernados, que si la mayoría de la población no participa en la acción social, la acción propia del gobierno va a resultar ineficaz, ineficiente e intrascendente.

Casi dos décadas han pasado, de aquellos acontecimientos, no se puede omitir este suceso y no porque la ciudad sea otra o sea nueva, sino porque esos sismos vinieron

⁴⁵ Clase social, se identifican a las clases como grupos, o bien como categorías sociales: de hecho pueden ser ambas cosas. Algunos investigadores identifican a las clases por la posición económica otros por el nivel social o el rango dentro de la comunidad y otros aun por el poder político.

a magnificar y a comprobar la solidaridad de sus ciudadanos, y hacer notar una vez la ineptitud del gobierno y las instituciones, no sólo para atender las necesidades básicas, sino para dar buena dirección al desarrollo de una ciudad de dimensiones impresionantes y que sigue creciendo, e hizo evidente la falta de canales que existe para la participación ciudadana, que sólo existían para los rituales nacionalistas y de patriotismo: como el 16 de septiembre, el 20 de noviembre.

Así este acontecimiento vino hacer más grande esa grieta que ya había, para aumentar ese resentimiento antigubernamental y para poner en tela de juicio la credibilidad, representatividad y responsabilidad de las instituciones.

2.4.5 Movimiento y Sociedad

Ante el abandono y falta de respuesta del gobierno, sigue creciendo la voluntad ciudadana, que exige sus derechos sin olvidar sus obligaciones, esta es la llamada Sociedad civil, es aquí donde se da a conocer como una realidad. Una sociedad que actúa por cuenta propia, que va en busca de nuevos medios, nuevos caminos para manifestarse y hacerse escuchar, es de donde surgen los nuevos interlocutores, quedando así rebasados hasta cierto punto los partidos políticos y las ONG's.

En conclusión se puede decir, que la sociedad representa un papel que no había tenido, que es el ente en movimiento que no se limita sólo a la contemplación y a la expectativa, sino que va en busca de medios y espacios para llevar a cabo la verdadera participación ciudadana. Así el gobierno está obligado a dar el reconocimiento debido a la sociedad como un real interlocutor.

2.4.6 Organizaciones no Gubernamentales

Tras los sucesos de la década anterior, la moda ahora son las ONG, cuya presencia es visible y no puede hacerse a un lado. Según el recuento en los últimos años existe alrededor de 2,300 organizaciones reconocidas según algunas fuentes otras dicen que son 7,000 en todo el país, y existen la mayoría al margen de intereses políticos, al margen de ideologías y de religiones o creencias, pero sobre todo sin

afanes de lucro. Por eso deben de ser apoyadas y reconocidas por el Estado y por la sociedad, que es de donde surgen.⁴⁶

Con la creciente diversidad de estos grupos, podemos ver que muchos ellos han logrado adquirir un prestigio y con esto un peso importante en la vida nacional, por mencionar algunos podemos clasificarlos en: derechos humanos que existen alrededor de 370 y las ecologistas principalmente.

2.5. Partidos Políticos y la Participación Social

En el último lustro ha surgido una nueva inconformidad, esta vez va dirigido a las fuerzas políticas llamadas partidos políticos, ya que se cuestiona fuertemente sobre el papel representativo que desempeñan y si defienden verdaderamente los intereses de sus electores, que al final es quien los llevo al poder del que actualmente están gozando. Es así que las opiniones se dividen a favor y en contra, pero por lo pronto sirven para dar una perspectiva sobre los aspectos de la vida política del país. Es decir, como un elemento más del sistema político de nuestro país.

2.5.1. Falta de Compromiso, Responsabilidad y Representatividad

Diversos son los movimientos dentro de la vida política del país, y van proliferando más cada día, así también como van surgiendo también van creando repercusiones hacia la ciudadanía, esto se pone de manifiesto en la crisis de representatividad sobre todo por parte de los partidos políticos, ya que para muchos de ellos sólo representan intereses de grupos, familias o personales, y se concretan a la búsqueda del control burocrático y de las ventajas que de él puedan obtener.

Las críticas hacia los partidos no se han hecho esperar ya que se han vuelto para algunos negocios familiares y eso es evidente, pero claro no se les puede hacer nada porque forman parte del poder político, así el sistema político mexicano ha llegado a un punto tal de degradación, en sus mecanismos de intermediación que hace que los

⁴⁶ AGUILAR, Luis, "El Municipio en México". Archivo General de la Nación. México 1996. Pág. 10

mecanismos de representación por la vía electoral no puedan reproducir el consenso, ni la legitimidad de un régimen que cada vez entra en una crisis más compleja.

2.5.2. Instituciones Políticas y su relación con la Sociedad Civil

Las críticas hacia los partidos políticos han servido para definir el papel que estos deben de jugar en la vida política del país y ubicar en su justa posición a las organizaciones de la sociedad civil que son los nuevos interlocutores de la ciudadanía.

Un grave error sería el no reconocer el papel de los partidos políticos, pues son organizadores de ciudadanos, aglutinadores de intereses, sirven de referentes políticos e ideológicos, son plataformas de lanzamiento para los cargos de elección popular, en resumen son mediadores indispensables entre los ciudadanos y las instituciones del poder público, sin ellos no es posible hablar de democracia.

Sin embargo, hay que reconocer que ante la falta de representatividad de estas instituciones, la única vía que le queda a la sociedad es, de nueva cuenta organizarse y participar como sociedad civil, sin embargo, no se les puede dejar fuera como entes de representación en nuestro sistema político.

Por dar un ejemplo de entre muchos, podemos hablar del Municipio de Nezahualcóyotl, donde la mayoría de los ciudadanos son duros en lo que se refiere a ideología política, pues cuando forman parte de un partido político o simpatizan con él, lo reconocen sin dudar, sea cual sea su preferencia, los menos reconocen también cuando forman parte de alguna organización no política o de alguna asociación civil, eso sí la mayoría esta consiente, que de una u otra forma están adheridos a un partido político aun que sea cada vez que hay elecciones funcionarios.

Concluyo así este capítulo, que nos llevo a una pequeña cronología, de la participación ciudadana, iniciando en la época prehispánica y terminando con la relación que existe entre el ciudadano y partido político.

CAPITULO III

CAPITULO III. LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DENTRO DEL MARCO JURIDICO

En este tercer capítulo se explica concretamente dónde es que se encuentra establecido todo lo referente a los Servicios Público y la Participación Ciudadana en el marco jurídico mexicano vigente. Abordando cada uno de los temas de lo general a lo particular, esto es, iniciando con la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), Carta magna de nuestro país, pasando por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, hasta llegar al Bando municipal de Ciudad Nezahualcóyotl vigente para el período de agosto de 2000 a julio de 2003.

3.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

3.1.1. Servicios Públicos

Explicaremos los artículos en dónde se mencionan los Servicios Públicos en orden de aparición en la Constitución empezando pues con el Artículo 27 fracción VI que a la letra dice: "Los Estados y el Distrito Federal, lo mismo que los municipios de toda la república, tendrán plena capacidad para adquirir y poseer todos los bienes raíces necesarios para los Servicios Públicos"⁴⁷.

Esto es, que para que el Estado en cualquiera de sus instancias Federal, Estatal o Municipal deben de contar con los bienes necesarios para poder ofrecer oportunamente todos y cada uno de los Servicios Públicos que más adelante se mencionará cuáles son y sus características.

En el Artículo 28 párrafo X menciona: "El Estado sujetándose a las leyes, podrá en casos de interés general, concesionar la prestación de los Servicios Públicos o la explotación, uso y aprovechamientos de bienes de dominio de la federación, excepto las excepciones que las mismas prevean. Las leyes fijaran las modalidades y

⁴⁷ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), Instituto Federal Electoral, México 2001. Pág. 25

condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los Servicios Públicos y la utilización de los bienes, y evitaren fenómenos que contraríen el interés público⁴⁸.

Aquí vemos ya, que si fuese necesario y se considerará factible se podría optar por la concesión de uno o varios servicios que no tenga la capacidad el Estado para poder prestar ó bien que al concesionario se le pueda ofrecer un mejor servicio a la población, esto bien se entiende sé es para el bien general y no lo contrario, ya que provocaría malestar en la colectividad.

Por otra parte venimos encontrando otra cita en el artículo 115 fracción III que dice:

"Los municipios tendrán a su cargo las funciones y Servicios Públicos siguientes:

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales;
- b) Alumbrado público;
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición de residuos;
- d) Mercados y centrales de abasto;
- e) Panteones;
- f) Rastro;
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento;
- h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta constitución, policía preventiva municipal y tránsito⁴⁹ ⁵⁰.

Aquí menciona cuáles son los principales Servicios Públicos que debe de prestar la administración, claro que puede que haya más dependiendo de la zona del país y sus necesidades. Ya que puede haber convenios intermunicipales o regionales para prestar alguno de los servicios, todo esto dependiendo de la Legislatura en turno y que los ayuntamientos crean que sea necesario.

⁴⁸ CPEUM, Pág. 25

⁴⁹ El artículo 21 menciona en su fracción V: "La seguridad pública es una función a cargo de la federación, el Distrito Federal, los Estados y los municipios, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones policiales se regirá por los principios de Legalidad, eficacia, profesionalismo y honradez."

⁵⁰ CPEUM, Pág. 106

3.1.2 Participación Ciudadana

En cuanto a la Participación Ciudadana, la Constitución menciona los siguientes artículos: 3º, 8º, 9º, 25 fracción I, II, V, VI, VII, Y VIII, 26 fracción III, 27 fracción I, II, III, IV, V, VII Y XX; artículo 28, 35 fracción I, II, III; 36 párrafo III, IV, V; 39, 40, 41 de una de las formas de participación. Por otro lado hace mención de la participación que es de carácter meramente electoral como son los artículos 51, 52, 53, 54, 60, 81 y 116. Todos y cada uno de los artículos mencionados se explicarán a continuación como se hizo con los de Servicios Públicos

3.2. Ley Orgánica Municipal del Estado de México

La siguiente referencia es la Ley Orgánica Municipal del Estado de México (LOMEM). En esta Ley, podemos ver que al ser una instancia derivada de la Constitución, vienen las categorías explicadas de manera más específicas de las que estamos hablando.

3.2.1. Servicios Públicos

Empezamos con los Servicios Públicos, los cuales se mencionan en los artículos 31 fracción XXII, XXXII, 69 fracción I, 75, 78, 125, 126, 127, 128, 129, 137 y 145.

"Artículo 31"⁵¹: son atribuciones de los ayuntamientos:

- XIV. Municipalizar los Servicios Públicos en términos de esta Ley;
- XXII. Dotar de Servicios Públicos a los habitantes del municipio;
- XXXII. Elaborar y poner en ejecución programas de financiamiento de los Servicios Públicos municipales para ampliar su cobertura y mejorar su prestación;

Aquí se ve a grandes rasgos cuáles son las atribuciones del ayuntamiento en cuanto a la prestación de los Servicios Públicos, vemos también en esta misma Ley el artículo 69 que es más estructural y determina cuáles deben ser las comisiones

⁵¹ Ley Orgánica Municipal del Estado de México (LOMEM), LIV Legislatura, Estado de México. México 2001. Pág. 107

permanentes o transitorias en cuanto a los diferentes servicios que brinda el municipio, veamos pues lo que dice:

"Artículo 69"⁵². Las comisiones las determinará el ayuntamiento de acuerdo a las necesidades del municipio y podrán ser permanentes o transitorias:

I. Serán permanentes las comisiones:

- a).- De gobernación, de seguridad pública y tránsito y de protección civil, cuyo responsable será el presidente municipal.
- b).- De planeación para el desarrollo que estará a cargo del presidente municipal;
- c).- De hacienda, que presidirá el síndico o el primer síndico, cuando haya más de uno;
- d).- De agua, drenaje y alcantarillado;
- e).- De mercados, centrales de abasto y rastros;
- f).- De alumbrado público;
- g).- De obras públicas y desarrollo urbano;
- h).- De fomento agropecuario y forestal;
- i).- De parques, jardines y panteones;
- j).- De cultura, educación pública, deporte y recreación;
- k).- De turismo;
- l).- De preservación y restauración del medio ambiente;
- m).- De empleo;
- n).- De salud pública;
- ñ).- De población;
- o).- De revisión y actualización de la reglamentación municipal;
- p).- Las demás que determine el ayuntamiento, de acuerdo con las necesidades del municipio

⁵² LOMEM, Pág. 121

Como pudimos darnos cuenta, se establece en los primeros lugares las Comisiones que tienen que ver con los Servicios Públicos, ya que son asuntos de primera importancia y no se les puede dejar para después.

"Artículo 125"⁵³. Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los Servicios Públicos municipales, considerándose enunciativa y no limitativamente, los siguientes:

Se enuncian los mismos servicios que el artículo 115 constitucional en su fracción III que ya mencionamos anexando otras tres como son:

- IX. Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social;
- X. Asistencia social en el ámbito de su competencia;
- XI. De empleo.

En esta Ley del Estado de México se anexaron 3 servicios más que la Legislatura en turno creyó conveniente para el mejoramiento y bienestar de la entidad mexiquense.

Los artículos 126 al 129 establecen que los Servicios Públicos serán prestados por los ayuntamientos directamente y si no fuese ese el caso porque se haya concesionado uno o varios servicios, el cabildo en especial los regidores tendrán la obligación de supervisar; el único Servicio Público que no puede concesionar a un tercero es el de Seguridad Pública y Tránsito que exclusivo de la administración municipal en turno.

Si fuera el caso de que se haya concesionado alguno de los Servicios Públicos, el ayuntamiento requerirá de la autorización oportuna de la Legislatura local en turno para que tenga validez la concesión realizada.

⁵³ LOMEM, Pág. 134.

También en el artículo 137 encontramos que los Servicios Públicos los deberá municipalizar el ayuntamiento directa o conjuntamente con particulares. Esto es, que lo puede ofrecer sólo o con ayuda de algún particular.

Por último encontramos el artículo 145, el cual establece que en cada municipio se establecerá un sistema de mérito y reconocimiento público municipal con los siguientes objetivos:

II. Mejorar los Servicios Públicos.

Este artículo en realidad establece que buscara el mecanismo en general para el mejoramiento de todas las Áreas de la administración, más adelante veremos si se lleva a cabo o no, y de que forma.

3.2.2 Participación Ciudadana

En cuanto a la participación ciudadana, también la encontramos en esta Ley, específicamente la localizamos en el Capítulo Quinto, de las Comisiones, Consejos de Participación Ciudadana y Organizaciones Sociales.

Las dos primeras figuras ó modelos de participación las encontramos en los artículos 64 y 65 en donde las establece como autoridades auxiliares y cuál debe de ser su conformación.

El artículo 74 es donde en un plano más concreto, dice cuáles son las funciones de los Consejos de Participación Ciudadana (COPACI) y sus atribuciones:

- I.- Promover la participación ciudadana en la realización de los programas municipales;
- II.- Coadyuvar para el cumplimiento eficaz de los planes y programas municipales aprobados;
- III.- Proponer al ayuntamiento las acciones tendientes a integrar o modificar los planes y programas municipales;
- IV.- Participar en la supervisión de la prestación de los servicios públicos;

V.- Informar al menos una vez cada tres meses a sus representados y al ayuntamiento sobre sus proyectos, las actividades realizadas y, en su caso, el estado de cuenta de las aportaciones económicas que estén a su cargo.

En el artículo 82 y 83 encontramos a otra figura de participación, que es la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN).

Hasta aquí no hay confusiones, pues parece que cada área es independiente y que no depende una de otra, pero no es así. Hemos llegado al punto en donde estas dos áreas la Participación Ciudadana y los Servicios Públicos se encuentran, y cada vez una de la otra va formando parte. Esta la establecen los artículos 75, 77, 78 y 79.

ARTÍCULO 75.- Tratándose de obras para el bienestar colectivo, los consejos de participación podrán recibir de su comunidad aportaciones en dinero, de las cuales entregarán formal recibo a cada interesado, y deberán informar de ello al ayuntamiento.

ARTÍCULO 77.- Los ayuntamientos promoverán entre sus habitantes la creación y funcionamiento de organizaciones sociales de carácter popular, a efecto de que participen en el desarrollo vecinal, cívico y en beneficio colectivo de sus comunidades.

ARTÍCULO 78.- Las organizaciones sociales a que se refiere el ARTÍCULO anterior se integrarán con los habitantes del municipio, por designación de ellos mismos, y sus actividades serán transitorias o permanentes, conforme al programa o proyecto de interés común en el que acuerden participar.

ARTÍCULO 79.- Los ayuntamientos podrán destinar recursos y coordinarse con las organizaciones sociales para la prestación de servicios públicos y la ejecución de obras públicas. Dichos recursos quedarán sujetos al control y vigilancia de las autoridades municipales.

Establecen que claramente que uno de cierta manera debe completar al otro y viceversa, esto es, no puede realizarse obra si nadie la solicita ó bien se necesita obra, pero si la autoridad encargada no sabe que existe esa necesidad, tampoco la va realizar, aunque sea mucha la urgencia de la comunidad; esto sucede principalmente porque no se completa correctamente el ciclo administrativo.

3.3. Bando Municipal de Ciudad Nezahualcóyotl

Veníamos hasta aquí mencionando, el marco legal que va de lo general a lo particular, o sea hasta llegar aquí, al bando municipal, el cual es el lineamiento con el que se rige el municipio, en este caso el de Ciudad Nezahualcóyotl, en el Estado de México.

Aquí ya encontramos a las diferentes instancias como personas, ya no como instancia sin rostro ni nombre, y es porque esta es la figura más cercana para todo ciudadano u/o habitante de alguna población, el municipio.

3.3.1 Servicios Públicos

En el bando municipal encontramos a los Servicios Públicos así, en el artículo 25⁵⁴ que son de las facultades del municipio por ejemplo es muy parecido al que encontramos en La Ley Orgánica Municipal, sólo que aquí la encontramos de una forma más explícita y dice:

Artículo 25.

IX. Crear unidades administrativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la administración pública municipal y para la eficaz prestación de los Servicios Públicos.

XIV. Municipalizar los Servicios Públicos;

⁵⁴ Bando Municipal de Nezahualcóyotl 2000-2003, H. Ayuntamiento de Nézahualcóyotl, México 2000, Pág. 28

También se menciona anteriormente en el artículo 31 fracción XIV de la LOMEM.

Artículo 26. El ayuntamiento, en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos de orden administrativo, contará con las siguientes dependencias:

II. Las Direcciones de Administración;

Artículo 63, son totalmente los mismos que menciona el artículo 115 fracción III de la Constitución y el 125 de la Ley Orgánica Municipal.

Finalmente los artículos 70 y 71 de este bando establecen las bases para poder consecionar alguno de los Servicios Públicos.

3.3.2 Participación Ciudadana

En cuanto a la Participación Ciudadana la encontramos en los primeros artículos de este bando y repite tal cual, lo que menciona los artículos 79, 82 y 83 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Artículo 17.

Artículo 20.

Artículo 31.

Artículo 33.

Así concluimos este tercer capítulo, en donde se trato de colocar lo más representativo a estos dos temas que estamos tratando y en dónde es que la Ley los une de cierta forma, para que una funcione al lado de la otra cual si fuera un ciclo, que en realidad lo es, o mejor dicho como si fuera un espiral que no tiene fin pues los dos van de la mano al mismo tiempo de una u otra forma.

3.4. Principales formas de Participación en el Municipio de Nezahualcóyotl

Para que este capítulo este completo veamos ahora las principales figuras de participación que se presentan con más persistencia en el municipio de Nezahualcóyotl que son las Organizaciones polfíticas, los Codemun y los Copacis.

3.4.1 Las Organizaciones Políticas

¿Qué son las Organizaciones Políticas?

Son grupos de personas que pertenecen a algún partido político, o sea son las diferentes corrientes que existen al interior de cada partido político. Que más que ser formas de participación ciudadana, han funcionado como uno de tantos operadores políticos, que buscan el beneficio de sus grupos ó cúpulas, y es lo que denominamos en un principio como la Participación Ciudadana Corporativizada, que más que ciudadana es política. (Esquema N. 5)

Esquema N. 5 Organizaciones Políticas con influencia en ciudad Nezahualcóyotl y sus estructuras internas

	PRI	PAN	PRD
Corrientes a su interior	CONADEP	En el PAN Municipal existen dos corrientes de poder que no son tan evidentes hacia afuera de la estructura panista municipal. Son una corriente conservadora y un poco liberal.	MÓVIDIG
	FUCCSA		UGOCM
	FTTCCEM		UPREZ
	URVE		M4
	CONORAC		MOVIMIENTO MEXICO NUEVO
	ICCAAC		MOVIMIENTO DE LUCHA EN NEZAHUALCOYOTL
	Se conocen como sectores.		GRUPO DE ACCION POLITICA EN NEZAHUALCOYOTL

Fuente: Comités Directivos Municipales de cada partido político.

La figura de las Organizaciones políticas es la que predomina por mucho en comparación a los demás modelos, y es la que más se ha caracterizado a lo largo de los años en el municipio, y a decir verdad en el transcurso de todo este tiempo no ha cambiado mucho el mecanismo de funcionamiento; ya que al final siempre son clientelares. Aun cuando haya llegado al poder un gobierno perredista, dejando atrás, que no en el olvido las viejas prácticas del revolucionario institucional.

3.4.2 Consejos de Desarrollo Municipal (CODEMUN).

El Codemun es una estructura, se puede decir nueva, por tal razón no la desarrolla completamente la legislación mexiquense, sin embargo la propone como estructura para la vigilancia y asignación de recursos; sus funciones principales son las de presentar propuestas de obra al ayuntamiento, impulsar la organización social, promover la normatividad de fondos y detectar irregularidades.

3.4.3. Consejos de Participación Ciudadana (COPACI).

El Copaci, ya lo mencionábamos anteriormente es una autoridad auxiliar del ayuntamiento, esta formada por cinco habitantes de buena reputación, y de entre sus principales funciones está la de promover la participación ciudadana, el colaborar en el cumplimiento de planes y programas municipales, hacer y presentar propuestas de acción al gobierno municipal, supervisar la prestación de los Servicios Públicos en general y que veremos más adelante cómo es qué se les utilizo en el trieni de 2000 a 2003.

CAPITULO IV

CAPITULO IV. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

En este capítulo se comentará cuáles son las características principales de deben de tener los Servicios Públicos. Iniciando primeramente con definiciones de esté para tener bien claro de lo que se esta hablando, esto es, sus principios, clasificaciones y qué elementos debe de tener para que se le clasifique u organice de una u otra forma.

En el capitulo anterior se vio claramente lo que establece la Ley en cada caso, o sea para la participación ciudadana y para los Servicios Públicos. Ahora con el marco legal más claro debemos saber con certeza qué es todo aquello que se menciona anteriormente, ya que lo que mencionan todos estos cuerpos jurídicos son lo que deberían de ser los Servicios Públicos.

4.1. Aspectos Generales de los Servicios Públicos

Es a partir de la necesidad o necesidades de la colectividad que existe algún interés en cuanto lo qué están haciendo sus gobernantes, y es así de esta forma como se va promoviendo que las necesidades vayan siendo resultas directa o indirectamente ya sea a través del gobierno estatal o por alguna otra instancia de gobierno, y es así como la administración va adoptando diferentes formas de organización hasta llegar a una que satisfaga y pueda resolver las necesidades constantes de sus gobernados.

La administración pública en general cumple con dos premisas, una la cual es producto de la misma función administrativa, quiere decir, que nace como una actividad propia que procura el bien y logros establecidos que al final son los fines de casi cualquier Estado; y por otro lado esta, la administración pública que es al mismo tiempo la práctica que tiene como objetivo primordial la satisfacción de las diferentes necesidades de los habitantes, que de una u otra forma tienen que ser atendidas y resueltas a través de una organización y que se refleja en la prestación de Servicios Públicos, que en este caso son los que realiza el administración pública municipal.⁵⁵

⁵⁵ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. Constituye el conjunto de dependencias y entidades que conforman la esfera de acción de la presidencia municipal y cuyas operaciones tienen como objetivo cumplir

Los Servicios Públicos entonces, la práctica que podemos considerar como la más representativa y más palpable acción y funcionar dentro de la administración de gobierno, y es donde se ve si va funcionando o va por un camino incorrecto dicha administración.

Definición de Servicios Públicos Municipales. Es la actividad técnica, regular, continua y uniforme del gobierno municipal, que se realiza para satisfacer una necesidad social, económica o cultural, por medio de una organización pública.

Héctor Escola dice de los Servicios Públicos se refieren "a aquella actividad de prestación que es asumida por la administración pública, en forma directa o indirecta, a fin de atender la satisfacción de las necesidades de interés público bajo un régimen especial, predominantemente del derecho público"⁵⁶

Andrés Serra Rojas dice que "los Servicios Públicos son la actividad técnica, directa o indirecta de la administración pública activa o autorizada a los particulares que ha sido creada y controlada para asegurar de una manera permanente regular, continua, y sin propósito de lucro la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general, sujeta a un régimen especial del derecho público"⁵⁷.

El Sistema de Información Municipal define a los Servicios Públicos como "las actividades organizadas que realiza el ayuntamiento, con base en leyes, reglamentos

o hacer cumplir la política, la voluntad del gobierno, tal y como esta expresa en las leyes fundamentales del país.

A través de esta definición se advierte que el presidente municipal es el conductor y responsable de la administración municipal. Por otra parte y en razón del número de municipios que actualmente existe en el país 2418, y dada la gran heterogeneidad de los mismos, no existe una misma estructura orgánica en cada municipalidad.

El ayuntamiento, compuesto por el presidente municipal, los síndicos y regidores, se toman las decisiones fundamentales y se definen las directrices del gobierno municipal; por otro lado en el ámbito de la administración municipal se ejecutan las políticas y programas diseñados para responder a las necesidades sociales a través de las diferentes áreas administrativas tales como la Secretaría del Ayuntamiento, la Tesorería Municipal, las Oficinas de Obras y Servicios Públicos, la Comandancia de Policía, etc.

⁵⁶ ESCOLA, Héctor, "Compendio de Derecho Administrativo". Ed. Porrúa, México 1979. Pág. 435- 436

⁵⁷ Andrés Serra Rojas, en Servicios Públicos Municipales de Manuel Añore Bolaños,

y disposiciones administrativas vigentes en el municipio, con la finalidad de atender las necesidades colectivas de la población en forma continua, uniforme, regular y permanente⁵⁸.

Estas definiciones se parecen mucho y tienen elementos semejantes que nos dan pie a las siguientes:

- a) El Servicio Público que presta el gobierno es una actividad de cualquier tipo, esto es, es una actividad que tiene como fin último la de buscar la satisfacción y beneficio de su comunidad, es una acción en la que no debe encontrar por ningún motivo limitación alguna en la toma de decisiones, pues es su deber cumplir esas atribuciones que se le confieren, pues de otro modo tendrá más problemas ya que su comunidad al no ver el beneficio, se hará notar mediante protesta alguna.
- b) Independientemente de la actividad de que se trate, al final es asumida por la administración pública y en este sentido adopta los medios que están a su alcance para poder cumplirlos.
- c) El Servicio Público existe para atender los malestares y necesidades de índole pública, o sea para el beneficio del público y no de uno u otro sector o para el beneficio de algún grupo determinado.
- d) El Servicio Público se presta de una forma especial, ya que no se le puede diferenciar de otras actividades como las administrativas; y que tiene características propias que nos ayuda a corroborar esta, como que:
 1. Son generales,
 2. Son uniformes,
 3. Son continuos,
 4. Son regulares, y
 5. Son obligatorios.

⁵⁸ Agenda del Presidente Municipal, Centro Nacional de Desarrollo Municipal, Secretaría de Gobernación, México, 1983, Pág. 59

Puede que algunas actividades del sector público llenen estos principios, pero no todos, y los que no puede perder de vista por ningún motivo estas son los organismos que prestan los Servicios Públicos básicos.

4.1.2 Principios

Para Héctor Escola⁵⁹, especialista en estos temas consideran que para que los Servicios Públicos puedan ser considerados como tales, deben de cumplir ciertas características o bien principios que los rijan para su buena prestación.

1. Generalidad. Todos los habitantes de una circunscripción determinada tienen el derecho de utilizar los Servicios Públicos dentro de las modalidades establecidas, sin que se le pueda negar a unos, sin causa debida, lo que se les concede a otros.
2. Uniformidad. Esto implica que todos los posibles usuarios de algún servicio tienen el derecho de exigir y recibir las prestaciones en que éste consista de igual forma y semejantes condiciones, lo cual no se debe entender como una igualdad absoluta.
3. Continuidad. Significa que los Servicios Públicos en ningún caso y por ninguna circunstancia deben interrumpirse, ya que al ser continuo contribuye a su puntualidad y regularidad, y como consecuencia misma la eficiencia y oportunidad de esta.

La continuidad de los Servicios Públicos se asegura por medio de diferentes medios, uno de ellos y quizás el más importante:

- a) que es nula cualquier posibilidad de huelga o intento de paro de labores que suspendan la prestación de servicios.

⁵⁹ ESCOLA, Héctor, Pág. 439- 443

4. Regularidad. Todos los Servicios Públicos deben de llevarse a cabo, además de una manera regular, la cual consiste en que se debe atender conforme a reglas, normas y condiciones que hayan sido preestablecidas para ese fin ó que le sean aplicables, las cuales determinan en su conjunto la forma de prestación de los Servicios Públicos.

5. Obligatoriedad. Es el deber de los que a su cargo tienen la realización del servicio, ya sea la administración ó el concesionario cada vez que le sea requerido por el usuario.

Pero para llevarse a cabo estas, se deben tomar en cuenta las siguientes condiciones:

- a) La Permanencia. Esto es que todo servicio público deben prestarse de manera constante y permanente, sin interrupciones en su prestación. Quiere decir que es inconcebible un servicio otorgado por periodos
- b) La Igualdad. Que a nadie se le prive por ninguna circunstancia el gozo del servicio, esto es, deben prestarse en igualdad de condiciones independientemente de que el gobierno cuente ó no con los recursos suficientes para hacerlo.
- c) La Adecuación. Debe tomarse en cuenta la cantidad y la calidad con la que se prestará algún servicio dependiendo la necesidad de los habitantes del municipio.

Luís Mora padilla⁶⁰, completa las consideraciones anteriores que hace referencia Héctor Escola de la siguiente manera:

- a) El servicio público es una actividad pública.

⁶⁰ MORA P. Luís. "Notas de Derecho Constitucional y Administrativo", Ed. Mc Graw- Hill, México 1997. Pág. 108"

- b) Satisface necesidades generables.
- c) Le corresponde prestarlos a Estado.
- d) Comprende un régimen jurídico especial.
- e) Beneficia a todos los habitantes.
- f) Es continuo.
- g) Es regular, se realiza conforme a la Ley.
- h) Es obligatorio.
- i) Debe de subsistir si la necesidad es permanente.
- j) Es gratuito.

4.2. Clasificaciones y Elementos

4.2.1 Clasificaciones

Los Servicios Públicos se pueden clasificar de diferentes formas, pero el autor Martínez Cabañas⁶¹ lo hace de esta forma, ya que argumenta que como son sólo uno, deben de clasificarlos por áreas, como se muestra a continuación:

1. Servicios Educativos.

- Jardines de niños.
- Escuelas primarias.
- Escuelas técnicas.
- Centros de capacitación

2. Servicios Asistenciales.

- Guarderías infantiles.
- Asilos.
- Clínicas.

⁶¹ Martínez Cabañas, Gustavo., "La Administración Pública Estatal y Municipal en México. Ed. INAP-CONACYT. México 1985. Pág. 213- 214"

3. Servicios Urbanos.

Agua potable, drenaje y alcantarillado.

Alumbrado público.

Parques y jardines.

Limpia.

Mercados.

Rastros.

Panteones.

Transporte.

4. Servicios de Seguridad Pública.

Policía preventiva.

Policía de tránsito.

Bomberos.

Servicios médicos de emergencia.

4.2.2 Elementos

Los elementos principales que intervienen en la administración de los Servicios Públicos son tres:

1. Un Órgano administrativo responsable.

Debe existir un responsable de la prestación de los Servicios Públicos, que puede ser una Dirección, Departamento, oficina de Servicios Públicos, etc.

Sus funciones principales son:

- Planear y organizar la administración de los Servicios Públicos.
- Efectuar el servicio tratando de cubrir las necesidades de la comunidad.
- Procurar que se efectúen los servicios conforme a los programas y reglamentos respectivos.

- Realizar el mantenimiento y conservación adecuados, en tiempo y forma, de edificios y equipos destinados a la prestación de los Servicios Públicos.

2. Personal competente.

Esto es, que el personal que esta al mando de la Dirección este calificado para desempeñar su trabajo y cuyos conocimientos puedan de cierta manera superar los obstáculos y dificultades que se les puedan presentar.

3. Equipo, maquinas y herramientas.

Son los instrumentos básicos para poder ofrecer un buen servicio, toda administración debe de hacer una planeación del tiempo de vida útil de estos para poder cambiarlos ó ampliarlos cuando sea el momento necesario.

Las formas de prestación son variadas, desde las más simples hasta las más complicadas, complicadas por el hecho que no dependen de sólo un órgano, sino que tiene que realizarlo con el aval de otras, esto es más administrativo que operativo.

Aquí vemos una lista de las diversas formas en que pueden ser prestados los Servicios Públicos.

1. Directa.

- El responsable de todo proceso de prestación del servicio es el Ayuntamiento.
- El financiamiento y la operación recaen en los propios recursos presupuéstales.
- Es usual la creación de una unidad administrativa dedicada exclusivamente a prestar los servicios públicos.

2. Concesión.

- El ayuntamiento cede la prestación o manejo, total o parcial, de la prestación a una persona física o moral.
- Se establece un contrato que transfiere el derecho y la responsabilidad de brindar el servicio.

- Un particular puede participar con financiamiento y recursos para la prestación del servicio.

3. Colaboración.

- El financiamiento, operación, conservación y mantenimiento de un servicio público se presta en coordinación estrecha entre la comunidad y el ayuntamiento.

4. Convenio.

- Instrumento administrativo que posibilita la coordinación de esfuerzos y recursos entre el gobierno municipal y los gobiernos estatal y federal.
- Se transfieren parcial o totalmente, en forma temporal las facultades para la prestación del servicio.

5. Asociación intermunicipal.

- Conjugación de estrategias, unificación de esfuerzos, coordinación de recursos entre dos o más ayuntamientos.
- La prestación de los servicios se puede hacer combinando las opciones presentadas en este mismo cuadro.
- Es necesario el previo acuerdo de los ayuntamientos.
- El acuerdo se formaliza con el establecimiento de un estatuto.

6. Organismo descentralizado.

- Se transfiere la prestación del servicio a un órgano administrativo sin autonomía jurídica y financiera.
- El órgano administrativo queda sujeto a los términos legales en que se suscribe la transferencia.

7. Empresa paramunicipal.

- La transferencia del servicio va acompañada de autonomía jurídica y financiera de la empresa que se forme.
- Cuentan con capital privado, social y del propio ayuntamiento.

8. Fideicomiso

- Se coloca un monto económico en una institución financiera, los excedentes se destinan a la prestación de un determinado servicio.

9. Prestación mixta.

- Se combinan los esquemas anteriores.
- Se establecen acuerdos y reglamentaciones claras.

4.3. Características de Los Servicios Públicos

En este apartado, se describen de manera general las características de los Servicios que señalan la Constitución (CPEUM). Marcando las particularidades de cada servicio público que se presta en nuestro país.

1. Agua potable, Alcantarillado, Saneamiento y Aguas residuales.

Abastecimiento de este líquido a través de tomas domiciliarias derivadas de una red de distribución. Consiste en la ubicación de un depósito previamente determinado, así como de la conexión de tomas domiciliarias; además de contemplar la distribución. El ayuntamiento provee de la instalación, mantenimiento y la conservación de las redes de agua, su potabilización, distribución y la vigilancia de las condiciones sanitarias de las instalaciones.

Alcantarillado. Es el servicio que tiene como función el alejamiento y disposición de las aguas servidas y los desechos a lugares convenientes tanto técnica como económicamente, para que se les pueda tratar y, posteriormente, asignar el rehusó o vertido en los cauces naturales sin que ocasione la degradación del sistema ecológico.

El servicio de alcantarillado debe de cumplir dos funciones: el drenaje sanitario y el pluvial.

- El drenaje pluvial tiene por objeto la conducción del agua de lluvias con el fin de evitar inundaciones y en causarlas según el escarmento.
- El drenaje sanitario tiene por finalidad la eliminación de las aguas negras hasta aquellos lugares donde se les pueda dar la debida utilización y no provoquen efectos nocivos para la población, al medio ambiente y a otros recursos naturales.

Por cuestiones de conveniencia los servicios de agua y alcantarillado son administrados por un solo organismo, ya que de esta manera no se duplican funciones burocráticas que puedan retrasar el servicio.

2. Alumbrado público.

Es el sistema de iluminación a través de la energía eléctrica en los sitios públicos, tales como: calles, avenidas, parques, jardines, plazas, que facilitan a los habitantes locales la visibilidad nocturna, además de seguridad, además implica el proveer de iluminación a las dependencias y áreas públicas, vigilar las redes del alumbrado público para su buen funcionamiento,

El servicio es exclusivo de la administración municipal, y es éste quien lo presta en forma regular, continua y uniforme, en términos de costo- beneficio, y efectividad, es decir, eficaz y eficiente.

Este servicio se presta para la población en general, ya que además de dar seguridad y comodidad, brinda una buena imagen del la localidad, además genera ingresos al municipio por el cobro de derechos de alumbrado.

3. Limpia y disposición de desechos.

Recolección y depósito de basura y desechos sólidos en un lugar determinado para tal fin. Servicio que lleva a cabo el ayuntamiento en su municipio con la

finalidad de preservar el medio ambiente y la salud de sus habitantes, incluye barrido de calles, avenidas, parques, plazas públicas, mercados y vías de acceso.

Para garantizar el buen funcionamiento del servicio deben de tomarse en cuenta tres factores:

- a) el personal
- b) la planeación de rutas
- c) mantenimiento de vehículos y equipo

El servicio de limpia es complejo y su éxito depende de, la programación eficiente y la buena utilización de los recursos, apoyados por datos estadísticos de generación de basura, densidad poblacional y habitacional, clase de desechos y el buen trazo de las rutas de recolección.

4. Mercados y Centrales de abastos.

Este servicio comprende el establecimiento, organización y funcionamiento de instalaciones adecuadas para la comercialización de mercancías o servicios de primera necesidad. Su prestación no requiere necesariamente que el municipio tenga locales comerciales o puestos sino, con sólo proporcionar la infraestructura y servicios básicos para poder realizar la acción comercial a fin de abastecer a la población.

5. Panteones.

Este servicio público municipal tiene por objeto designar sitios adecuados para las inhumaciones, exhumaciones, cremación de cadáveres y restos humanos. Los cuales son indispensables en cualquier población y que se hace necesaria en la medida que crece la ciudad o poblado.

El ayuntamiento es el encargado de otorgar los permisos en colaboración con el registro civil, la tesorería municipal y las autoridades sanitarias federal y estatal.

El funcionamiento del panteón comprende las siguientes prerrogativas:

- Derecho de uso de fosas,
- Expedición de títulos de usufructo o de propiedad de fosas,
- Inhumaciones, exhumaciones, reinhumaciones y cremaciones.
- Mantenimiento y conservación de panteones.

6. Rastro.

El servicio tiene la función de proporcionar instalaciones adecuadas para que los particulares realicen el sacrificio de los animales mediante procedimientos más convenientes e higiénicos para consumo de la población.

Comprende básicamente cuatro funciones:

- matanza o sacrificio de ganado,
- evisceración de animales,
- esquilmos y desperdicios, y
- distribución de carnes.

El rastro como servicio Público, debe de cumplir las siguientes características:

- Legalidad, en cuanto que garantiza la sana procedencia de los animales que se sacrifican,
- Sanidad, tanto el ganado destinado para consumo humano y las instalaciones en que intervienen el personal en los diferentes procesos.

7. Seguridad Pública y Tránsito.

Es un servicio de carácter técnico que realiza el ayuntamiento para mantener el orden público. Esto es, es el conjunto de acciones promovidas y organizadas para guardar el orden, la credibilidad y confianza en los actos de la vida pública y particular, garantizando así la integridad física de las personas, bienes materiales y en general colectivos, así como el resguardo de los principios éticos, culturales, políticos y sociales.

El servicio de tránsito es la regulación normativa de libre traslado de personas por medios conocidos de transporte, además de la vigilancia de los movimientos vehiculares y peatonales con principios de máxima seguridad para la integridad física de las personas y la protección de posibles trastornos en los vehículos y objetos transportados.

CAPITULO V

CAPITULO V. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Estudio de Caso: La Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Nezahualcóyotl durante el período 2000-2003.

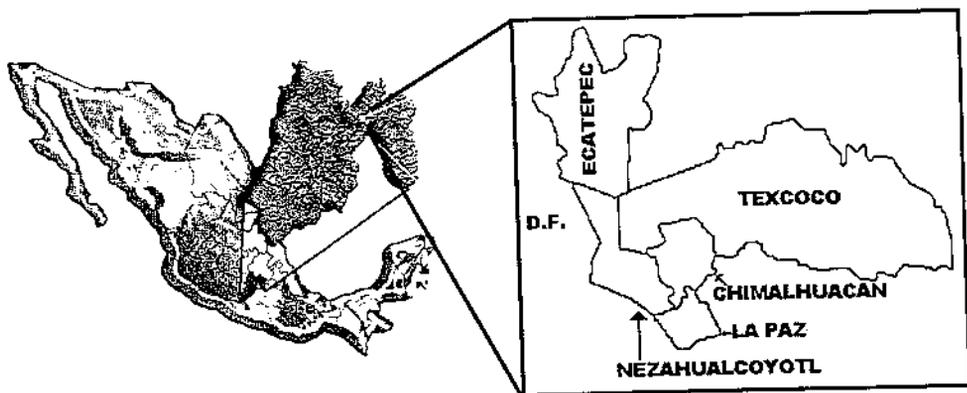
En este capítulo se describirá las características generales del Municipio de Nezahualcóyotl, las características propias de la Dirección de Servicios Públicos, el análisis de datos correspondiente y la propuesta de acción para solucionar la problemática que se comento en la introducción de este trabajo.

5.1. Características del Municipio de Nezahualcóyotl

En éste apartado representan los datos generales del municipio de Nezahualcóyotl. El municipio de Nezahualcóyotl⁶² se asienta en la porción oriental del valle de México, en lo que fuera el lago de Texcoco. La ubicación geográfica del territorio municipal tiene las siguientes coordenadas extremas: Latitud norte del paralelo 19° 21' 36" y 19° 30' 04" al paralelo; Longitud oeste del meridiano 98° 57' 57" y 99° 04' 17" al meridiano.

Nezahualcóyotl está situada a una altura de 2,220 metros superior al nivel del mar y pertenece a la región III Texcoco, subregión II y forma parte de la zona conurbada de la ciudad de México. Limita al noroeste con el municipio de Ecatepec de Morelos y la zona federal del lago de Texcoco; al oeste con las delegaciones Gustavo A. Madero y Venustiano Carranza del Distrito Federal; al este con los municipios de La Paz, Chimalhuacán y Atenco; al sur con las delegaciones Iztapalapa e Iztacalco del Distrito Federal. Su extensión territorial es de: 62.44 km² (0.3 del total estatal).

⁶² García Luna O., Margarita. Monografía Municipal de Nezahualcóyotl, AMECROM A.C., México 1999. Pág. 25



División política:

Se divide en 84 colonias, y a su vez en dos grandes zonas: La zona centro y zona norte; y en 5 sectores:

- Norte,
- poniente,
- centro,
- oriente, y
- sector lago.



El Censo de Población y Vivienda de 1995 reporta: 1,233 868 habitantes, de los cuales 604,881 son hombres y 628,987 son mujeres. En 1990, la tasa de crecimiento anual fue de -0.65%, respecto de la correspondiente a 1980, y un aumento poblacional del 8.74% anual en el transcurso de la década anterior. Esta situación refleja una drástica disminución de la tasa de crecimiento poblacional que ha modificado el perfil demográfico del municipio, dando por resultado una baja absoluta de la población.

El proceso migratorio ha significado la incorporación de nuevos residentes, pues para 1990 el 59.46% de los pobladores habían nacido fuera de Nezahualcóyotl y de la entidad, dado que en 1996 nacieron 35,680 nuevos habitantes por lo que el índice de

natalidad se ubico en 2.9%. En lo relativo al índice de defunciones se ubico en 0.43% al registrarse 5,358 defunciones.

Es importante señalar que para el año 2000, de acuerdo con los resultados preliminares del Censo General de Población y Vivienda efectuado por el INEGI, existían en el municipio un total de 1,224,924 habitantes, de los cuales 592,747 son hombres y 632,177 son mujeres; esto representa el 48% del sexo masculino y el 52% del sexo femenino. (Tabla N. 2)

Tabla N. 2 Población ordenada por grupo de edad⁶³:

	Población	Población por grupo de edad	
		Menor a un año	
Mujeres	632,177		23,465
Hombres	592,747	1 a 4	98,500
Total	1,224,924	5 a 9	123,016
		10 a 14	112,212
		15 a 19	114,028
		20 a 24	123,372
		25 a 29	126,102
		30 a 34	104,418
		35 a 39	85,610
		40 a 44	67,227
		45 a 49	52,445
		Mayor a 50 años	165,248

Fuente: www.inegi.org.mx. "Indicadores de población 2000, principales resultados por localidad"

La población de acuerdo al total de viviendas representa sólo el 74.5% de la generación de desechos dentro del municipio. El otro 21% es de lo que proviene de los mercados y tianguis del municipio, el 5 % restante son generados por las escuelas, hospitales, esta información es importante, pues permite saber que tipos de desechos generan dentro del municipio para su mejor manejo. (Tabla N. 3)

Tabla N. 3 Uso de suelo del municipio de Nezahualcóyotl

Concepto	1986	2001
Habitacional	43%	63%
Comercial	0.6%	7%
Mixto	3.7%	18%
Equipamiento	6.6%	10%
Industrial	0.4%	2%
Total	54%	100%

Fuente: www.inegi.org.mx. "Indicadores de población 2000, principales resultados por localidad"

⁶³ www.inegi.org.mx. "Indicadores de población 2000, principales resultados por localidad".

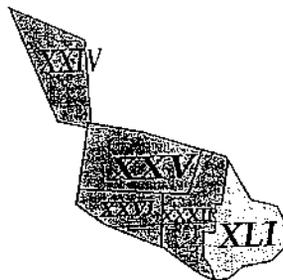
Electoral⁶⁴:

Nezahualcóyotl cuenta con 10 distritos electorales: cinco locales y 5 federales, por lo cual es un municipio importante por el número de éstos y por las diputaciones que se llegan a competir, en algunas ocasiones el municipio llega a tener 15 diputados de mayoría y plurinominales en total, como es el caso de éste período estudiado de 2000 a 2003. El cual cuenta con trece diputados de procedencia perredistas y dos panistas.

Cinco distritos electorales locales.

Distritos:

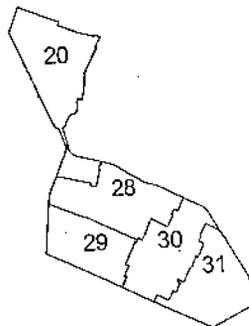
- 24, con 161,852 electores
- 25, con 186,010 electores
- 26, con 170,868 electores
- 32, con 209,721 electores, y
- 41, con 186,197 electores



Cinco distritos electorales federales:

Distritos:

- 20, con 196,773 electores
- 28, con 180,447 electores
- 29, con 168,220 electores
- 30, con 185,065 electores, y
- 31, con 184,143 electores



Resultados electorales del año 2000.

Los resultados⁶⁵ que se presentan son los registrados en las elecciones de 1996 y 2000 respectivamente para elegir al presidente municipal, se presentan los resultados de los tres partidos políticos con más presencia dentro del municipio.

⁶⁴ www.ife.org.mx "Lista de Distritos por municipio", México 2001.

⁶⁵ www.ieem.org.mx. En elección para elegir a Presidente Municipal 1996 y 2000

Tabla N. 4 Resultados electorales del año 1996 y 2000 en el Municipio de Nezahualcóyotl

Municipio	AÑO	PAN	PRD	PRI
NEZAHUALCÓYOTL	1996	70,530	102,096	86,730
	2000	141,052	200,854	140,080

Fuente: www.ieem.org.mx en elección para elegir a Presidente Municipal 1996 y 2000

Esta información electoral presentada en la tabla anterior nos servirá más adelante para hacer la referencia de la participación corporativizada por parte de los diputados locales y federales, su influencia que ejercen éstos personajes dentro del territorio municipal, en base a su gestión que hacen cada uno en sus respectivos distritos electorales.

5.2. Organización de los Servicios Públicos Municipales

En este apartado se describe como está organizada la prestación de los servicios municipales que realiza el municipio de Nezahualcóyotl. Para lo cual se presentan los siguientes esquemas que indican en primer término, que el municipio presta los servicios que señala la CPEUM, y por otro los que estable la LOMEM. Desde el punto de vista organizativo, se puede apreciar el predominio de las estructuras administrativas departamentales, es decir, que las unidades funcionan con funciones específicas y de estructura jerárquica. (Esquema N. 6)

Durante el período 1997 – 2000 los servicios públicos municipales estaban organizados de la siguiente forma:

Esquema No. 6 Servicios Públicos que presta el Municipio de Nezahualcóyotl en el período 1997- 2000.

Servicio Público	Dependencia	Forma de prestación	Observaciones
Agua potable, Alcantarillado, Saneamiento y Aguas residuales.	ODAPAS	Descentralizada	Organismo de recién creación
Alumbrado público.	Departamento de alumbrado público	Directa centralizada	
Limpia y disposición de desechos.	Departamento de limpia	Directa centralizada	
Mercados y Centrales de abastos.	Departamento de mercados	Directa centralizada	
Panteones.	Departamento de panteones	Directa centralizada	
Rastro.	Rastro municipal	Directa centralizada	
Calles, Parques y Jardines, Áreas verdes y recreativas.	* Departamento de parques y jardines * Departamento de obras	Directa centralizada	
Seguridad Pública y Tránsito.	Dirección de Seguridad pública y bomberos	Directa centralizada	
Embelllecimiento y conservación de poblados, centros urbanos y obras de interés social.	* Departamento de parques y jardines * Dirección de Desarrollo urbano, obras públicas y ecología	Directa centralizada	
Asistencia social.	Sistema de desarrollo integral de la familia DIF	Directa centralizada	
Empleo.	Departamento de empleo	Directa centralizada	

Fuente: Dirección de H. Ayuntamiento y Dirección de Gobierno de Nezahualcóyotl.

Para el período 2000 – 2003 hubo modificaciones de los servicios que prestan las Dependencias municipales, pues se ajustaron sus competencias y campo de acción, quedando conformadas de la siguiente forma (Esquema N. 7):

Esquema No. 7 Servicios Públicos que presta el Municipio de Nezahualcóyotl en el período 2000- 2003.

Servicio Público	Dependencia	Forma de prestación	Observaciones
Agua potable, Alcantarillado, Saneamiento y Aguas residuales.	ODAPAS	Descentralizada	No depende de la Dirección de Servicios Públicos
Alumbrado público.	Departamento de alumbrado público	Directa centralizada	Depende de la Dirección de Servicios Públicos
Limpia y disposición de desechos.	Departamento de limpia	Directa centralizada	Depende de la Dirección de Servicios Públicos
Mercados y Centrales de abastos.	Jefatura de Gobierno	Directa centralizada	Depende la Dirección de Gobierno
Parques y Jardines	Jefatura de Parques y Jardines	Directa centralizada	Depende de la Dirección de Servicios Públicos
Panteones.	Departamento de panteones	Directa centralizada	Depende de la Secretaría del Ayuntamiento, pero la realiza la Dirección de Servicios Públicos
Rastro.	Rastro municipal	Directa centralizada	Depende de la Tesorería municipal
Seguridad Pública y Tránsito.	Dirección de Seguridad pública municipal	Directa centralizada	Tránsito es de competencia estatal
Asistencia social.	Sistema de desarrollo integral de la familia DIF	Directa centralizada	
Empleo.	Bolsa de Trabajo	Directa centralizada	Dirección de Desarrollo Económico

Fuente: Dirección de H. Ayuntamiento y Dirección de Gobierno de Nezahualcóyotl.

En lo que respecta a las modalidades de prestación, la tendencia de la autoridad municipal es de forma directa centralizada, con excepción del servicio de Agua y alcantarillado, el cual se presta de forma directa- descentralizada en modalidad de un organismo descentralizado.

Los esquemas 6 y 7 nos dan referencia que los servicios públicos en su mayoría tiene un modelo de prestación directa- centralizada, resultado principalmente porque el ayuntamiento quiere asegurarla prestación de los servicios así legitimarse, ya que el conjunto de éstas reflejan al interior y exterior del territorio municipal, la buena imagen, desarrollo y seguridad pública que presta el municipio.

5.3. Estructura y Organización de la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Nezahualcóyotl

La dirección de servicios públicos varía en los servicios públicos, dependiendo de la administración en turno que ofrece más o menos servicios según los objetivos delimitados para cada dirección y de la programación realizada en el Plan Anual de Desarrollo Municipal, la reorganización cada período administrativo.

a. Servicios de la DSPM de Nezahualcóyotl

La dirección de Servicios Públicos del Municipio para el trienio que comprende el período 2000– 2003 sólo tiene a su cargo los siguientes servicios:

- La recolección de basura y desechos sólidos,
- La recolección de cascajo y escombros,
- La reparación y/o cambio de luminarias del alumbrado público,
- Jornadas de imagen urbana, y
- La tala y poda de árboles y arbustos.

b. Objetivos de la DSPM de Nezahualcóyotl

La Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl tiene los siguientes objetivos:

1. Proporcionar en forma eficiente, sistémica y oportuna los servicios de limpia y alumbrado público,
2. Atender de manera eficiente el servicios de recolección de basura y desechos sólidos que se generan en el municipio,
3. Mantener, mejorar y ampliar la red de alumbrado público,
4. Dar mantenimiento e incrementar las áreas verdes en camellones y avenidas del municipio,
5. Erradicar y controlar el arbolado riesgoso y dañino para la infraestructura y equipamiento urbano, vivienda y los habitantes del municipio, sustituyéndolo con nueva vegetación,

6. dar mantenimiento a monumentos, fuentes y estructuras ornamentales.

c. Políticas de la DSPM de Nezahualcóyotl

Las Políticas base para la prestación de los Servicios son:

1. Todos los servicios son gratuitos,
2. Proporcionar Servicios Públicos con eficiencia y calidad,
3. Fomentar la corresponsabilidad de la ciudadanía y/o grupos organizados en el cuidado y atención de los servicios públicos,
4. Trabajar coordinadamente con la demás dependencias municipales,
5. Revisar los servicios de recolección a través del personal autorizado,
6. Convenir con las autoridades Estatales y municipales que corresponda, para ampliar los programas y acciones en materia de limpia pública y realizar campañas de participación ciudadana,
7. Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión,
8. Abstenerse de causar daños y perjuicios a la Hacienda pública Estatal, municipal, sea por el manejo irregular de fondos y valores Estatales y municipales,
9. Utilizar los recursos que tenga asignados para el desempeño de su empleo, cargo ó comisión, y
10. Observar buena conducta en su empleo, cargo o comisión tratando con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación.

d. Organización de la DSPM de Nezahualcóyotl

La dirección se organiza en cinco partes fundamentales para funcionar adecuadamente, sin una de éstas no podría realizarse las labores, pues es una cadena de engranes que son: (ver esquema N. 8)

- La Coordinación administrativa, la cual es responsable de los recursos humanos, materiales y financieros de la dirección;
- Planeación, es la que planea todos los programas periódicos y anuales de las diferentes subdirecciones;
- La subdirección operativa, es la que ejecuta y lleva a cabo los servicios del panteón municipal, el alumbrado público, las jornadas de imagen urbana, la conservación y cuidado de los parques y los jardines del municipio;
- La subdirección de limpia, y transporte, es la que tiene a su cargo los corralones y sitios de disposición final de los residuos sólidos;
- La subdirección de servicios públicos de la Zona Norte, es una unidad administrativa que realiza los servicios para la zona norte del municipio, a partir de calle 7 y bordo, hasta la colindancia con el municipio de Ecatepec que es el Río de los Remedios;

Esquema N. 8 Organigrama de la Dirección de Servicios Públicos de Nezahualcóyotl



Fuente: Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl.

5.4. Descripción del Proceso Administrativo de los Servicios de la DSPM

La Dirección tiene a su cargo seis servicios que son:

- La recolección de basura y desechos sólidos,
- La recolección de cascajo y escombros,
- La reparación y/o cambio de luminarias del alumbrado público,
- Jornadas de imagen urbana, y
- La tala y poda de árboles y arbustos.

los cuales tienen un proceso administrativo específico, cada uno para llevar a cabo el ó los servicios solicitados como se muestra en los siguientes apartados, describiendo las características propias del proceso que se le asignó en este municipio.

5.4.1 Descripción del Proceso de Servicio de Limpia

El servicio de limpia se realiza en base a rutas trazadas por la Dirección de Servicios Públicos, por medio de su Unidad de Planeación; cada zona del municipio recibe el servicio de recolección de desechos sólidos por medio de Camiones de recolectores y personal debidamente identificados con logos del ayuntamiento.

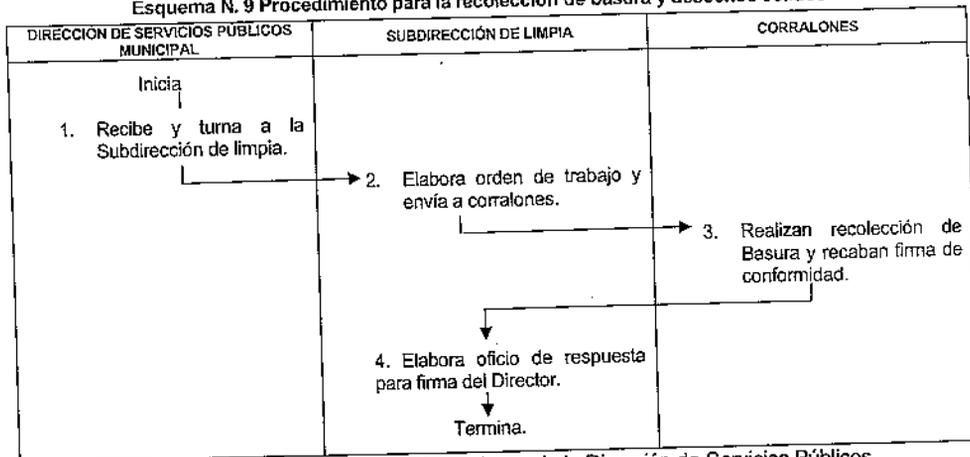
La cobertura de la Dirección de servicios Públicos es de 90%, según cifras de la propia dirección, el restante 10% lo prestan los camiones, camionetas de redilas y berreros particulares que hacen labor principalmente en las zonas de casa – habitación, en donde algunos casos el camión no llega a pasar por falta de algún insidente.

Para tener una buena captación, traslado y disposición final de los desechos, la Subdirección operativa y Planeación han dividido al municipio en tres rutas de trabajo (Anexo 1), que permiten hacer más eficiente el servicio:

1. Zona oriente: cuenta con 40 rutas y presta el servicio a 26 colonias;
2. zona poniente: cuenta con 46 rutas y presta el servicio a 38 colonias;
3. Zona Norte: cuenta con 29 rutas y presta el servicio a 18 colonias.

El servicio de Limpia cuenta con dos turnos, el primero de 6:00 a 14:00 horas y el segundo de 14:00 a 21:00 horas.

Esquema N. 9 Procedimiento para la recolección de basura y desechos sólidos

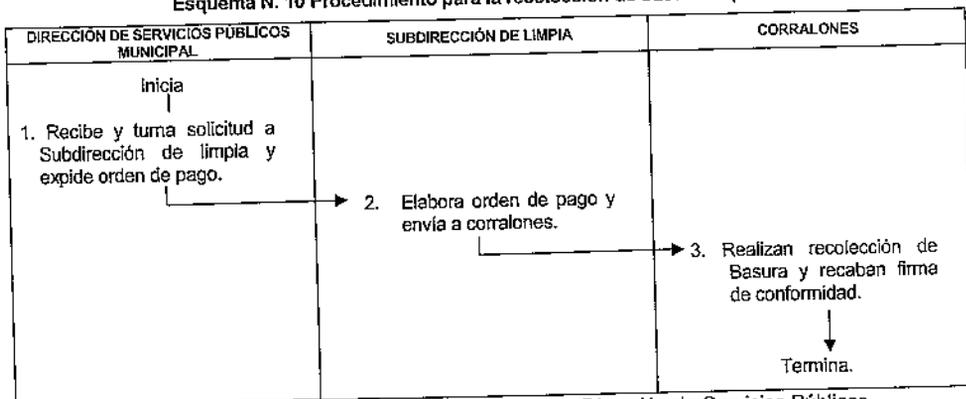


Fuente: Manual de Procedimientos y Operaciones de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Nezahualcóyotl. Pág. 19

5.4.2 Descripción del Proceso del Servicio particular de Recolección de Basura

Dentro del servicio de recolección de basura y desechos sólidos, existe la modalidad de Servicio de Recolección Especial, el cual se presta principalmente para la recolección de desechos de las fábricas, centros comerciales y en algunos casos al público en general cuando excede de 1 m³.

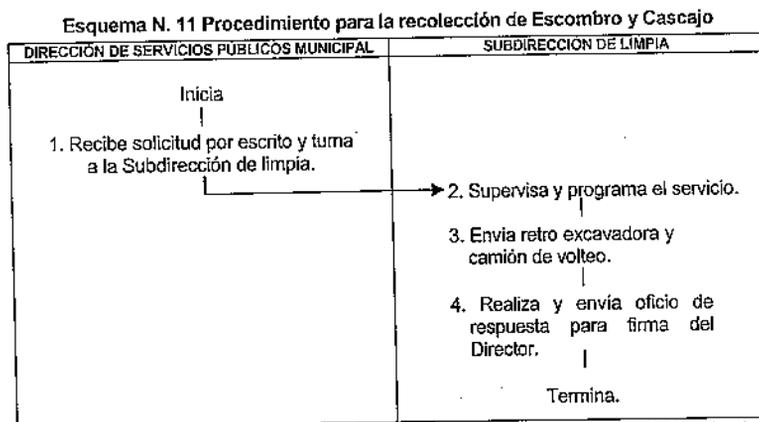
Esquema N. 10 Procedimiento para la recolección de basura Especial



Fuente: Manual de Procedimientos y Operaciones de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Nezahualcóyotl. Pág. 20

5.4.3 Descripción del Proceso del Servicio de Recolección de Escombro y Cascajo.

El servicio de Recolección de Escombro y cascajo, brinda el servicio de recolección de desechos sólidos y materiales, resultado de alguna obra de construcción o remodelación de un lugar público ó privado. El procedimiento para la recolección de escombro y cascajo a particulares⁶⁶ es el siguiente:



Fuente: Manual de Procedimientos y Operaciones de la Dirección de Servicios Públicos de Nezahualcóyotl. Pág. 21

5.4.4 Descripción del Proceso del Servicio de Alumbrado Público

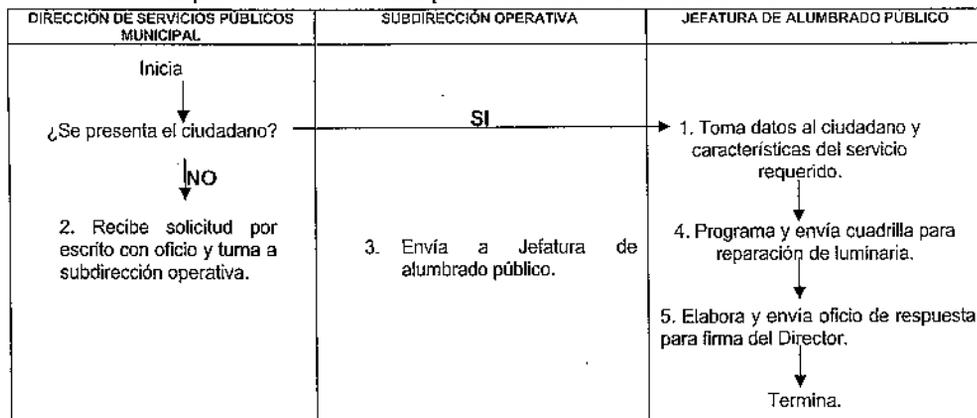
El servicio de alumbrado público hace el cambio y/o reparación total de las luminarias que presentan falla de algún tipo, y revisa constantemente la red de alumbrado público que abarca avenidas y calles del municipio, cuando es necesario hace la reparación que correspondiente. En el menor de los casos instala nuevos postes ó cambia los cables de un poste a otro.

Este servicio es uno de los de mayor importancia, pues es la buena imagen que da el gobierno, a través del municipio iluminada, y es la que da pie a que la población se sienta segura en un poblado iluminado, llena de luz por las noches en sus calles por las cuales transitan sus familias y vecinos.

⁶⁶ Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl. Pág. 21

El procedimiento para reparación de luminarias⁶⁷ es el siguiente:

Esquema N. 12 Procedimiento para la recolección de Alumbrado Público



Fuente: Manual de Procedimientos y Operaciones de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Nezahualcóyotl. Pág. 23

5.4.5 Descripción del Proceso del Servicio Imagen Urbana

El servicio de imagen urbana, se trata de una jornada multidisciplinaria en la cual se invita a los vecinos oralmente y por volanteo, a que participen barriendo sus calles y banquetas, ya que la Dirección de Servicios Públicos envía una cuadrilla que realiza actividades como:

- recolección de basura
- recolección de cascajo,
- pinta de guarniciones,
- reparación de luminarias del alumbrado público,
- donación de arbolitos, y
- tala de árboles.

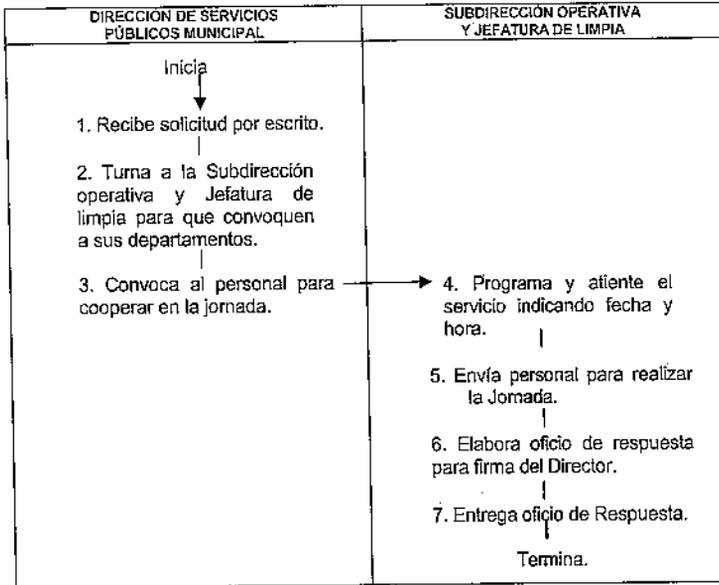
Este es uno de los servicios que presta la Dirección de Servicios Públicos en la cual se acerca a la población, y participan conjuntamente, pues los vecinos van

⁶⁷ Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl. Pag. 23

indicando que luminarias tienen fallas, así como los árboles y arbustos que o pueden causar algún peligro a transeúntes y vecinos.

El procedimiento para jornada de Imagen Urbana⁶⁸ es el siguiente:

Esquema N. 13 Procedimiento para la recolección del Servicio Imagen Urbana



Fuente: Manual de Procedimientos y Operaciones de la Dirección de Servicios Públicos de Nezahualcóyotl. Pag. 24

5.4.5 Descripción del Proceso del Servicio de Tala y Poda de árboles

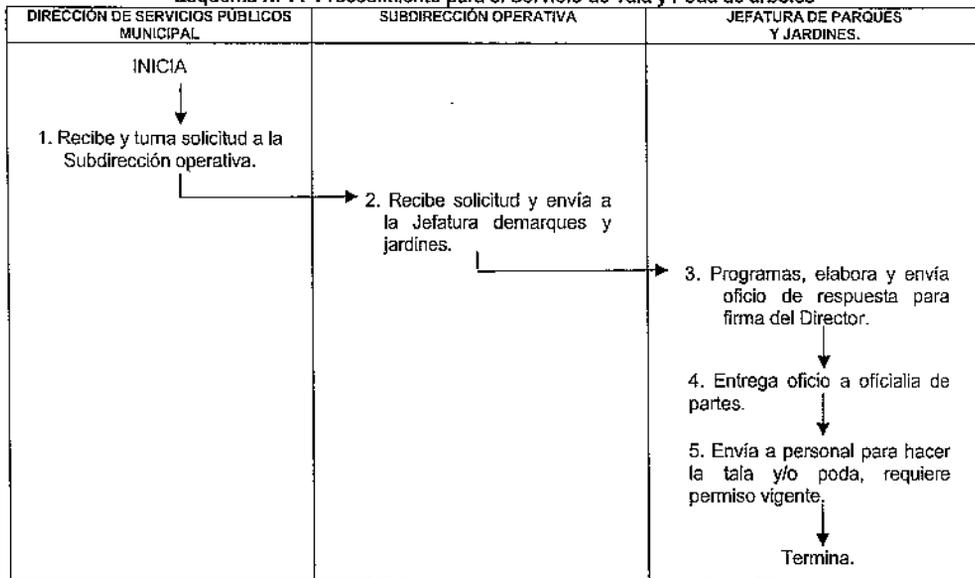
El servicio de tala y poda de carboles, es un servicio que realizan conjuntamente las Direcciones de Ecología y de Servicios Públicos, una administrativamente y otra en la ejecución.

La Dirección de Ecología da el visto bueno, emitiendo un permiso de tala ó poda según sea el caso, así teniendo el permiso correspondiente lo envía a la Dirección de Servicios públicos para que éste último pueda realizar el servicio requerido por la población o por alguna de las dependencias públicas.

⁶⁸ Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl. Pag. 24

El procedimiento para Servicio de Tala y Poda de Árboles⁶⁹ es el siguiente:

Esquema N. 14 Procedimiento para el Servicio de Tala y Poda de árboles



Fuente: Manual de Procedimientos y Operaciones de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Nezahualcóyotl. Pág. 25

⁶⁹ Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl. Pag. 25

5.5. La Ingerencia de la Participación Ciudadana en los Servicios Públicos que presta la Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl

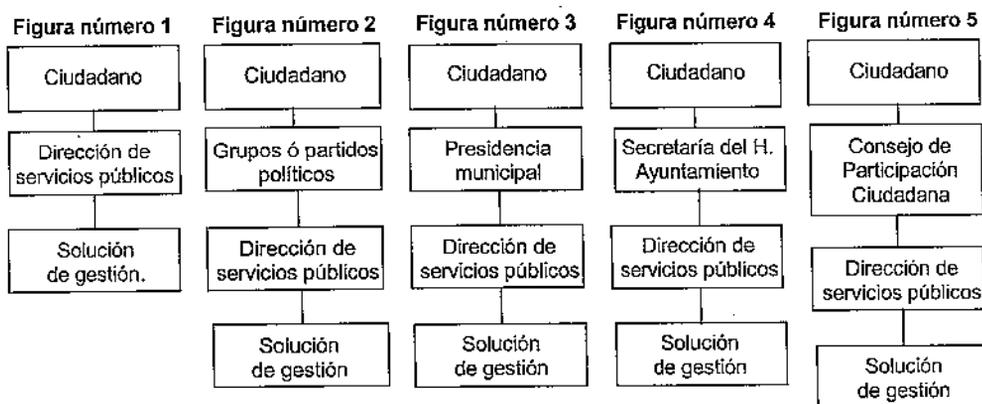
El camino para llegar a la solución de algún servicio de la Dirección de Servicios Públicos es variado, desde el más sencillo y corto, hasta el más complejo y abstracto; y por tanto más tardado ó bien no solucionado, a esto le llamo corporativismo.

Se entiende por corporativismo cuando el procedimiento natural tiene uno ó mas intermediarios antes de llegar la petición a la dirección de servicios públicos, esto es, que pasa de una a otra instancia, pero no es la consecutiva, sino que pasa primero por una o varias personas antes de llegar al que le corresponde, que en este caso es la dirección de servicios públicos para solucionar la queja ó petición del ciudadano.

Se muestra a continuación las diversas formas en que se lleva acabo la gestión para solución de uno o varios servicios públicos que en todos los casos son gratuitos:

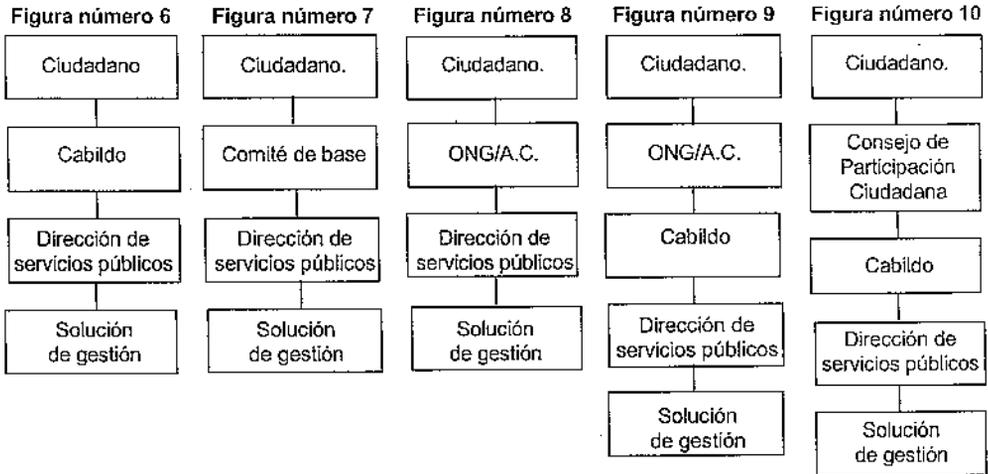
Esquema N. 15, 16, 17 y18

Esquema N. 15 Modelos de gestión para solicitud de Servicios Públicos

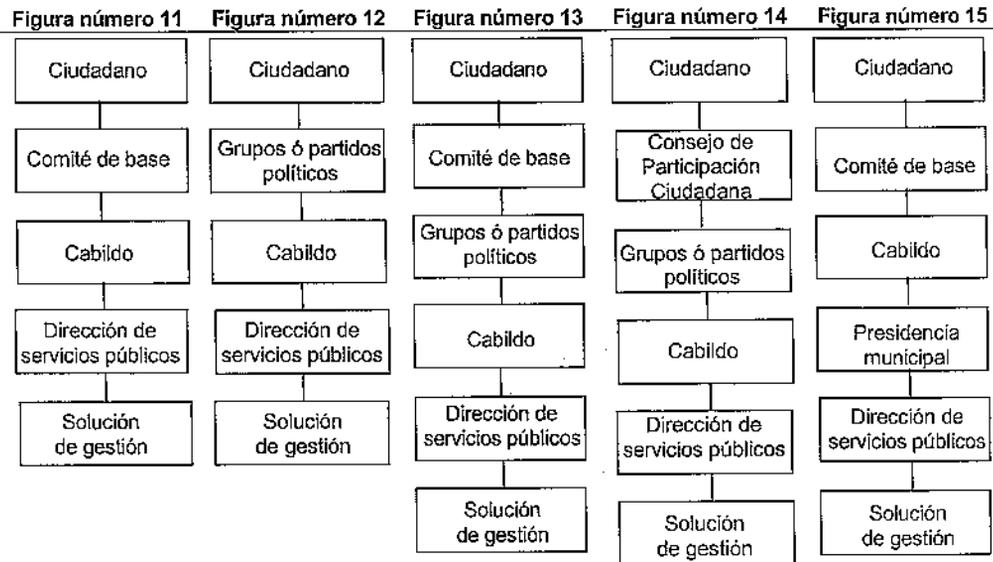


Fuente: Modelos observados durante visitas a las oficinas de Atención Ciudadana de la diputada Martha Angélica Bernardino, el primer Síndico, la tercer y sexta regidoras, los Comités directivos Municipales del PAN, PRD, PRI, Comités de Base, Asociaciones Civiles, los COPACIS y el CODEMUN

Esquema N. 16 Modelos de gestión para solicitud de Servicios Públicos

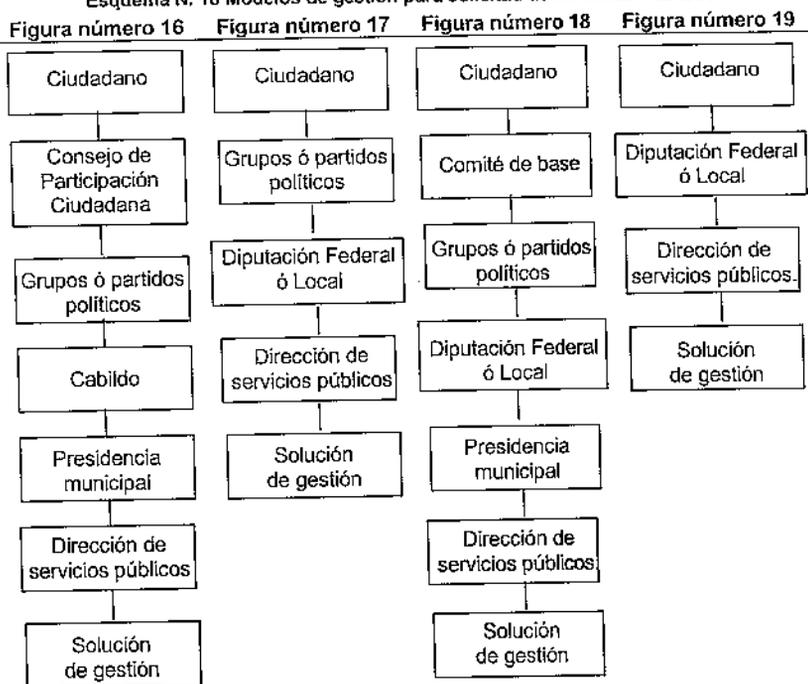


Esquema N. 17 Modelos de gestión para solicitud de Servicios Públicos



Fuente: Modelos observados durante visitas a las oficinas de Atención Ciudadana de la diputada Martha Angélica Bernardino, el primer Síndico, la tercer y sexta regidoras, los Comités directivos Municipales del PAN, PRD, PRI, Comités de Base, Asociaciones Civiles, los COPACIS y el CODEMUN

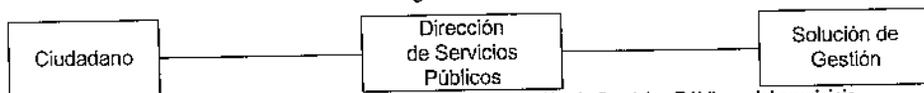
Esquema N. 18 Modelos de gestión para solicitud de Servicios Públicos



Fuente: Modelos observados durante visitas a las oficinas de Atención Ciudadana de la diputada Martha Angélica Bernardino, el primer Sindico, la tercer y sexta regidoras, los Comités directivos Municipales del PAN, PRD, PRI, Comités de Base, Asociaciones Civiles, los COPACIS y el CODEMUN

La figura que a nuestro parecer es la correcta de gestión y solución a una queja o petición ciudadana es la que se muestra en la figura número 1, que inicia con el oficio que quejoso presenta a la dirección de servicios públicos y éste a su vez le da una solución adecuada a la demanda.

Figura número 1



Fuente: Manual de Procedimientos y Operaciones de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Nezahualcóyotl. Pág. 25

Algunas de las veces el ciudadano ya intento hacerlo de la forma más sencilla y la más natural a realizarse, y no tiene solución pronta, opta por realizar una o varias formas hasta que su quejas es resulta.

Es muy desgastante el optar por otras opciones, pero cuando ni al cabildo le hacen caso, los síndicos y regidores tienen que optar por turnar un oficio para que el presidente municipal de la orden de realizar, ya que es la máxima autoridad. Es de mencionarse que en el menor de las ocasiones sucede, pero sí se da el caso que se muestran en la figura 16 y 18 que va la solución por el camino más largo, burocrático y más tardado.

Esta situación sucede en el menor de los casos, pero en algún momento llega a suceder ya que, los miembros de cabildo se quedan imposibilitados para actuar, pues el Presidente municipal, el Secretario de ayuntamiento, la Tesorería, la Contraloría, la Dirección de administración, comunicación social, la Dirección de desarrollo social, la Dirección de ecología, la Dirección de gobierno, el DIF, la Unidad Administrativa Zona Norte, y en fin la mayoría de las direcciones son ocupadas por miembros de la misma corriente interna del PRD (Movimiento Vida Digna MOVIDIG), sí es cierto que perdieron espacios en cabildo, negociaron espacios importantes ó mejor dicho estratégicos, y que al final de cuentas son las Direcciones que realizan los diferentes servicios públicos municipales, y que sí los Directores se niegan hacer algún servicio no hay forma alguna que pueda hacer el cabildo algo ante esa situación, por tal razón el miembro de cabildo, recurre a instancias como es el Secretario del ayuntamiento y en el último de los casos al Presidente municipal.

La solución a las peticiones, puede darse en la mayoría de las veces por simpatía, por importancia de quien lo solicita ó bien por compromisos adquiridos en la campaña electoral para elegir presidente municipal; no se da solución como vaya requiriéndose el ó los servicios día a día, sino por decisiones del Director en turno.

El cuadro que se muestra, valida lo mencionado anteriormente, en cuanto que la mayoría de funcionarios que fungen como directores pertenecen a un mismo grupo de poder dentro de la administración municipal y dentro del territorio local, y por lo tanto pueden negociar que uno o varios servicios se agilicen y no se tenga que pasar por todo un proceso burocrático. (Esquema N. 19)

Esquema N. 19 Estructura del H. ayuntamiento de Nezahualcóyotl durante el periodo 2000- 2003⁷⁰.

PUESTO	NOMBRE	FILIACION	PUESTO	NOMBRE	FILIACION	PUESTO	NOMBRE	FILIACION
PRESIDENTE MUNICIPAL	HECTOR NIQUEL BAUTISTA LÓPEZ	PRD-MOVIDIG	DIRECTORA DEL DIF MUNICIPAL	MARIA GUADALUPE MOLLANRUIQS	PRD-MOVIDIG	TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ZONA NORTE	ALEJANDRO MARTÍNEZ BETANZOS	PRD-MOVIDIG
TESORERO MUNICIPAL	LUIS SANCHEZ JIMENEZ	PRD-MOVIDIG	DIR. DE GOBIERNO	BENIGNO LOPEZ MATEOS	PRD-MOVIDIG	DIR. DE ADMINISTRACION	JUAN HUGO DE LA ROSA GARCIA	PRD-MOVIDIG
DIR. DE DESARROLLO ECONOMICO	JUAN MANUEL MENDOZA HERNANDEZ	PRD-MOVIDIG	DIR. DE DESARROLLO SOCIAL	JULIETA GRACIELA FLORES MEDINA	PRD-MOVIDIG	DIR. DE EDUCACION Y FOMENTO A LA CULTURA	PRIMITIVO ORTEGA OLAYS	PRO-UPREZ
DIR. DE SERVICIOS PUBLICOS	JOSÉ LUIS CASTELLANOS CRUZ	PRD-MOVIDIG	DIR. DE REGLAMENTOS	RICARDO JIMENEZ RUIZ	PARTIDO ACCIÓN NACIONAL	DIR. DE ECOLOGIA	JOEL PEREZ ARIZ/ENDI	PRD-MOVIDIG
DIR. DE CONTRALORIA	JUAN JUANES VILCHIS	PRD-MOVIDIG	DIR. JURIDICO	SAIL MEJORADA RIOS	PRD-MOVIDIG	DIR. DE COMUNICACION SOCIAL	CARLOS ALBERTO VEGA SUAREZ	PRD-MOVIDIG
DIR. DE RELACIONES PUBLICAS	JOSE SIXTO VIVEROS MORALES	PRD-MLN	DIRECTOR ODAPAS		PRD-MOVIDIG			

MLN MOVIMIENTO DE LUCHA EN NEZAHUALCÓYOTL MOVIDIG MOVIMIENTO VIDA DIGNA UPREZ UNION POPULAR REVOLUCIONARIA EMILIANO ZAPATA

Fuente: Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, Nueva Época, Número 1, Agosto de 2000

⁷⁰ Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, Nueva Época, Número 1, Agosto de 2000. Las filiaciones partidistas se obtuvieron mediante entrevistas a funcionarios del Ayuntamiento y en el Comité ejecutivo Municipal del PRD

5.6. Resultados de los Informes del Gobierno Municipal

Este apartado tiene por objetivo presentar los datos más importantes que dio a conocer el presidente municipal, por medio de su informe de actividades, haciendo referencia a las dos variables manejadas a lo largo de este trabajo: la participación ciudadana y los servicios públicos.

Estos datos estadísticos reflejando lo que la autoridad quiere ó quiso mostrar, que es la buena administración de los servicios y la buena conducción, manejo del municipio, pero que no se refleja en su buena acción realmente, que la población pueda palpar, veamos pues lo que informo en los siguientes apartados.

5.6.1 Primer Informe de Actividades del H. Ayuntamiento 2001

El primer informe se presentó la opinión pública en el mes de septiembre de 2001, dando como resultado los siguientes datos que en voz del presidente municipal de extracción Perredista son buenas cuentas, durante su primer año a cargo de la administración municipal, de agosto de 2000 a julio de 2001.

Se atendió un total de 1,359 peticiones de un total de 1,575, lo que significó el 86% del total, de entre las que destacan las siguientes:

- 500 peticiones para realizar bacheo,
- 21 para limpieza y conservación de camellones,
- 17 para retiro de topes,
- 107 para retiro de cascajo y escombro,
- 27 para colocación de topes, y
- 5 para la construcción de aceras, guarniciones y retornos.

Se realizó 50 jornadas comunitarias (jornadas de imagen urbana) las cuales abarcaron 57,216 m², consistiendo en actividades tales como son:

- pinta de guarniciones,

- reforestación,
- retiro de cascajo y escombros de calles y avenidas.

El servicio de limpieza recolecta 360,00 toneladas de basura con equipo que consiste en:

- 107 camiones recolectores, y
- 11 camiones de volteo.

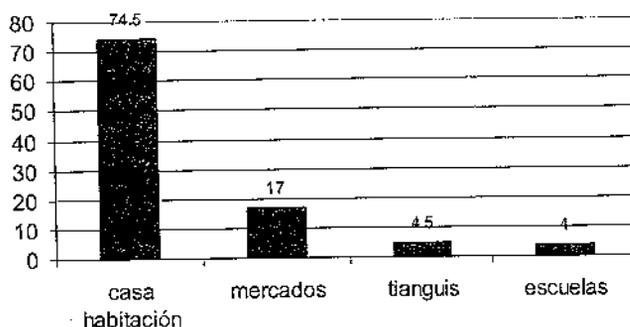
Beneficiario a:

- 185,000 predios,
- 257 escuelas,
- 47 mercados,
- 49 tianguis,
- 10 hospitales,
- 2 centros deportivos,
- 22 áreas del gobierno municipal, y
- 17 camellones.

Recolectando (Gráfica N.1):

74.5% de la basura de casas habitación,
17% de los mercados,
4.5% de tianguis y el resto de escuela, hospitales y servicios especiales a empresas y fabricas.

Gráfica N.1 Recolección de desechos sólidos ordenados por porcentaje



Fuente: Primer informe de gobierno municipal 2001.

5.6.2 Segundo Informe de Actividades del H. Ayuntamiento 2002

El segundo informe se presentó el 9 de agosto de 2002, dando así continuidad a la administración iniciada hace dos años, haciendo de carácter público los siguientes datos a cargo del presidente municipal.

Para brindar el servicio se cuenta con:

- 125 unidades compactadoras de basura,
- 9 camiones tipo volteo,
- 8 barredoras mecánicas,
- 2 retroexcavadoras, y
- 6 unidades roll-on para el traslado de contenedores.

Las cuales recolectan el 92% de los desechos que se generan en el municipio diariamente, con la cual se incrementó en un 86% la mejora en la prestación del servicio, en comparación con el año anterior que fue de 70%.

Beneficiando a:

- 306 escuelas,
- 64 mercados,
- 60 tianguis,
- 16 hospitales,
- 5 centros deportivos,
- 22 áreas del gobierno municipal,
- 2 reclusorios, y
- 17 camellones.

Recolectando en promedio 1,400 toneladas de basura, mejorando el servicio con la adquisición de 5 camiones de volteo.

El barrido y limpieza de avenidas se mejoro en 35% con la incorporación de cinco barredoras mecánicas, dado que no se contaba con ninguna, lo anterior permitió la cobertura de 1,364 km² de las vialidades.

Se adquirió:

- 1 tractor de cadenas,
- 1 camión de volteo de 7m³,
- 1 hidrolavadora para el mantenimiento de maquinaria y vehículos,

Lo cual permitió incrementar la compactación y así prolongando el período de vida útil del sitio de disposición final Neza I.

Se produjo en promedio 30 m³ de composta, la cual se utiliza en parques, jardines, escuelas y a los ciudadanos que la solicitan de forma gratuita.

ALUMBRADO PÚBLICO.

Se cuenta con un total de 36,466 luminarias en operación, de las cuales 662 fueron instaladas en el presente año, además de 60 postes metálicos nuevos.

Se atendió un total de 9,346 servicios de alumbrado público solicitados por los ciudadanos ó como parte del programa de trabajo de la Dirección de servicios público, lo cual dio como resultado un 96% de eficiencias en las luminarias funcionando durante la noche.

Se reforzó el equipo de operación con la incorporación de una grúa hidráulica telescópica, equipada con una canastilla y barrenadota, y una grúa hidráulica con canastilla.

IMAGEN URBANA.

Se realizo 1,231 talas y 1,254 podas de árboles.

Se rehabilito camellones con el servicio de:

- Desyerbe
- Poda,
- Cajeteado,
- Desorrillamiento, y
- Encalado.

de áreas verdes; el mantenimiento asciende a 128,920 m² de espacios arbolados y pasto.

Se llevo a cabo el balizamiento de 160,818 m² de guarniciones, 76,718 metros de líneas se paradoras de carriles.

PANTEON MUNICIPAL.

Se realizó 1,180 servicios de inhumación, incineración, osarios y exhumaciones, y se condonó un promedio de \$300,000.00 por concepto de uso de gavetas e incineración.

ADMINISTRACIÓN.

Personal del ayuntamiento: 4,854

Sindicalizados: 1,665

Seguridad pública municipal: 788

Plan emergente de limpieza: 147

Personal de confianza: 2,254

Personal que presta servicio social y prácticas profesionales: 239

5.6.3 Tercer Informe de Actividades del H. Ayuntamiento 2003

El tercer informe de actividades se presentó a la opinión pública el viernes 8 de agosto de 2003, dando cumplimiento así a lo establecido en la Constitución del Estado Libre y soberano de México en su artículo 128, fracción sexta, que en calidad de presidente municipal dio a conocer el alcalde interino (primer regidor en ausencia y sustitución del Presidente municipal en turno Héctor Miguel Bautista López) por el candidato electo en el 2000.

Dando a conocer los siguientes datos:

- Recuperación de 41,901 m² de superficie de rodamiento con el plan integral de bacheo.
- Se retiró 7,909.81 m² de escombros de calles, avenidas y planteles educativos a lo largo del municipio.
- Balizamiento del 60% de avenidas del municipio.

Realización de jornadas de imagen urbana en 18 colonias del municipio.

A continuación se presentan los temas principales que aparecieron en cada uno de los informes, esto sirve para observar las similitudes y diferencias en el discurso así

como la incorporación de los temas de participación ciudadana y los servicios públicos.

Tabla N. 5 Temas abordados en los informes⁷¹ de gobierno de ciudad Nezahualcóyotl durante el período de 1997– 2000.

PRIMER INFORME 1997	SEGUNDO INFORME 1998	TERCER INFORME 1999	CUARTO INFORME 2000
Administración	Participación ciudadana	Participación ciudadana	I. Gobernabilidad
Recursos humanos	Desarrollo social	Desarrollo social y económico	I. Administración pública
Justicia y desarrollo social	Servicios públicos	DIF	II. Finanzas públicas
Comunicación social	Obras públicas y desarrollo urbano	Educación y cultura	III. Servicios públicos
Patrimonio municipal	UAZN: principales acciones y programas	Educación y medio ambiente	IV. Ecología
Contraloría	Administración públicas municipal	Tesorería	V. Seguridad pública y protección civil
Desarrollo económico y sustentabilidad	Desarrollo económico	UAZN: principales acciones y programas	VI. Desarrollo urbano y obras públicas
	Seguridad pública	Contraloría municipal	VII. Agua potable, alcantarillado y saneamiento
	Agua potable, alcantarillado y saneamiento	Desarrollo urbano y obras públicas	VIII. DIF
	Comunicación social: acciones de información, difusión y publicaciones	Comunicación social: programas de información programas de difusión	IX. Educación y cultura
		Servicios públicos	X. Contraloría
		Agua potable, alcantarillado y saneamiento	
		Administración pública municipal	
		Seguridad pública	

Fuente: H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl e Informes de Gobierno 1997- 2000.

⁷¹ Arzaluz Solano, María del Socorro. "Participación Ciudadana en la Gestión Urbana de Ecatepec, Tlalnepaltila y Nezahualcóyotl (1997 - 2000). IAPEM México 2002.

Tabla N. 6 Temas abordados en los informes de gobierno de ciudad Nezahualcóyotl durante el periodo de 2002 – 2003.

PRIMER INFORME 2001	SEGUNDO INFORME 2002	TERCER INFORME 2003
I. Visión de gobierno	1. Desarrollo social y combate a la pobreza	1. Gobierno
II. Programas y acciones realizadas por la administración	2. Seguridad pública, Derechos Humanos y Protección civil	2. Seguridad pública
1. Fortalecimiento democrático y gobernabilidad	3. Desarrollo económico y empleo	3. Desarrollo económico y empleo
2. Seguridad pública, Derechos Humanos y Protección civil	4. Gobierno	4. Desarrollo social y combate a la pobreza
3. Desarrollo social y combate a la pobreza	5. Desarrollo económico y empleo	5. Desarrollo urbano y sustentable
4. Desarrollo económico y empleo	6. Administración pública municipal	6. Administración pública municipal
5. Desarrollo urbano y sustentable	7. Hacienda municipal	7. Hacienda municipal
6. Modernización Integral de la administración pública municipal		
III. Hacienda pública municipal		
IV. Mensaje político		

Fuente: Informes de Gobierno de Nezahualcóyotl 2001- 2003.

Como se puede ver en los cuadros anteriores, se hace referencia a las actividades realizadas por el gobierno municipal en dos trienios, el estudiado en esta investigación y inmediato anterior. Los temas de Participación Ciudadana y los Servicios Públicos sólo aparecen de manera esporádica, sin enfatizar la importancia ó el lugar que ocupan estas dentro de la estructura de la administración municipal. Mostrándose sólo como temas de relleno en los informes, como un mero trámite.

Los informes de gobierno parecen ser un documento más, sólo para cumplir el requisito administrativo, por eso se ve en la mayoría de ocasiones muchas diferencias entre una y otra presentada en los años consecutivos ó de las administraciones anteriores.

5.7. Informes de la Dirección de Servicios Públicos

Los informes de la Dirección de servicios públicos, son los documentos que presenta periódicamente el Director en turno al Presidente municipal y al cabildo para informar el estado en que se encuentra la dirección a su cargo y los logros a los que a llegado, en determinado período.

Enseguida se presentan los resultados que presento la dirección de servicios públicos, los cuales variaron, debido a que no hubo un sólo director, sino que hubo cuatro, cada uno con su forma de hacer y dirigir la dirección a su cargo. Razón por la cual varían sensiblemente los resultados de año en año.

El principal obstáculo para conseguir este tipo de información, es que, en muchos meses no se publicó la información de estos informes por diversas situaciones, aunado a la poca cultura de la apertura y acceso de la información pública por parte de la autoridad municipal.

5.7.1 Año 2001

El año administrativo dura de agosto a julio, pues es en agosto cuando el presidente municipal electo toma posesión de su cargo.

La dirección de servicios públicos sólo pudo facilitar algunos de los informes, ya que argumenta que se público todos los informes mensuales, sino cada que el director en turno tenía que presentarlo al presidente municipal.

Información del primer director en turno no se encontró ya que solo estuvo a su cargo unos meses el mandato, por deficiencia en su labor fue sustituido. El segundo director empezó a dar rumbo a la dirección y puntualmente al primer mes envió su primer informe, que a la letra dice:

La dirección estaba amotinada, sin pies ni cabeza, y que la dirección estaba funcionando por inercia.

Sus primeros resultados fueron:

Recolección de basura del corralón zona oriente.

Tabla N. 7 Recolección de basura del corralón zona oriente 19 de marzo a 1 de junio de 2001.

	Cantidad en toneladas		
Recolección Primer turno	5,931	11,372.5	12,637
Recolección Segundo turno	3,720	7,824	7,905
	19 de marzo a 11 de abril de 2001	02 de abril a 29 de abril de 2001	30 de abril a 01 junio de 2001

Fuente: Informe de la DSPM, de julio de 2001.

Recolección de basura del corralón zona oriente.

Tabla N. 8 Recolección de basura del corralón zona oriente 19 de marzo a 1 de junio de 2001.

	Cantidad en toneladas		
Recolección Primer turno	3,293.90	8,724.80	7,226.60
Recolección Segundo turno	1,430.48	3,186.86	2,558.44
	19 de marzo a 11 de abril de 2001	02 de abril a 29 de abril de 2001	30 de abril a 01 junio de 2001

Fuente: Informe de la DSPM, de julio de 2001.

ALUMBRADO PÚBLICO.

Se brindó 2,231 servicios y 228 servicios especiales, dando un total de 2,488 servicios, de los cuales 1,288 requirió material y 1,721 sólo se tuvo que componer por fallas técnicas.

IMAGEN URBANA.

Se realizó un total de 50 jornadas cubriendo un área de 57,216 m², recolectando aproximadamente 5,100 toneladas de desecho y escombros.

En jornadas de barrido en avenidas se ha recolectado un total de 990 toneladas de desecho.

El personal con la que contó la DSPM para sus labores en este periodo fue de 817.

Tabla N. 9 Personal de la Dirección de servicios públicos

Personal sindicalizado	564	69%
Personal de confianza	112	14%
Voluntarios	141	17%
Total	817	100

Fuente: Informe de la DSPM, de julio de 2001.

SEPTIEMBRE DE 2001.

Durante el mes de septiembre se recibió 567 oficios de petición de diversa procedencia, siendo las regidurías, las más constantes en la solicitud de algún servicio.

Siendo los servicios más solicitados:

Alumbrado público:	263
Imagen urbana:	105
Parques y jardines:	69
Subdirección de limpia:	24

Los 567 oficios de petición recibidos más 400 oficio de petición rezagados de los meses anteriores da un total de 971 solicitudes de las cuales 207 (21%) se cumplió satisfactoriamente y 764 (79%) quedaron pendientes nuevamente.

Recolección de basura durante el mes de septiembre fue de 26,150.93 toneladas.

Tabla N. 10 Recolección de basura durante el mes de septiembre de 2001.

	Cantidad en toneladas
Corralón poniente	18,376.93
Corralón oriente	7,774
	26,150.93

Fuente: Informe de la DSPM, de septiembre de 2001

Se recolecto 11.80 toneladas de basura en 14 jornadas de limpia en diversas colonias a lo largo del territorio municipal.

Se podaron 530 árboles y se talaron 50, por diversas razones pero al mismo tiempo se plantearon 3,564 en los camellones y se donaron otros 800 ejemplares.

Se atendió 314 servicios de recolección de escombros y cascajo donde se removió aproximadamente 2,598 toneladas.

5.7.2 Año 2002

La información obtenida del 2002 fue más basta que la del 2001, ya que se consiguió obtener 8 informes, seis informes más que el año anterior 2001; así veremos con más datos, los detalles de las actividades y los resultados que se obtuvieron durante este año la Dirección de Servicios Públicos.

Tabla N. 11 Resultados de los informes de la DSPM de enero a abril de 2002.

	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
Plantilla de personal	672		776		804		814	
Confianza	169	25.2%	278	35%	308	38.3%	308	38.8%
Sindicalizados	503	74.8%	498	64.18%	506	61.7%	506	62.2%
Oficios recibidos en la DSPM	660		650		554		850	
Positivos	126	19.09%	102	15.7%	110	19.85%	284	33.42%
Pendientes	467	70.75%	483	74.3%	385	69.51%	466	54.82%
Conocimiento	67	10.16%	65	10%	59	10.64%	100	11.76%
LIMPIA TONELADAS								
Corralón oriente	11,355		12,216		10,426		10,564.50	
Corralón poniente	10,211.06		9,633.11		10,180		10,644.62	
Total	21,566.06		21,849.11		20,606.48		21,209.12	
PANTEON								
Inhumaciones	82		82		86		72	
Condonaciones	18		20		24		23	
Osario	1		12		12		13	
Incineración	27		21		9		16	
Condonaciones	1		0		1		0	
Descuento 50%	0		1		1		1	
Exhumaciones	61		65		60		109	
PARQUES Y JARDINES								
Poda	37		134		2		20	
Tala	64		40		69		104	
Donación	400		2,235		2,228		2,040	
Rastrillado de pasto	5,683 m ²							
Poda de pasto	33,207 m ²		32,210 m ²		34,200 m ²		29,100 m ²	
ALUMBRADO PÚBLICO								
Con material	409		561		587		645	
Sin material	449		587		521		414	
Total	558		1,148		1,108		1059	
Colonias beneficiadas	31		37		37		33	
JORNADAS DE IMAGEN URBANA								
De impacto	33		13		23		25	
Comunitaria	2		0		0		0	

Fuente: Informes de la Dirección de Servicios Públicos de Nezahualcóyotl

Tabla N. 12 Resultados de los informes de la DSPM de mayo a agosto de 2002.

	MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO	
Plantilla de personal	814		845		845		845	
Confianza	308	37.8%	340	40.2%	340	40.2%	340	40.2%
Sindicalizados	506	52.2%	505	59.8%	505	59.8%	505	59.8%
Oficios recibidos en la DSPM	841		650		610		824	
Positivos	170	20.21%	56	8.61%	47	7.70%	71	8.62%
Pendientes	614	73.1%	414	63.69%	336	55.1%	573	69.62%
Conocimiento	57	6.78%	180	27.69%	227	37.21%	180	21.9%
LIMPIA	TONELADAS							
Corralón oriente	10,464		10,930		11,325		10,049.50	
Corralón poniente	10,467.77		10,947.28		16,500.15		10,645.87	
Total	20,931.77		21,877.28		27,930.85		20,225.89	
PANTEON								
Inhumaciones	73		60		72		74	
Condonaciones	24		19		20		23	
Osario	10		12		7		6	
Incineración	18		12		8		12	
Condonaciones	0		0		0		0	
Descuento 50%	4		4		2		5	
Exhumaciones	107		102		91		317	
PARQUES Y JARDINES								
Poda	24		36		25		12	
Tala	100		84		81		137	
Donación	1,115		5,423		4,042		307	
Rastrillado de pasto	0		0		0		0	
Poda de pasto	33,486 m ²		23,410 m ²		22,105 m ²		31,820 m ²	
ALUMBRADO PÚBLICO								
Con material	499		558		598		460	
Sin material	339		694		627		405	
Total	838		1,152		1,225		865	
Colonias beneficiadas	35		39		37		35	
JORNADAS DE IMAGEN URBANA								
De Impacto	0		0		0		0	
Comunitaria	25		25		27		27	

Fuente: Informes de la Dirección de Servicios Públicos de Nezahualcóyotl

En la mayoría de los datos se mantuvo una media en los diferentes servicios, la variación fue mínima, ya que en este lapso, estuvo un sólo director que traía una calendarización definida de actividades, después del descontrol del año anterior. Así el encargado de la dirección pudo mantener estable las actividades y la estructura organizacional de la dirección, así como, el control del personal que laboraba a su cargo.

5.7.3 Año 2003

La información obtenida del 2003 en comparación con el año anterior fue mínima, pues fue año electoral y los funcionarios públicos estaban más atentos a la campaña que a sus respectivas direcciones, y sólo se obtuvo tres informes con datos estadísticos de lo que sucedió en este período. Información de alguna forma insuficiente, ya que el año anterior dio datos suficientes como para hacer un análisis de las actividades realizadas.

Tabla N. 13 Resultados de los informes de la DSPM de febrero a abril de 2003.

	FEBRERO		MARZO		ABRIL	
Plantilla de personal						
Confianza	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
Sindicalizados	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
Oficios recibidos en la DSPM	950		960		900	
Positivos	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
Pendientes	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
Conocimiento	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
LIMPIA						
Corralón oriente	9,893.39		10,734.25		9,488.61	
Corralón poniente	10,326.26		12,708.82		12,157.46	
Total	29,339.17		31,838.13		29,780.4	
Inhumaciones	78		80		74	
Condonaciones	26		32		18	
Osario	7		7		3	
Incineración	1		0		0	
Condonaciones	0		0		0	
Descuento 50%	0		0		0	
Exhumaciones	90		40		25	
Poda	0		0		0	
Tala	39		27		45	
Donación	0		7,996		17,458	
Rastrillado de pasto	0		7,602		2,369	
Poda de pasto	28,232 m ²		24,406 m ²		20,722 m ²	
Con material	461		1,359		762	
Sin material	234		867		411	
Total	695		492		1,173	
Colonias beneficiadas	30		33		34	
De impacto	0		0		0	
Comunitaria	0		0		0	

Fuente: Informes de la Dirección de Servicios Públicos de Nezahualcóyotl

Como se puede ver en esta tabla de datos, se obtuvo mucho menos información que la del año anterior, debido principalmente a que no se cuenta con la información

dentro del área de Planeación, dependiente de la Dirección. Sin embargo, con la información obtenida nos da como resultado una constante en los número referentes al servicio de limpia el cual se mantuvo en un promedio de 30,000 toneiadas mensuales, así como del servicio de alumbrado público, vario en una pequeña disminución en cuanto al número de peticiones que al mes siguiente volvió a dispararse el número de solicitudes para este servicio. Beneficiando en promedio a treinta colonias cada mes.

5.8. Análisis de datos de los diversos informes

En este apartado, se encuentra el concentrado de los datos estadísticos de las diferentes fuentes de información públicas, las cuales nos ayudaron a realizar el análisis correspondiente, el cual muestra el punto de equilibrio de los datos obtenidos de las diversas fuentes:

Los tres informes de gobierno del Presidente Municipal,

Los informes de la Dirección de Servicios Públicos,

Un informe anual del Primer síndico procurador,

Una base de datos obtenida del archivo municipal.

5.8.1 Resultados de los Informes de Gobierno Municipal 2000- 2003

Los informes municipales se detallaron en los primeros apartado de este capítulo, arrojando los siguientes datos:

Tabla N. 14 Resultados de los Informes de Gobierno Municipal 2000- 2003

AÑO	CASCAJO	JORNADAS DE IMAGEN URBANA	RECOLECCIÓN DE BASURA	LUMINARIAS	TALAS DE ARBOL	PODA DE ÁRBOLES
2001	5,000 m ³	50	360,000 tons	1,893	n/d	n/d
2002	5,401 m ³	n/d	511,000 tons	9,364	1,231	1,254
2003	7,909.81m ³	n/d	468,000 tons	9,150	n/d	n/d

Fuente: Informes del Gobierno Municipal período 2000- 2003

5.8.2 Resultados de los Informes de la Dirección de servicios Públicos

Los informes de la dirección de servicios públicos se detallaron, también en varios de los incisos de este capítulo número cinco, los cuales dieron los siguientes resultados:

Tabla N. 15 Resultados de los Informes de la Dirección de servicios Públicos

2001	CASCAJO	JORNADAS DE IMAGEN URBANA	RECOLECCIÓN DE BASURA	LUMINARIAS	OFICIOS
Marzo a junio	314 peticiones	50	127,775.34 tons	2,495	1,595
Septiembre	314 peticiones	31	18,376.93 tons	263	567

2002	CASCAJO	JORNADAS DE IMAGEN URBANA	RECOLECCIÓN DE BASURA	LUMINARIAS	OFICIOS
Enero	n/d	33	21,566.06	858	660
Febrero	n/d	13	21,849.11	1,148	650
Marzo	n/d	23	20,606.48	1,108	554
Abril	n/d	25	21,209.12	1,059	850
Mayo	n/d	25	20,931.77	838	841
Junio	n/d	25	21,877.28	1,152	650
Julio	n/d	27	27,930.85	1,225	610
Agosto	n/d	27	20,225.89	865	824
2003					
Febrero	n/d	n/d	29,339.17	695	950
Marzo	n/d	n/d	31,838.13	492	960
Abril	n/d	n/d	29,780.40	1,173	900

Fuente: Informes de la Dirección de servicios Públicos

5.8.3 Resultados del Informe del Sindico Procurador

El informe de sindico procurador es de un solo año de actividades, año 2001 a 2002, ya que fue lo único que público con información estadística y que fue el de más fácil acceso a éste.

Tuvo un total de 9,768 peticiones a diversas dependencias obteniendo un total de 9,395, 59 negativas y 289 pendientes; esto es, 96.161%, 0.972% y 2.957%; de los cuales a la dirección de servicios públicos fue las siguientes:

Tabla N. 16 Resultados del Informe del Sindico Procurador

Petición	Cantidad	Positivas	Negativas	Pendientes
Escombro	58	38	2	18
Luminarias	54	45	0	9
Tala de árbol	7	6	0	1
Pintura	4	2	2	0
Topes	1	1	0	0
Pintura de topes	22	22	0	0
Jornada de pintura	16	10	0	6
Recolección de basura	14	4	0	10
Pipas de agua	12	10	1	1
Recolección de trocos	2	1	0	1
	178	129	5	46

Fuente: Informe del Sindico Procurador

Obteniendo:	129 con respuesta positivas	72.47 %
	5 negadas	2.8 %
	46 pendientes	25.8 %

Obteniendo así una efectividad del 72.47% por parte de la dirección de servicios públicos a sus peticiones solicitadas, aunque hay que decir que dos de los servicios mencionados en la tabla no corresponde a esta dirección solucionarlos, como es el caso de la colocación de topes que le corresponde a la Dirección de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, y las pipas de agua que le corresponde prestar el servicio al Organismo Descentralizado de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

5.8.4 Datos del Archivo Municipal de Nezahualcóyotl

La base de datos obtenida en el archivo municipal, la cual muestra más claramente los movimientos y tendencias que se presentaron al prestar los servicios por parte de la dirección de servicios públicos; aunque ésta es sólo una muestra del total de servicios que se realizaron durante el período 2000- 2003, ya que mucha de la información (fojas y carpetas) toda vía están siendo ordenadas, por direcciones, años, meses y procedencia.

Pero aun así la Directora del archivo municipal recomienda que ésta información se utilice como muestra representativa de los servicios que fueron solicitados por los diferentes sectores municipales y resueltos el mayor número de éstos, ya que los porcentajes finales no varían en comparación con los datos finales; varían el número final de solicitudes y respuestas positivas, pero las representaciones porcentuales se mantendrán muy similares con los datos oficiales que da a conocer en el informe anual el Presidente Municipal.

La información se ordena de manera tal en se pueda obtener un análisis objetivo que se acerque lo más posible a la realidad sobre los resultados obtenidos en la realización de actividades de la Dirección de Servicios Públicos de nuestra localidad durante éste período. Ya que el número que se presenta de peticiones también existe el mismo número de oficio de respuesta, en el cual se describe las características de la actividad realizada, la fecha de solicitud y la fecha en que se realizó el servicio, la cual se le envía una copia al solicitante y una copia a la subdirección en cargada de la

realización del servicio para su respectivo registro y calendarización de los demás servicios que se encuentran en espera para su realización.

Mostrándose así:

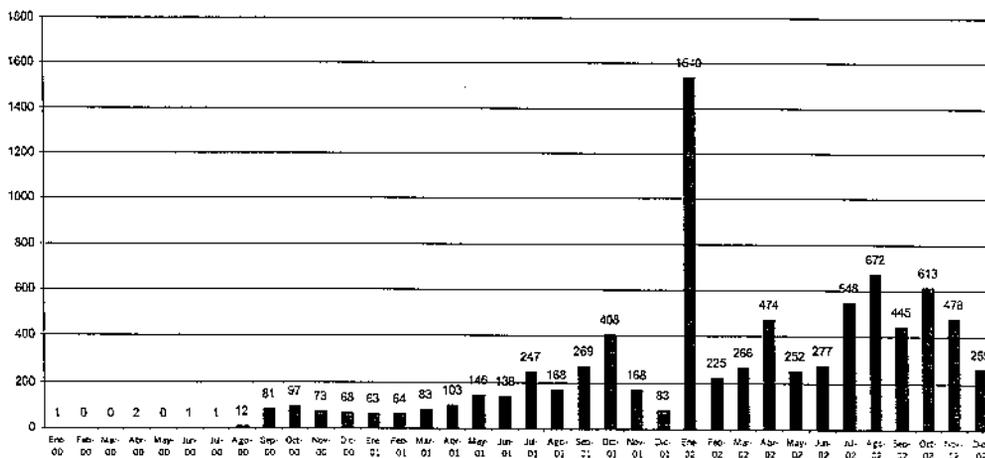
- a) número de oficios recibidos por mes,
- b) servicios más solicitados,
- c) la procedencia de la petición,
- d) las colonias con más solicitudes para solución de gestiones,
- e) los personajes o dependencias que más solicitaron a la dirección de servicios públicos y los servicios que más se repitieron durante este período estudiado 2000 a 2003.

a) Numero de Oficios recibidos por mes

El número de solicitudes por mes no fue constante, como se muestra a continuación, hay desfases muy marcados en algunos meses que se disparan demasiado altos y otros meses que disminuye hasta llegar a cantidades minúsculas.

Gráfica N. 2 Numero de Oficios recibidos por mes

PETICIONES ATENDIDAS



Fuente: Archivo municipal de Nezahualcóyotl

b) Servicios más Solicitados

Los servicios con más solicitudes fueron:

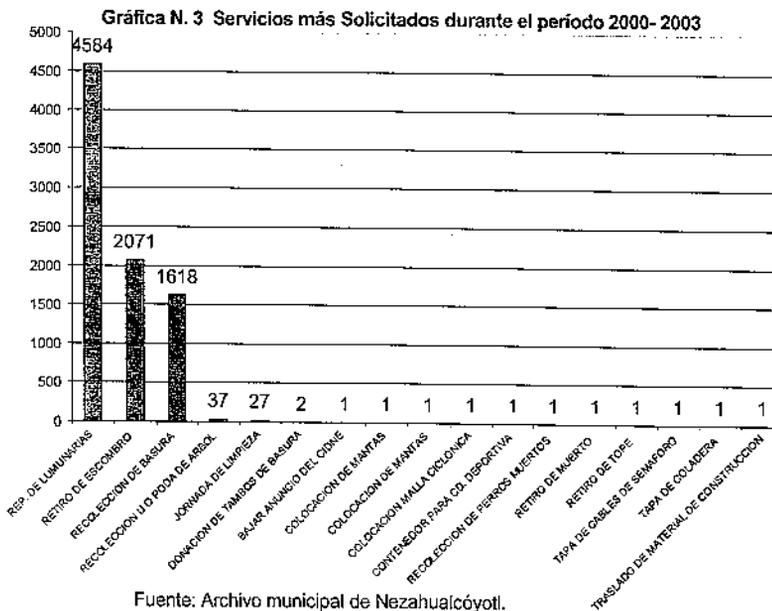
Tabla N. 17 Servicios más Solicitados durante el periodo 2000- 2003

SERVICIO	No. de solicitudes
REP. DE LUMINARIAS	4584
RETIRO DE ESCOMBRO	2071
RECOLECCION DE BASURA	1618
RECOLECCION O PODA DE ARBOL	37
JORNADA DE LIMPIEZA	27
DONACION DE TAMBOS DE BASURA	2
BAJAR ANUNCIO DEL CIDNE	1
COLOCACION DE MANTAS	1
COLOCACION MALLA CICLONICA	1
CONTENEDOR PARA CD. DEPORTIVA	1
RECOLECCION DE PERROS MUERTOS	1
RETIRO DE MUERTO	1
RETIRO DE TOPE	1
TAPA DE CABLES DE SEMAFORO	1
TAPA DE COLADERA	1
TRASLADO DE MATERIAL DE CONSTRUCCION	1

Fuente: Archivo municipal de Nezahualcóyotl

El servicio que más solicitudes tuvo durante el período aquí estudiado fue el reparación de luminarias, siguiéndole con menos de 50% el servicio de recolección de cascajo y con un 20% el servicio de recolección de basura.

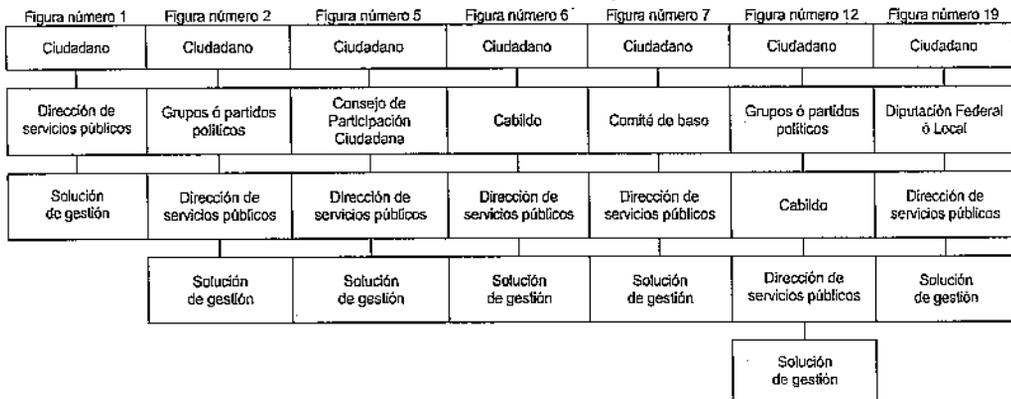
Los demás servicios representados, fueron requeridos de manera esporádica, es por eso que aparecen de menor manera como se muestra en las siguientes graficas.



c) La Procedencia de la petición

La procedencia de las peticiones es muy variada, con muchos personajes o grupos de diferentes sectores de la sociedad nezatlense. Mismas que son las más comunes dentro del Sistema Político Municipal. El camino para llegar a la solución de alguna petición fue de diversas formas como se muestra en incisos anteriores, repitiéndose muchas de ellas de manera constante, esto es, que de una u otra manera hubo uno ó varios intermediarios antes de llegar a la dirección de servicios públicos que es la dirección que corresponde para la solución de la quejas, ó bien los oficios que fueron turnados a varias instancias al no tener una respuesta positiva la primera o primeras veces.

Esquema N. 20 Modelos más frecuentes de participación y gestión



Fuente: Modelos observados durante visitas a las oficinas de Atención Ciudadana de la diputada Martha Angélica Bernardino, el primer Síndico, la tercer y sexta regidoras, los Comités directivos Municipales del PAN, PRD, PRI, Comités de Base, Asociaciones Civiles, los COPACIS y el CODEMUN

Las figuras más constantes son los modelos 2, 5, 6, 7, 12, y 19, la número 1 es la figura más representativa de cómo debe de ser la participación ciudadana ante cualquier problema y queja ante cualquier institución o dependencia pública, es decir, sin ninguna clase de intermediarios que hagan más tardada la solución de algún trámite; ya que es la forma más directa y sencilla de gestión al realizar la gestión sobre algún servicio que presta el gobierno municipal por medio de su estructura administrativa.

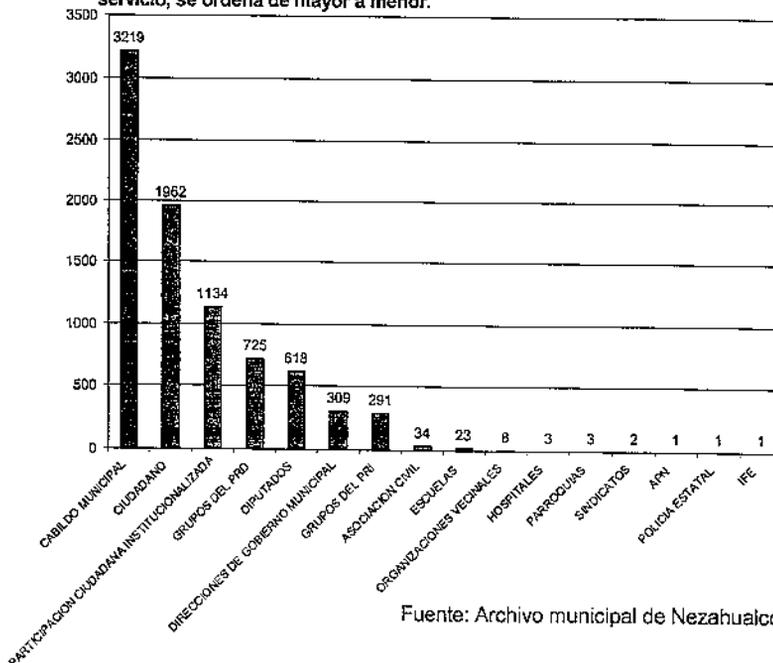
Tabla N. 18 Procedencia de las petición hacia la Dirección de Servicios Públicos

PROCEDENCIA DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
CABILDO MUNICIPAL	3219
CIUDADANO	1962
PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONALIZADA	1134
GRUPOS DEL PRD	725
DIPUTADOS	618
DIRECCIONES DE GOBIERNO MUNICIPAL	309
GRUPOS DEL PRI	291
ASOCIACION CIVIL	34
ESCUELAS	23
ORGANIZACIONES VECINALES	8
HOSPITALES	3
PARROQUIAS	3
SINDICATOS	2
APN	1
POLICIA ESTATAL	1
IFE	1

Fuente: Archivo municipal

La procedencia de peticiones como se muestra en la grafica fue de diversos sectores de la sociedad nezatlense, predominando por mucho el papel del cabildo y de la participación institucionalizada (**Copacis y Codemun**), seguida de la participación de grupos políticos principalmente pertenecientes al PRD, seguido a su vez de los Diputados en su mayoría del **PRD**, y en menor medida las diferentes dependencias municipales y los grupos del PRI municipal.

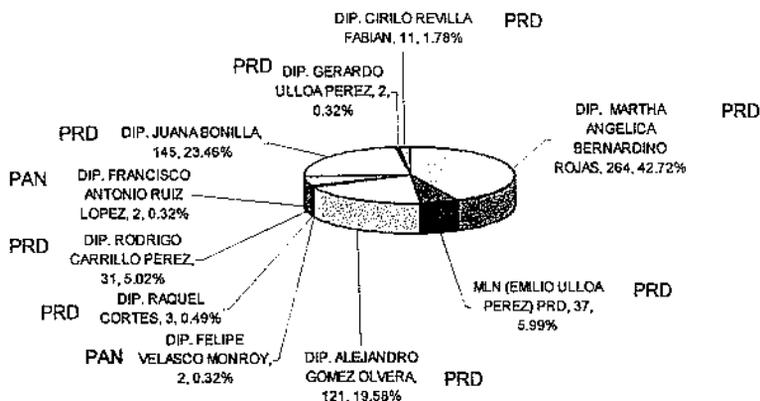
Gráfica N. 4 Muestra la procedencia de las solicitudes de petición para solución de algún servicio, se ordena de mayor a menor.



Fuente: Archivo municipal de Nezahualcóyotl

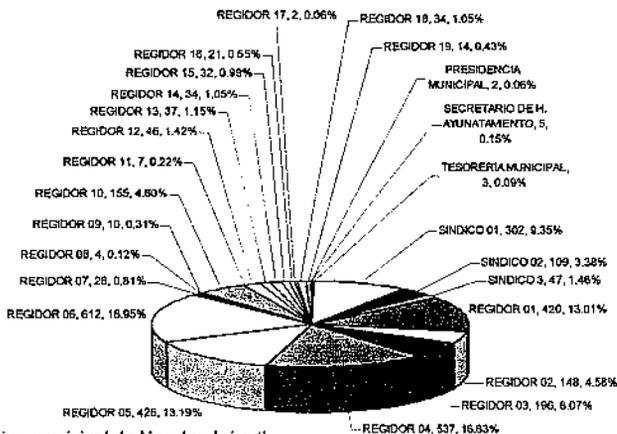
Es cierto que aparece en segundo lugar la participación ciudadana individual, esto es, la participación real de los ciudadanos comunes, aun así no es suficiente, pues es representa sólo el 23.5% de las peticiones totales, es decir, que la participación institucionalizada abarca el 73% de los oficios recibidos en la dirección (peticiones), en pocas palabras la participación corporativizada representa casi las ¾ partes de la participación dejando atrás la participación individualizada que lo único que busca es satisfacer sus necesidades básicas, de los servicios que presta la autoridad municipal.

Gráfica N. 5 Gráfica que muestra las Peticiones de los diputados Federales y locales



Fuente: Archivo municipal de Nezahualcóyotl

Gráfica N. 6 Gráfica que muestra la participación cabildo del municipio Nezahualcóyotl durante el periodo de 2000-2003.



Fuente: Archivo municipal de Nezahualcóyotl

Se muestra la tendencia, que por cada oficio que realiza el ciudadano común, la participación corporativizada en sus diversas manifestaciones ingresa 3, reduciendo al mínimo la participación del ciudadano, anteriormente ya se había mencionado las diversas causas y motivos por la cuál se presenta este fenómeno, y es muy interesante buscar el camino que de pie a la mejor solución, que sea propicia para que esta tendencia se pueda ir revirtiendo poco a poco hasta llegar al 100%, es decir, por completo, dejando así fuera a cualquier figura, modelo ó manifestación de corporativismo dentro de la prestación de cualquier servicio público municipal del que se trate, y no sólo de una dirección o dependencia pública en particular, es decir, de toda la Administración Pública Municipal que compete a éste municipio metropolitano, tan grande y complejo por sus características ya mencionadas, y que cada vez se hace más complicada la búsqueda de soluciones.

d) Las Colonias con más Solicitudes para Solución de Gestion

En cuanto a las colonias con más solicitudes durante el período es muy similar a lo ya planteado en los anteriores incisos, ya que forma parte de la estructura burocrática de los diferentes personajes o grupos de poder en el municipio, veamos por ejemplo las colonias con más solicitudes, son las colonias más grandes en población del territorio municipal, y por tanto zonas de poder que se tienen que ir trabajando por medio de gestiones y casas de atención ciudadana.

Tabla N. 19 Colonias con más peticiones y la influencia representada en cuanto a los Diputados y su filiación partidista de estos.

COLONIA	PETICIONES	DIP. LOCAL	DIP. FEDERAL
REFORMA	251	MOVIDIG PRD	UGOCM PRD
SOL	249	MOVIDIG PRD	MOVIDIG PRD
BENITO JUAREZ 3	210	MLN PRD	UPREZ PRD
BENITO JUAREZ 4	202	MLN PRD	UGOCM PRD
ESTADO DE MEXICO	202	MOVIDIG PRD	MOVIDIG PRD
VICENTE VILLADA	171	MLN PRD	UPREZ PRD
BENITO JUAREZ 2	155	MOVIDIG PRD	MOVIDIG PRD
AGUA AZUL	145	UGOCM PRD	MOVIDIG PRD
LA PERLA	145	MOVIDIG PRD	UGOCM PRD
LAS AGUILAS	129	MOVIDIG PRD	UGOCM PRD
ESPERANZA	127	MOVIDIG PRD	MOVIDIG PRD
BENITO JUAREZ 1	116	MOVIDIG PRD	MOVIDIG PRD
LOMA BONITA	86	MOVIDIG PRD	UGOCM PRD
EVOLUCION	85	UGOCM PRD	PAN
MARAVILLAS	82	UGOCM PRD	PAN

Fuente: Archivo municipal de Nezahualcóyotl, www.ieem.org.mx y entrevistas a colaboradores de los diputados.

Por ejemplo la colonia Reforma que es la que aparece con mayor número de peticiones tiene la influencia de dos corrientes del PRD, las más importantes la UGOCM y el MOVIDIG; y así sucede en la mayoría de las colonias, las cuales muestran influencia de dos o más corrientes del PRD, lo característico de la situación es que muy pocas ocasiones aparece el PRI y en mucho menos ocasiones las representaciones del PAN (Anexo 6 y 7); así es como se reafirma el argumento hasta aquí mencionado, que las representaciones del PRD en sus diferentes formas ó espacios en el cabildo, en las Direcciones municipales, en las Diputaciones y en los diferentes grupos internos dan un total de 4,628 peticiones que representa el 55.74% del total de peticiones realizadas que es de 8,334 servicios atendidos; en comparación con la participación individualizada que es de 1,962 peticiones (el 23.54% del total).

5.9. Análisis de Costo- beneficio de la Dirección de servicios Públicos en el período 2000- 2003

Se muestra en general una coherencia en la información de los documentos de procedencia oficial, dando como resultado avance en la prestación de los servicios públicos municipales, por lo menos en los que corresponde a esta dirección, gracias a la participación ciudadana que se presentó en sus diferentes formas como ciudadano común ó en alguna de sus formas corporativizadas para poder dar solución a su problema que requiere ser escuchada, y así ser resuelta a tiempo y no cuando se ha hecho desbordante.

Los datos mencionados anteriormente nos muestran lo que se presentó en los informes municipales, pero que no refleja una visión total de lo que sucedió en la administración, por lo cual se presenta en la siguiente tabla, en donde se muestra el análisis de por qué se dice que se mejoró el servicio público y en base a qué indicadores basamos está para iniciar éste trabajo. (Tabla N. 20)

Tabla N. 20. Extracto general de los informes y peticiones durante el período 2000- 2003

	2000	2001	2002	2003
TOTAL DE LIMINARIAS	22,500 ⁷² 100%	35,804 59.13% ▲	36,466 1.85% ▲	36,466 ▶
PETICIONES	11,800 ⁷³ 100%	1,893 79.23% ▼	9,364 492% ▲	9,150 2.33% ▼
BASURA (TONELADAS)	489,053 ⁷⁴ 100%	360,000 35.84% ▼	511,000 41.95% ▲	468,920 8.97% ▼
PETICIONES	N/D N/D	816 100%	1,645 200.1% ▲	1,452 13.29% ▼
CASCAJO m ³	8,441 ⁷⁵ 100%	5,000 32% ▼	5,401 8.02% ▲	7,910.81 46.45% ▲
PETICIONES	N/D N/D	1,260 100%	2,061 63.57% ▲	2,880 39.43% ▲
BALIZAMIENTO m ²	N/D N/D	57,216 100%	160,818 281.07% ▲	109,200 47.26 ▼
EMPLEADOS	N/D N/D	631 100%	845 33.91% ▲	845 ▶
VEHICULOS	70 100%	155 221.42% ▲	165 6.45% ▲	175 6.06% ▲
PRESUPUESTO	N/D N/D	60,300,450 100%	89,219,637 47.95% ▲	116,176,577 360.21% ▲

Fuente: informes de Gobierno 2000- 2003, informes de la DSPM y el Archivo Municipal de Nezahualcóyotl.

⁷² Neza Hoy. No. 4, Revista Informativa del H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl. México 2000. Pág. 1

⁷³ Agenda 33 Nezahualcóyotl, Órgano Informativo del Consejo de Desarrollo Municipal de Nezahualcóyotl, No. 4. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México 2000. Pág. 2

⁷⁴ Ibidem. Pág. 3

⁷⁵ Neza Hoy, Ibidem. Pag. 3

Primeramente tomamos el número inicial de luminarias con que se contaba al inicio de la administración, en el mes de agosto de 2000, que era de 22,500 postes a lo largo del territorio prestando el servicio de alumbrado público con una cobertura del 90% con la infraestructura que se tenía. (Tabla N. 21)

Tabla N. 21. Total de luminarias y el número de peticiones durante el período 2000- 2003

	2000	2001	2002	2003
TOTAL DE LUMINARIAS	22,500 100%	35,804 59.13% ▲	36,466 1.85% ▲	36,466 ▶
PETICIONES	11,800 100%	1,893 79.23% ▼	9,364 492% ▲	9,150 2.33% ▼

Fuente: Informes de Gobierno 2000- 2003, informes de la Dirección de Servicios Públicos y el Archivo Municipal de Nezahualcóyotl.

En el primer año de la nueva administración se instalaron un total de 13,304 postes más hasta llegar a la cantidad de 35,804 postes con luminarias cada una, aumentando la cobertura en un 59.13% más respecto al año anterior, que uno supondría que es en ese momento que se cubrió el 100% del servicio con este aumento, para el segundo año de administración aumento la cobertura un 1.85% más respecto al año 2001, lo que representa 662 postes más llegando a la cantidad de 36,466 postes con linternas a lo largo y ancho del territorio municipal, para el año 2003 ya no se instaló un poste más para el servicio público.

En cuanto a peticiones que solicitaban la reparación de estas luminarias era grande como se ve en la tabla anterior en 2001 que fue donde se instalaron 13,304 postes nuevos disminuyó el número de peticiones de reparación de este servicio, 79% menos en comparación al año 2000, en que se recibió la administración, sin embargo para 2002 las solicitudes aumentaron en 492.66% en comparación con el 2001, es decir, que el 10% de las luminarias instaladas en las calles del municipio no servían; y en 2003 disminuyó el número de peticiones respecto al 2002, en un 2.33%.

Dándonos como conclusión, que sí bien se instaló más infraestructura para el alumbrado público de las calles del municipio, también con está aumento el número de peticiones por la descompostura de las luminarias, aumentando del año 2000 a

2003 en un poco más de 7000 descomposturas del alumbrado, es decir que en el trienio aumento las descomposturas en un 400% e igualmente las peticiones para la compostura de éstas, y a su vez las diversas formas de la participación ciudadana al ver que sus servicios básicos no funcionaban al 100%. Se puede ver que aumento ésta participación al verse vulnerados sus servicios a los que tiene derecho, buscando desde la forma más sencilla hasta la más compleja en algunos casos.

En este servicio aumento la participación y con esto el mejoramiento del servicio, mejoro en el momento en que aumento el número de postes instalados y funcionando; y en el momento que se atrofiaban, la población hacia patente su inconformidad, realizando la petición correspondiente; si bien el tiempo de solución varío desde un par de horas y en ocasiones hasta tres meses, se mantuvo el servicio en una efectividad del 90% a lo largo del período comprendido, ya que el principal problema para solucionar estos servicios fue la falta de material, la descompostura de los vehículos y en un gran número la dirección incorrecta del desperfecto, que representa el 10%, la cual no permite brindar el servicio al 100%.

La recolección de residuos sólidos, al iniciar la administración se recibió con una colecta de 489,053 toneladas en el año 2000, para el año 2001 primer año de administración se recolecto 360,000 toneladas, es decir, 35.84% menos que el año anterior, y se recibió tan sólo 816 peticiones por falta ausencia de los camiones recolectores en las colonias y en 2002 volvió a aumentar la recolección de desechos, pues aumento en 511,000 toneladas, 41.95% respecto al año anterior, pero también aumento el número de peticiones en 200%, es decir, que al aumentar el número de peticiones trajo consigo el incremento en la captación de residuos sólidos.

En 2003 se colecto 468,920 toneladas de basura, 8.97% menos que en 2002, pero también disminuyo el número de peticiones en tan sólo 1,452, es decir, que para este último año de administración disminuyo la efectividad del servicio, pues disminuyeron las peticiones pero también disminuyó el número de peticiones. Esto es, que sí no hay

peticiones para solicitar el recorrido de los camiones recolectores los camiones no recorren el 100% de las rutas marcadas. (Tabla N. 22)

Tabla N. 22. Total residuos sólidos recolectados y el número de peticiones durante el periodo 2000- 2003

	2000	2001	2002	2003
BASURA (TONELADAS)	489,053 100%	360,000 35.84% ▼	511,000 41.95% ▲	468,920 8.97% ▼
PETICIONES	N/D N/D	816 100%	1,645 200.1% ▲	1,452 13.29% ▼

Fuente: Informes de Gobierno 2000- 2003, informes de la Dirección de Servicios Públicos y el Archivo Municipal de Nezahualcóyotl.

La Dirección de Servicios Públicos argumenta que a lo largo del trienio éste servicio tuvo una efectividad del 90%, no es así, pues en comparación con el año 2000 en que se recibió la administración a disminuido el número de captación de residuos solidos en un 19%, es decir, que sí la población no se hace presente mediante los oficios de petición para que pasen los camiones, los camiones no pasan por sus rutas. Esto es, que este servicio obtuvo una efectividad del 83%, ya que el 10% de lo que representaría su efectividad lo realizan camiones concesionados y burreros dependientes de las organizaciones y grupos políticos, y el 7% y hasta el 25% representa la presión de la participación ciudadana en sus diferentes manifestaciones, como se muestra claramente en el cuadro anterior, si no hay peticiones los camiones no recorren todas las calles que se establecen en las tres rutas en que están distribuidas éstas para su recolección dentro del territorio municipal.

Este es el mejor ejemplo de que sin la participación de los ciudadanos manifestándose, no se realiza el servicio, y que sin la participación constante no se puede mejorar el servicio, aun cuando la instancia correspondiente tenga los recursos materiales con el cual se puede realizar el servicio de manera eficaz y eficiente; y como lo marca de cierta forma su programa anual de actividades con el cual se le asigna los recursos financieros y humano para realizar sus actividades correspondientes y para lo que se creo esta dirección municipal.

El servicio de cascajo y escombros al iniciar la administración tenía una captación de 8,441 m³ durante el año 2000, que fue lo que recogió en diferentes momentos y la administración de 1997 a 2000.

En 2001 se recolectó 5000 m³, 32% menos respecto al 2000 con una captación de 1,260 peticiones, en 2002 se recolectó 5,401 m³, 8% más que en 2001 pero con 2,061 peticiones es decir que, sí bien aumentó la cantidad colectada, fue principalmente porque hubo un aumento en los usuarios solicitantes del servicio en 63% respecto al año 2001. (Tabla N. 23)

Tabla N. 23. Total de escombros y el número de peticiones durante el período 2000- 2003

	2000	2001	2002	2003
CASCAJO m³	8,441 100%	5,000 32% ▼	5,401 8.02% ▲	7,910.81 46.45% ▲
PETICIONES	N/D N/D	1,260 100%	2,061 63.57% ▲	2,880 39.43% ▲

Fuente: Informes de Gobierno 2000- 2003, informes de la Dirección de Servicios Públicos y el Archivo Municipal de Nezahualcóyotl.

En 2003 la cantidad recibida fue de 7,910.81 m³, 46% más que el año anterior, pero además un incremento en el número de peticiones en casi 40% respecto al 2000 que fue de 2,061 solicitudes.

Al igual que el servicio de recolección de desechos sólidos, este servicio de recolección de cascajo y escombros, aumentó en cuanto fue aumentando el número de peticiones para éste. Como se puede ver, del año 2001 a 2003 aumentó en 29% en la captación de estos escombros y las peticiones igualmente en aumento, pero ésta en 220%, esto es, que aumentó las peticiones en este período en 200% y la recolección en 29% para el mismo período.

El ballzamiento como parte de las Jornadas de Imagen Urbana aumentó de 2001 a 2002 en un 281%, este servicio si es en la mayoría de ocasiones iniciativa de la Dirección, y aquí se ve un crecimiento en la cobertura de 200% promedio de 2001 a 2003, manteniendo una media de 109,078 m² cada año.

Para el año 2003 disminuyó el número de metros en 47% respecto al 2002, pero superior en casi 190% respecto al 2001, es decir, que permaneció dos años seguidos el nivel de 200% respecto al primer año en que se puso en marcha este servicio para calles principalmente, como programa permanente de mejoramiento de la imagen urbana del municipio y que no fuera sólo a las principales vialidades. (Tabla N. 23)

Tabla N. 24. Total de balizamiento realizado y el porcentaje de cada año durante el período 2000- 2003

	2000	2001	2002	2003
BALIZAMIENTO m²	N/D	57,216	160,818	109,200
	N/D	100%	281.07% ▲	47.26 ▼

Fuente: Informes de Gobierno 2000- 2003, informes de la Dirección de Servicios Públicos y el Archivo Municipal de Nezahualcóyotl.

Todo lo mencionado anteriormente va relacionado con la siguiente tabla, pues se marca los recursos con los que contó y en base a éstos trabajó la administración de la Dirección de Servicios Públicos Municipal de Ciudad Nezahualcóyotl durante el trienio correspondiente. (Tabla N. 25)

Tabla N. 25. Total de recursos Humanos, Materiales y financieros el período 2000- 2003

	2000	2001	2002	2003
EMPLEADOS	N/D	631	845	845
	N/D	100%	33.91% ▲	▶
VEHÍCULOS	70	155	165	175
	100%	221.42% ▲	6.45% ▲	6.06% ▲
PRESUPUESTO	N/D	60,300,450	89,219,637	116,176,577
	N/D	100%	47.95% ▲	360.21% ▲

Fuente: Informes de Gobierno 2000- 2003, informes de la Dirección de Servicios Públicos y el Archivo Municipal de Nezahualcóyotl.

Los recursos humanos aumentaron de 2001 a 2002 en 33.91%, es decir, que se contrató a 215 personas para mejorar la cobertura de los servicios y a su vez llegar a prestar los servicios con la calidad que los ciudadanos y habitantes del municipio esperarían. para esto también la administración contó con más recursos materiales como son los vehículos propios para realizar las diferentes actividades, así se aumento del año 2000 a 2001, de 70 vehículos especiales a 155, un aumento de 221% de vehículos especiales como son volteos, redilas, camiones recolectores, entre otros.

En 2002 un aumento de 10 vehículos más, para ampliar la cobertura de los servicios, ya que también había aumentado el personal operativo; y en 2003 se amplió el número de equipo, para llegara 175 vehículos, es decir, que de 2000 a 2002 se adquirió un total de 105 vehículos especiales para realizar adecuadamente y cubrir el 100% del territorio municipal, dando un porcentaje de más del 200% en equipo nuevo para realizar el prestación de los servicios públicos.

Por supuesto que esto no hubiese sido posible sin los recursos financieros, que también tuvieron un aumento considerable de un año a otro pues pasaron de \$ 60,300,450.00 en 2001 a \$ 116,176,577. 00 en 2003, aumentando en 195% el presupuesto en tan sólo un trienio. Lo que nos da como resultado las siguientes consideraciones del análisis de costo beneficio.

Al inicio de la administración la autoridad municipal dio a conocer las siguientes cifras con las que se recibió la Administración que son las siguientes:

- La producción de basura en el municipio era de 1,070 toneladas por día, lo que daba un promedio de 1.665 Kg. por persona, habienmdo una población de 1,256,000 habitantes.
- La densidad demográfica era de 19, 625 personas por km², en un territorio de 62.44 km²,y
- Con 22,500 postes que cubren el servicio de alumbrado público.

el contraste con nuestra administración estudiada vario en algunos casos demasiado algunos de éstos datos, veamos lo siguiente:

en cuanto a residuos sólidos

- se obtuvo un promedio de 0.786 Kg. por persona según las toneladas que recolecto el servicio de limpia, para 2002 el nivel aumento pues se obtuvo la cifra de 1,118 Kg. por persona, al igual haciendo la comparación con las toneladas recolectadas en éste año, para 2003 disminuyo minimamente a 1.045 Kg. por persona, y de igual forma debido a que disminuyó a la par el nivel de basura recolectada por los camiones.

Aparentemente bajando el nivel de basura producida por persona, sin embargo la realidad fue que vario en base al nivel de toneladas recolectada, que vario de un año a otro, y no al a disminución de basura por persona.

Los vehículos de la dirección con los que presta los diferentes servicios:

En 2000 cada vehículo atendía un promedio de 18,228.57 personas, en 2001 con la adquisición de más equipo se obtuvo el promedio de 8,103.22 personas por cada vehículos, mientras que en 2002 nuevamente se obtuvo un promedio de 7,672.72 personas por cada vehículo disminuyendo el número de personas por cada vehículo de la dirección y en 2003 nueva mente volvió a variar el promedio que fue de 7,174.286 personas por vehiculo de la dirección.

Se hace patente entonces que todos los días del año hay peticiones que resolver, y que es cierto que las autoridades son quienes tienen que dar solución a estas, pero la autoridad encargada no puede resolver algo que no es de su conocimiento, es aquí donde la participación de los vecinos entra a flote, pues sino hace latente que existe algún problema que solucionar en la colonia, nadie la va a resolver. Es importante entonces las dos partes por igual, ciudadano ayuda y colabora con la autoridad, y la autoridad realiza su trabajo con la colaboración de la participación ciudadana, juntos para resolver y buscar soluciones a tiempo a los diferentes problemas de las colonias y así tener un espacio limpio, participativo y gobernable en cualquier tiempo.

Empleados:

En lo que respecta a los recursos humanos, los empleados de la dirección que prestan las diferentes actividades y servicios nos dieron las siguientes cifras:

- en 2001 se obtuvo el resultado de 1 empleado por cada 1991 habitantes del municipio,
- en 20021 empleado por cada 1,486.3 personas, y
- para 2003 un promedio que se mantuvo en 1,486 personas por cada empleado de la dirección.

Es cierto, que con más recursos financieros se puede adquirir y equipar más la infraestructura, pero eso no es síntoma de que se vaya a mejorar la calidad de los servicios, ni de que se vaya a ampliar la cobertura de estos, y la muestra es que los servicios se encarecieron cada año, pues prácticamente se realizó el mismo servicio pero con más presupuesto, por tal razón, se concluye que, sin la participación ciudadana, no hay cobertura total de los servicios, pues, los ciudadanos son los que sufren él que se lleven a cabo ó no los servicios como deben de ser, y por lo tanto sin la participación de estos no hay mejora aun cuando se tengan más recursos de toda índole (financieros, humanos y materiales), como se ve en la siguiente tabla, la participación ciudadana en sus diferentes formas de manifestación hizo latente su inconformidad cuando la prestación de los servicios no satisface lo que el ciudadano esperaría de los servicios, en cuanto a tiempo de respuesta, calidad y calidez de los servidores, y en general todo que no da pie a la buena convivencia entre vecinos y autoridad. (Tabla N. 26)

Tabla N. 26. Personajes que solicitaron servicio, ordenados por año, durante el período 2000-2003

	2000	2001	2002	2003
CABILDO MUNICIPAL				
Servicios	391	851	1907	n/m
CIUDADANO				
Servicios	12	32	261	n/m
P. C. INSTITUCIONALIZADA				
Servicios	204	716	7	n/m
GRUPOS DEL PRD				
Servicios	59	144	712	220
DIPUTADOS				
Servicios	61	263	592	n/m
DIRECCIONES DE GOB. MUNICIPAL				
Servicios	8	26	449	n/m
GRUPOS DEL PRI				
Servicios	30	64	349	n/m
ASOCIACION CIVIL				
Servicios	3	1	15	n/m
ESCUELAS				
Servicios	n/m	4	8	n/m
HOSPITALES				
Servicios	n/m	n/m	1	n/m
PARROQUIAS				
Servicios	1	1	1	
SINDICATOS				
Servicios	n/m	3	n/m	n/m
POLICIA ESTATAL				
Servicios	1	n/m	n/m	n/m
IFE				
Servicios	n/m	n/m	1	n/m

Fuente: Archivo Municipal de Nezahualcóyotl.

Creciendo la participación cada año, en 2001 era sólo de 3,969 peticiones lo que representa el 14% del total en el trienio, mientras que, en 2002 aumento a 13,070

(41%), y en 2002 aumento a 13,462 (45%), principalmente por la intervención del cabildo, la participación institucionalizada (Copacis y Codemun), los grupos del PRD, del PRI y los diputados.

Se concluye que los servicios se mejoraron en cuanto a que, se resolvieron el 90% del total de ellos durante el año en que fueron solicitados, aun cuando la infraestructura aumento de un año a otro se mantuvo el nivel de eficiencia del 90%; ya que paso de un tiempo de solución de 20 a 90 días inicialmente a una respuesta satisfactoria de 1 a 15 días hábiles después de haberse solicitado el servicio, pero que quede claro que éste se dio gracias a la insistencia de los diferentes actores políticos y de la población en general, esto es, que **sin la participación ciudadana no es posible mejorar ningún servicio público**, aun cuando se tenga todas las ganas del mundo y el mejor plan anual sí no es con la participación de una u otra forma de la población, de la ciudadanía, independientemente de la manera en que se pueda manifestar, formal e informalmente; y vía personajes públicos, participación institucionaliza, casas de atención, grupos políticos ó simplemente como cualquier otro ciudadano que tiene derecho a realizar peticiones cuando no esta conforme ó satisfechos con los servicios que presta la autoridad municipal, ó cualquier autoridad encargada de administrar el ente público que mantiene el Estado de derecho y la buena convivencia.

5.10. Elementos de Política Pública

En este apartado se describirá que es la Política Pública en idea de un par de Robert Prethuis y Charles O. Jones, sus características propias, que nos servirán para realizar la propuesta de acción que se presenta en el apartado 5.11, con lo que se concluirá este trabajo de investigación.

5.10.1 Elementos Teóricos de Política Pública

El diccionario de Política y Administración pública define la política pública (public policy) como "una elección relevante, realizada por un individuo o grupo, que explica, justifica, guía y perfila un curso de acción real o contemplado"⁷⁶ y se diferencia de una decisión por su mayor amplitud y permanencia ya que la política establece un marco de regencia para que se tomen decisiones.

Para Robert Prethuis "la política pública debe explicarse en términos de un método de acción determinado entre alternativas y condiciones dadas"⁷⁷. Esto es, que las dediciones se determinan en el presente y en el futuro donde la acción a seguir debe ser del gobierno o una institución.

Las políticas públicas tratan de construir el proceso, es decir, la serie de acciones u operaciones que conducen a la definición del problema y al intento por resolverlo. Un problema entendido como la insatisfacción de una demanda, a una necesidad que le corresponde dar solución a la institución pública.

La política pública puede establecerse con objetivos definidos desde el inicio, aunque puede irse modificando paulatinamente, así como los resultados finales pueden ser contrapuestos y comparados con las primeras intenciones establecidas en el plan o proyecto público.

⁷⁶ MARTÍNEZ Silva, Mario (Coordinador). "Diccionario de Política y Administración Pública", Tomo II, Colegio de Ciencias Políticas y Administración Pública A.C., México, Pág. 279

⁷⁷ Ibid, Pág. 279

Para Charles O. Jones⁷⁸ existen cuatro tendencias o perspectivas de políticas públicas. Varían en los puntos de vista sobre los procesos, el aprovechamiento y la utilidad que se puede obtener de cada uno de ellos. Las perspectivas son:

- La Racionalista,
- La Técnica,
- La Incrementalista, y
- La Reformista.

Esta última la cual acepta los límites de la información disponible y el conocimiento en el proceso de la política pública, está juzga los límites, y actúa en el ahora por la urgencia de los problemas. Sus valores son aquellos que se relacionan con el cambio social, y en ocasiones en provecho propio, con frecuencia los intereses asociados a grupos en especial; y su estilo operativo suele ser activista, en su mayoría involucrando manifestaciones y confrontaciones.

5.10.2 Proceso de Elaboración de la Política Pública

Para Joan Subirats⁷⁹ la elaboración de Políticas públicas puede establecerse con los siguientes elementos:

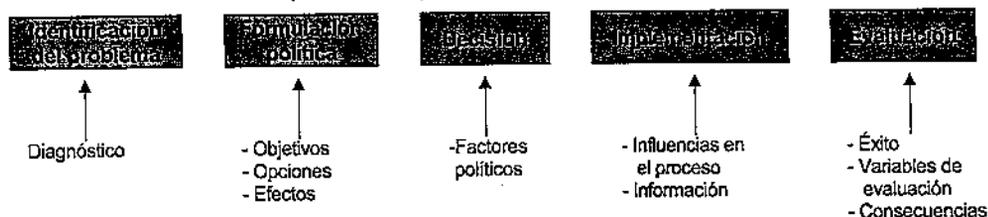
1. Percepción y definición del problema,
2. Intereses de afectados,
3. Grado de Organización,
4. Accesos a canales representativos,
5. consecución del estatuto propio "de tema" a incluir en el programa o agenda de actuación de los poderes públicos,
6. Formulación de una solución acción de respuesta,
7. Establecimiento de objetivos y prioridades,

⁷⁸ SUBIRAT, Joan. "Análisis de Políticas Públicas y Eficiencia de la Administración". Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid, España 1989. Pág. 41

⁷⁹ Op. Cit. Pág. 42

8. Soportes políticos, presupuestarios y administrativos de la solución propuesta,
9. Implementación o puesta en práctica de la política pública,
10. Evaluación y control de los efectos producidos.

Esquema N. 21 Implementación de la Política Pública



La política pública se entiende como una disciplina que instrumental para la toma de decisiones con el propósito de mejorar el producto que se obtiene de la administración pública. Aportando así, una perspectiva centrada del problema o situación que desea resolver con oportunidad.

Los objetivos de la política pública para la Dirección de Servicios Públicos de ciudad Nezahualcóyotl son:

- Elevar el nivel de vida de la población que habita dentro del territorio municipal,
- Aumentar la cobertura de los servicios públicos que presta la Dirección de servicios Públicos de ciudad Nezahualcóyotl,
- Incrementar la eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros.

5.11. Propuesta de Acción para mejorar la Gestión de los Servicios Públicos en el Municipio de Nezahualcóyotl

Las propuestas para el mejoramiento de los servicios que presta la Dirección de Servicios Públicos en el municipio de Nezahualcóyotl, va encaminada al área administrativa, ya que en el manual de procedimientos de la Dirección hace mención de que algunos servicios se pueden solicitar oralmente con sólo presentarse a reportarlo el ciudadano, sin embargo no se lleva acabo en la práctica. La propuesta es que se pueda solicitar cualquier servicio de la Dirección de Servicios Públicos municipal de las siguientes formas:

- a) verbalmente y
- b) vía oficio

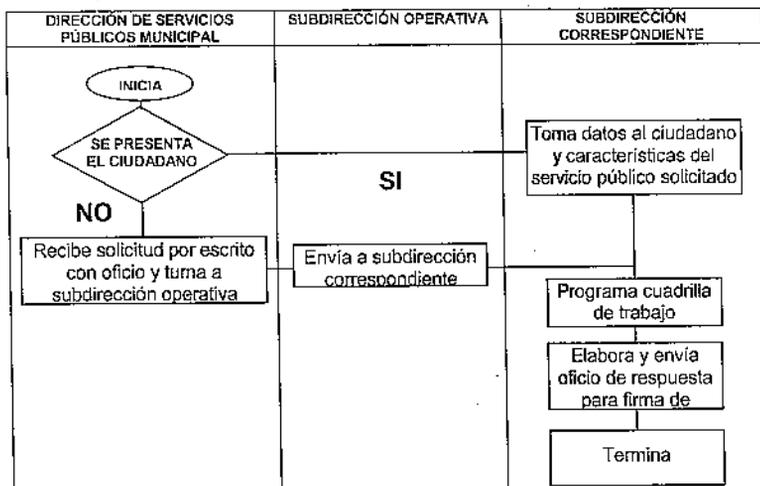
Verbalmente.

El usuario puede con sólo presentarse, solicitar el servicio ó servicios. Respondiendo unas preguntas que servirá al personal correspondiente que usará para llenar un formato de solicitud, que pasará a la subdirección operativa para cumplir el servicio solicitado de manera puntual. Asignándole al solicitante, un número de atención, el cual servirá al usuario para identificar que el servicio se ha cumplido, cuando le den afirmar un oficio por parte del personal operativo al terminar de realizar el servicio requerido.

Solicitud vía oficio.

El usuario presentará una solicitud vía oficio, en donde se identifique fácilmente la solicitud que hace. El personal de recepción recogerá dicho documento, que pasará a la subdirección operativa para cumplir el servicio solicitado de manera puntual. Asignándole al solicitante, un número de atención, el cual servirá al usuario para identificar que el servicio se ha cumplido, cuando le den afirmar un oficio por parte del personal operativo al terminar de realizar el servicio requerido.

Esquema N. 22 Modelo de Gestión de la Dirección de Servicios Públicos



Fuente: Manual de Procedimientos y Operaciones de la Dirección de Servicios Públicos del municipio de Nezahualcóyotl. Pág. 25

Aunque los modelos aquí mencionados son los más comunes y uno de ellos es el que más se lleva en práctica, es importante que haya la opción de que se pueda llevar a cabo de las dos formas la solicitud ante la dirección de servicios públicos.

Estas dos opciones, si se da un buen seguimiento a las peticiones y se lleva a cabo el procedimiento indicado, se ahorraría tiempo y malestares al usuario, ya que no buscaría otras opciones más complicadas para obtener una respuesta positiva de algún servicio que beneficie su calle o su colonia, pues estaría satisfecho con la manera de atención y solución a su petición.

Aquí también se hace dos propuestas más del cómo se podría solicitar uno ó varios servicios como es:

c) vía telefónica y

d) vía correo electrónico.

Estas dos opciones que se mencionan, se podría decir que son opciones sencillas y que no aportan nada y que cualquiera podría aplicarlos en la actualidad, sin embargo

la realidad es que en la mayoría de los municipios y en específico en el Municipio de Nezahualcóyotl no se lleva a cabo, sin duda son herramientas que facilitan o pueden facilitar el trabajo a corto y largo plazo, no sólo en la Dirección de Servicios Públicos, sino en otros muchas áreas y oficinas públicas.

A continuación se mencionan las acciones que deben de llevarse a cabo para tener un mecanismo que nos pueda dar la oportunidad de aplicar las opciones c y d antes mencionadas.

Para contar con el mecanismo para dar la atención al público usuario vía telefónica y vía correo electrónico, hay que darse a la tarea de implantar e instalar un sistema de Call Center en la Dirección de servicios Públicos y desde ahí recibir las solicitudes de los ciudadanos. Con este sistema se tendría un control de cada una de las áreas y de cada una de las solicitudes de servicio, desde el momento de ser ingresadas en recepción y hasta el momento de ser resueltas.

c) Vía telefónica.

El usuario con marcar el número asignado para este servicio que Presta la Dirección puede solicitar los servicios que necesite, con sólo responder a unas preguntas que el personal correspondiente usará para llenar una forma de solicitud que ingresará al sistema de Call center y así mismo se ordena de forma inmediata la ejecución del servicio solicitado. Asignándole para tal situación un número de atención, el cual servirá al usuario para identificar que el servicio requerido, se ha llevado a cabo, cuando le den a firmar un documento por parte del personal operativo al terminar de realizar el servicio, dando su conformidad de que se llevo a cabo y la hora de inicio y termino del servicio solicitado. (Anexo 9)

d) Vía correo electrónico.

El usuario con ingresar a la página de Internet del municipio www.neza.gob.mx, colocarse en el icono de la Dirección, puede solicitar los servicios que presta que presta

está dependencia municipal. Respondiendo un sencillo cuestionario que tiene que llenar y mandar para que ingrese al sistema de Call Center y así mismo se ordene la ejecución inmediata de los servicios solicitados. Asignándole para tal situación un número de atención, el cual servirá al usuario para identificar que el servicio requerido, se ha llevado a cabo, cuando le den a firmar un documento por parte del personal operativo al terminar de realizar el servicio, dando su conformidad de que se llevo a cabo y la hora de inicio y termino del servicio solicitado. (Anexo 10)

En la Dirección con la implementación del Sistema podría recibir las solicitudes, no sólo verbalmente y vía oficio, sino que además podría recibirlos vía telefónica ó vía correo electrónico mediante el servicio de Internet, con esto podría enviarse mediante este medio respuesta de las peticiones, en cuánto tiempo se dará solución, costo del servicio especial a un particular, y en general tener mayor comunicación entre autoridad y usuario, esto es, que cuando se halla realizado el servicio mutuamente estén en comunicación de que ya se ha realizado el servicio, en qué condiciones se presto, si esta satisfecho con el servicio realizado y en qué tiempo se realizó.

El sistema de call center⁸⁰ sirve para tener mayor comunicación entre la subdirección operativa y las demás subdirecciones, ya que esperaban hasta tener el corte del día ó hasta que tengan que presentar su informe semanal o mensual, la cual estaría a diario y les facilitaría algunas tareas administrativas a la dirección.

El call center traería como beneficios a la dirección de servicios públicos:

1. estandarización de tiempos de ejecución,
2. estandarización de calidad en los servicios,
3. mayor comunicación dentro de la estructura organizacional de la dirección,
4. la información de datos al instante entre los diferentes trabajadores, las subdirecciones y los sitios de disposición final,

⁸⁰ Call Center se define como un "Centro de Llamadas que es un sistema integrado de telefonía y computación orientado a potenciar las labores más importantes de una empresa, por medio de una comunicación telefónica.

Un elemento importante, es ser humano. Las personas que contestan las llamadas en un Call Center reciben el nombre de operador (a) o agente de Telemarketing, ya que se encargan no sólo de contestar las llamadas, también tienen la capacidad de asesorar y atender cualquier inquietud de los usuarios.

5. control de los recursos humanos, materiales y financieros,
6. respuesta prontas a los usuarios,
7. comunicación entre autoridad y usuario,
8. ahorro en tiempo por domicilios equivocados o inexistentes,
9. estar al día en cuanto a la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios,
10. control y localización de colonias con más solicitudes por día, por mes, por año; servicios más solicitados y personajes que lo solicitaron

Beneficios para el usuario:

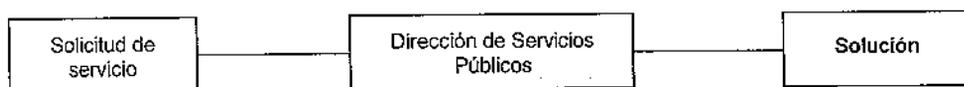
1. poder solicitar los servicios por diversos medios como son:
 - a) vía oral (presentando se personalmente)
 - b) vía oficio (presentando original y copia de la petición)
 - c) vía telefónica (llamando a un número asignado)
 - d) vía Internet (llenando una forma que asigne la dirección)
2. ahorro de tiempo,
3. comunicación entre autoridad y usuario,
4. respuesta rápida a usuario,
5. creación de un ambiente propicio para que la población participe y a así evitar los intermediarios y evitar el corporativismo nuevamente,
6. poder solicitar el servicio a cualquier hora del día, los 365 días del año,
7. solicitud no atendida adecuadamente, el sistema lo enviará automáticamente a la contraloría.

Este sistema de Call center y en realidad la propuesta en general tiene como finalidad a que desaparezca cualquier tipo de intermediario entre el solicitante y la Dirección, pues así se trataría de combatir la corrupción, el engaño y sobre todo el corporativismo que se ha venido mencionando a lo largo de este trabajo. Pues no

habría forma de dejar cabida alguna a este fenómeno tan común, pues se daría herramientas para que el ciudadano común pueda hacer su solicitud de servicio sin tener que deberle algo a algún funcionario ó personaje público dentro de la administración municipal, ó de algún partido político ó a los Diputados Federales ó locales, y evitarse ser el botín político de las casa de atención.

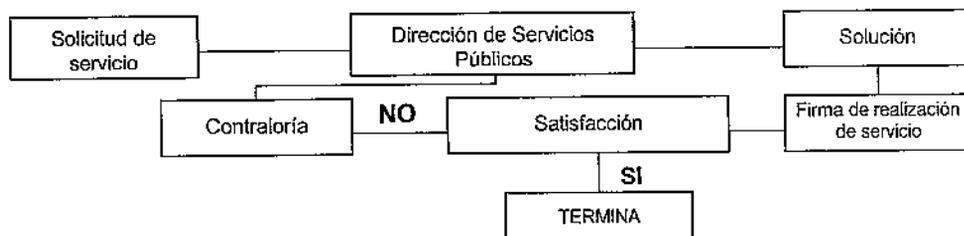
A continuación se muestra la figura de atención ciudadana que es la que propone la Dirección de servicios Públicos.

Esquema N. 23 Modelo de gestión de la Dirección de Servicios Públicos



En seguida se muestra la figura de atención que va acorde con la propuesta y las opciones mencionadas anteriormente.

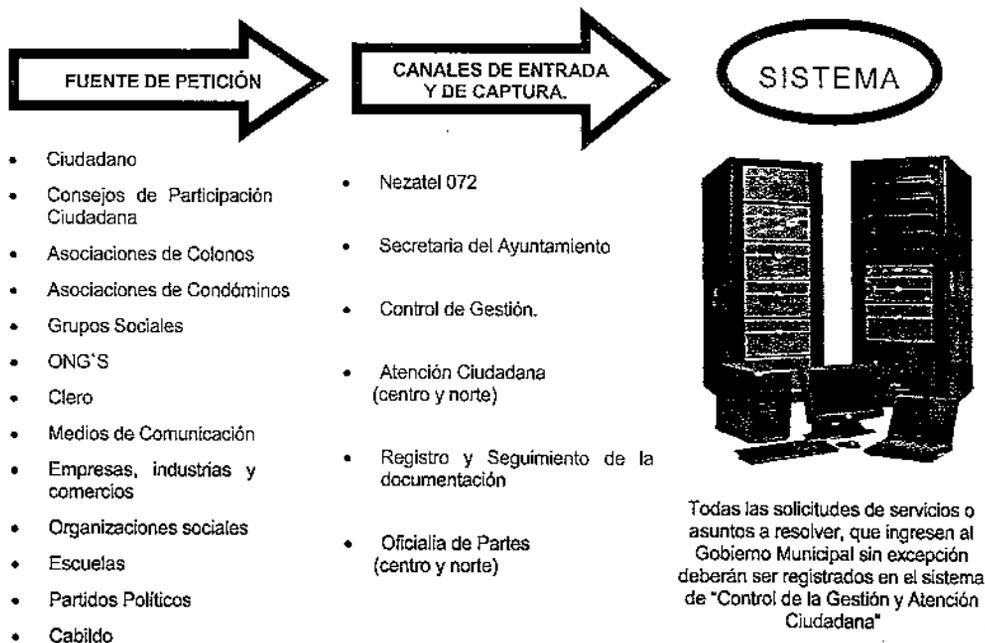
Esquema N. 24 Modelo de gestión propuesta para el mejor funcionamiento de la Dirección de Servicios Públicos



La opción presentada ofrece la opción de quejarse en el caso de no estar satisfecha con el servicio prestado, pues tendría la facilidad de acudir contraloría y esta a su vez llamar la atención a la dirección, a funcionarios ó personal operativo que no realizó adecuadamente el servicio.

Se muestra en seguida un **ESQUEMA DE INGRESO DE PETICIONES AL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA**, el cual sirve para facilitar la organización de servicios y realizarlos sin distinción ó favoritismo alguno c como se muestra a continuación. Esquema N. 25

Esquema N. 25 Ingreso de peticiones al Sistema de Atención Ciudadana



Los diferentes personajes ó fuentes de petición pueden solicitar los servicios (1) oralmente, por oficio, por teléfono ó por correo electrónico, el cual será atendido por un (2) recepcionista, este a su vez ingresará la petición al Sistema, que da aviso a toda la estructura de la Dirección (3) para que estén enterados de las actividades diarias, correspondientes a cada subdirección y así realizar los trabajos asignados (4) en tiempo y forma; una vez realizado el trabajo, se procede a que el personal operativo de afirmar al solicitante un formato (5) donde se comprueba que se ha realizado el servicio, el cual regresará a la Sistema (6), para ponerse en contacto con posterioridad con el vecino solicitante y se le pregunte si ha quedado satisfecho con el servicio (7), de ser así termina el procedimiento (8), en caso contrario, el sistema mandará oficio de conocimiento a la Contraloría Municipal (9) para que llame la atención ó mande requerimiento nuevamente a la dirección de Servicios públicos y empiece nuevamente el procedimiento (10). Esquema N. 26

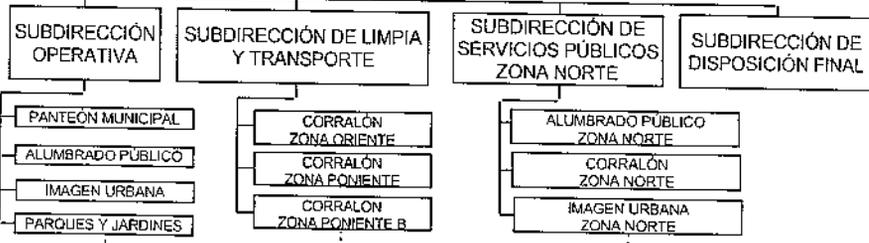
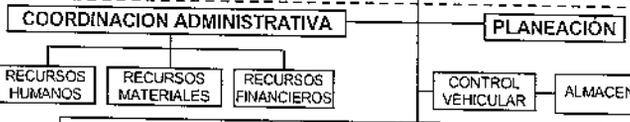
Esquema N. 26 Ingreso de peticiones al Sistema de Atención Ciudadana

POBLACIÓN EN GENERAL COPACIS DEPENDENCIA FEDERALES CODEMUN GRUPOS SOCIALES ASOCIACIÓN CIVIL DEPENDENCIAS ESTATALES EMPRESARIOS PARTIDOS POLÍTICOS DEPENDENCIA MUNICIPALES ESCUELAS CABILDO ASOCIACIONES VECINALES

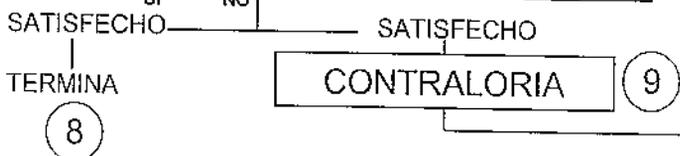
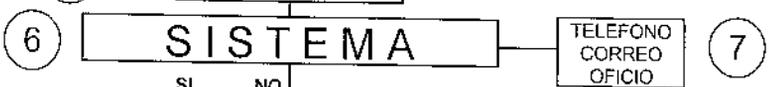


SISTEMA

10



3



Con esto se pretende se desburocratice y se descorporativicen los servicios públicos, que deben de ser de carácter general, sin distinción ó preferencia alguna. Pues la Dirección de Servicios Públicos es un ente que esta en función permanente, el cual tiene como propósito prestar de manera correcta los servicios para la satisfacción de los ciudadanos, y que sin ellos no tendría razón de ser ni existirla Dirección.

Para facilitar el trabajo de la Dirección y con la implementación del Sistema se usará la siguiente forma de solicitud, el cual es muy sencillo de llenar, con datos simples y específicos para brindar un buen servicio, pues ayuda a identificar al solicitante, su colonia, el servicio que solicita y la localización específica de donde se requiere el servicio y que no haya la posibilidad de que se pierda tiempo, por no localizar el lugar en donde se tenía que llevar a cabo el servicio.

Además detener una base de datos para poder estar en comunicación, con el ciudadano sobre la satisfacción de los servicios, y así propiciar la participación ciudadana individualizada y evitar así las diversas modalidades de corporativismo, y dar pie a que se vuelva a tener confianza en las autoridades.

CONCLUSIONES

Para concluir se presentan las siguientes reflexiones derivadas de la investigación, en la cual se abordaron algunas cuestiones, por lo cual es necesario presentar estas en dos partes:

- 1) La comparación de la participación individual y las diferentes manifestaciones de la participación Ciudadana corporativizada.
- 2) La comprobación de la Hipótesis y la pregunta planteada en base a ésta.

Después de la revisión de las dos Unidades de análisis, se examinará la actuación de la participación dentro del municipio de Nezahualcóyotl respecto de los Servicios Públicos que presta el municipio, para después poder concluir si este gobierno municipal tiende a favorecer ó ser el mismo, el principal obstáculo para el modelo de participación ideal aquí presentado, lo cual confirmaría de manera real la hipótesis aquí mencionada y que dio pie a la realización de este trabajo.

Como primer punto en la dinámica municipal se encuentra el territorio, ya que es el espacio y zona física en donde ocurre la acción y los procesos que influyen directamente sobre el mismo, obteniendo por ello características propias que la hacen diferente a otros espacios, aun cuando tengan muchas similitudes entre estos.

Nezahualcóyotl como municipio es distinto a otros muchos otros, ya que mientras algunos tienen su existencia desde hace más de 3 siglos, Neza alcanza apenas un poco más de 4 décadas de existencia, considerándose como un municipio nuevo, logrando ésta, tras experimentar y vivir la organización de la sociedad y colonos interesados en fundar un nuevo municipio que brindará a sus familias un mejor nivel de vida y la dotación de mejores bienes y servicios.

La historia política indica que este territorio fue espacio de poder de los grupos políticos priistas del Estado de México, hasta el año de 1997 un bastión y principal símbolo del viejo sistema político priista, y que fue donde se dio el gran auge de

corporativismo hacia los servidores públicos, hacia los ciudadanos y la prestación de los servicios municipales.

Nezahualcóyotl presenta en general condiciones de vida semejantes a lo largo de su territorio, aunque existen algunas variaciones como es en la Zona Norte en donde se localizan un par de colonias con niveles socioeconómicos muy parecidos a los niveles residenciales, aun así comparativamente los servicios que presta el municipio son mejores que los que se prestan en los demás municipios colindantes (Ecatepec, La Paz y Chimalhuacán) aun cuando tienen mayor tiempo de fundación, algunos más de dos siglos.

Por otro lado, el nivel de organización social es un indicador significativo que expresa parte de la historia política y lucha social que se ha presentado en Neza, como ejemplo el trienio estudiado 2000- 2003 se detectó la presencia de más de 500 organizaciones sociales de todo tipo, lo que nos da idea de la dinámica del municipio y de la importancia que tienen estas en el involucramiento de la población los asuntos de interés público.

Elecciones en el año 2000.

La revisión del resultado electoral, deja claro la disputa real por el territorio de las principales fuerzas políticas de la nación: PAN, PRD y PRI; los cuales sumados dan un total de **medio millón de sufragios**, casi la mitad de habitantes que viven en el municipio según el INEGI, que es de 1,256,000 personas.

Primera Unidad de Análisis: La Participación Ciudadana.

La participación ciudadana se hizo presente de manera distinta, desde la manera más sencilla (individualmente) hasta la más compleja, la mayoría de estas de manera indirecta, ya sea por medio de los Partidos políticos, por cabildo, por los grupos sociales u otras organizaciones; que fueron los principales intermediarios entre la población solicitante y la Dirección de Servicios Públicos, para la solución de las demandas.

Así se muestra lo siguiente:

La participación ciudadana individual sólo alcanzó el 23% de las peticiones frente a la Dirección de Servicios Públicos, mientras la participación corporativizada fue del 55%, es indudable que la variación entre una y otra es demasiado grande, aun cuando la corporativizada fuera realizada por diferentes medios ó personajes propios del sistema político municipal.

Mientras las peticiones de los ciudadanos individualmente alcanzo sólo la cantidad de 1,962, mientras la corporativizada alcanzó a realizar 4,628 peticiones según la muestra estadística que se obtuvo mediante la información del archivo municipal con lo cual se muestra que hay participación independientemente del modelo del que se trate, sin embargo se puede ver que la capitalizan los dos principales grupos de poder en el municipio la UGOCM y el MOVIDIG, grupos principales que tienen filiación perredista, mismos que se formaron en las bases de extracción priista la mayoría de los militantes y simpatizantes, y que ahora mismo ocupan espacios en la Direcciones municipales y en el Cabildo.

Segunda Unidad de Análisis: Los Servicios Públicos.

Los servicios públicos municipales básicos no podían quedar fuera de las peticiones de los ciudadanos de entre los que destacan tres:

- la reparación de luminarias,
- retiro de escombros, y
- la recolección de basura.

Es decir, que la reparación de luminarias representa el 55% del total de las peticiones, el retiro de cascajo el 24% y la recolección de basura el 19%, de estos tres dando como resultado el 99%.

Destacando por el número de peticiones las colonias: Reforma, la Perla, Estado de México, la Agua Azul y la Metropolitana, colonias estratégicas por su tamaño y por su localización dentro del municipio, ya que estas son las colonias más grandes en cuanto a población y están localizadas en cuatro de los cinco distritos que tiene el municipio y que se han convertido en los principales bastiones del electorado del PRD por el número de simpatizantes y electores dentro de cada uno de estos territorios que llega a superar el millón de electores a lo largo de todo el municipio.

La comprobación de la Hipótesis.

En la introducción de esta investigación se hizo los cuestionamientos.

- 1. ¿Cómo funcionan los modelos de Participación Ciudadana en cuanto a la respuesta de las peticiones ingresadas en la Dirección de Servicios públicos?**
- 2. ¿Estos Modelos de participación tiene relación con el Partido político que gobierna en el municipio?**

Así mismo se parte de la Hipótesis que establece la relación directa entre los grupos políticos- sociales y los ciudadanos que al no tener el conocimiento del proceso de gestión, y soluciones prontas, acuden a las casas de atención de éstos grupos que dan respuesta pronta en la mayoría de ocasiones con resultado positivo y sobre todo satisfaciendo las inquietudes de los ciudadanos que simpatizan con ellos.

Se parte también del supuesto que el gobierno municipal debe de ser el principal promotor de la participación ciudadana, y no fungir como el principal obstáculo a ésta.

La respuestas las interrogantes realizadas en torno a hipótesis encuentran respuesta en la primera parte de estas conclusiones, en la cual se demuestra la existencia de un modelo de gobierno clientelar, al igual que sus antecesores del Partido Revolucionario Institucional de ciudad Nezahualcóyotl y eso nos lleva a la siguiente reflexión.

- Que la simple alternancia política no garantiza de algún modo que el nuevo gobierno entrante sea democrático y que le interese impulsar formas de participación abierta para toda la ciudadanía; y por otro lado la larga historia de clientelismo y corporativismo como única forma de participación, sin duda que es difícil arrancar esos modelos, pues son muestra fiel de los gobiernos priistas, que dejaron marca en los nuevos gobernantes que algún día militaron y aprendieron la mañas del PRI, y que no pueden deshacerse tan fácil de estas practicas.

Así por lo menos en el municipio de Nezahualcóyotl, se puede afirmar que no hay un modelo puro de participación, pues en algún momento tiende a corporativizarse y a convertirse en un modelo clientelar que queda muy lejos de convertirse en un modelo democrático. Sin embargo como se ha venido manejando el concepto de participación ciudadana hasta el momento, aun con la diversidad de manifestaciones, cumplió con su cometido, el mejorar con su intervención la prestación de los servicios públicos, pues no es posible que la Dirección haya recibido 32,207 peticiones durante casi tres años, cuando es responsabilidad exclusiva de la Dirección prestar los servicios sin que tenga que recibir algún oficio de petición, puesto que tiene un programa con periodicidad y el anual de operaciones, para prestar todos y cada uno de los servicios que son de su competencia en todas las colonias del municipio.

Se mostró en éste trabajo que sin la ayuda e ingerencia de la participación ciudadana, aun cuando sea de manera corporativizada, es decir, la participación de los diferentes personajes públicos (Diputados locales y Federales, Cabildo, Casa de atención, entre otras) es importante que se manifieste, pero que sí se manifiesta de manera individual frente a las autoridades correspondientes y es resuelta de manera pronta y con calidad su demanda, entraremos en una etapa superior, que es la del Estado ideal de convivencia en la cual el ciudadano será visto y se comportará como verdadero ciudadano.

Se concluye con una reflexión que la autoridad en turno y que los ciudadanos uno sin el otro no puede ser posible la administración pública municipal, en específico al realizar la prestación de los servicios públicos. Como se pudo ver en las últimas paginas de este trabajo, sin la ingerencia de estos diferentes tipos de manifestación de la participación ciudadana, no se hubiese realizado la cantidad de servicios que se llevaron a cabo en este período, y que sí es cierto que todos estos grupos corporativos estuvieron muy activos a lo largo de los tres años, pues fueron pieza importante y clave para que muchos de estas actividades se realizaran, pues sin la presión de éstos no hubiese sido posible, ni realizarse, ni disminuir el tiempo de ejecución de éstos mismo, aunque gestionaran el servicio sólo para sus seguidores y simpatizantes.

Digamos que fue de ayuda la intervención de esta modalidad de participación, aun cuando fuese corporativizada, y a corto y mediano plazo sólo buscará el beneficio copular, pues del 90% de efectividad de la dirección, el 55% corresponde a que estos grupos de presión ya fuese por su participación vía oficios de petición y que presionaron hasta que se realizaran los servicios se llevaron a cabo, aunque se diga que no son de presión porque son del mismo partido político, pero como cada quien buscaba el botín político inmediato, se busco la forma de quedar bien ante un sectores o sectores de la población nezzatlense.

Se concluye en que los servicios se mejoraron en cuanto a que se resolvieron el 90% del total de ellos durante el año en que fueron solicitados, aun cuando la infraestructura aumento de un año a otro se mantuvo el nivel de eficiencia del 90%; ya que paso de un tiempo de solución de 20 a 90 días inicialmente a una respuesta satisfactoria de 1 a 15 días hábiles después de haberse solicitado el servicio, pero que quede claro que éste se dio gracias a la insistencia de los diferentes actores políticos y de la población en general, esto es, que sin la participación ciudadana no es posible mejorar ningún servicio público, aun cuando se tenga todas las ganas del mundo y el mejor plan anual sí no es con la participación de una u otra forma de la población, de la ciudadanía, independientemente de la manera en que se pueda manifestar, formal

e informalmente; y vía personajes públicos, participación institucionaliza, casas de atención, grupos políticos ó simplemente como cualquier otro ciudadano que tiene derecho a realizar peticiones cuando honesta conforme ó satisfechos con los servicios que presta la autoridad municipal, ó cualquier autoridad encargada de administrar el ente público que mantiene el Estado de derecho y la buena convivencia.

Aunque es cierto que el costo de servicios aumento en demasía pues, prácticamente se realizo la misma cantidad de servicios y se obtuvo resultados similares a lo largo del trienio, mientras que el presupuesto aumento del año 2001 a 2003 en 195%., duplicándose prácticamente el presupuesto en tan sólo tres años de administración.

El enfoque de políticas públicas permitió abordar los temas de la gestión pública bajo una perspectiva integral, pues toma los elementos complejos dejando así los modelos de improvisación, aunque la propuesta de solución aquí marcada para la Dirección de Servicios Públicos sólo se emplearía a corto plazo, pues se iría complementando y perfeccionado sucesivamente dependiendo de las necesidades coyunturales de la población y de las autoridades en turno.

BIBLIOGRAFÍA

1. ARENAS RUÍZ, Lorenzo. "Monografía de Ciudad Nezahualcóyotl", H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México, 1995.
2. ARISTÓTELES. "La Política". Libro IV, ESPASA-CALPE, México 1989.
3. ARZALUZ SOLANO, María del Socorro. "Participación Ciudadana en la Gestión Urbana de Ecatepec, Tlalnepantla y Nezahualcóyotl (1997- 2000)". IAPEM, México 2002.
4. BOBBIO, Norberto y MATTEUCCI, Nicola. "Diccionario de Política". Ed. Siglo XXI,, México 1981.
5. CARRILLO LANDEROS, Ramiro. "Metodología y Administración". Ed. Limusa, México 1986.
6. CASTELAZO, José. "Apuntes sobre Teoría de la Administración Pública". UNAM, MÉXICO 1977.
7. CHINOY, Eli. "La Sociedad". Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1998.
8. DABIN, Jean. "Doctrina del Estado, Elementos de Filosofía Política". Ed. JUS, México 1955.
9. DIAZ, Lilia. "Fuentes para la Historia de la Revolución Mexicana, Planes políticos". Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1974.
10. DUHALT, Krauss. "Aspectos de la Administración Pública en México". ANAPAC, México 1970.
11. ESCOLA, Héctor J. "Compendio de Derecho Administrativo". Ed. Porrúa, México 1979.
12. FRAGA, Gabino. "Derecho Administrativo". Ed. Porrúa, México 1985.
13. GARCÍA LUNA, Margarita. Monografía Municipal de Nezahualcóyotl, H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, AMECROM A.C. México 2000.
14. HOBBS, Thomas. "El Leviatán". Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1984.

15. JELLYNEK, George. "Teoría General del Estado". Ed. Continental, México 1959.
16. KELSEN, Hans. "Teoría General del Estado". Ed. Nacional, México 1965.
17. LOCKE, John. "Ensayo sobre el Gobierno Civil". Ed. Aguilar. México 1983.
18. MAQUIAVELO, Nicolás. "El Príncipe". Ed. Porrúa. México 1994.
19. MARTINEZ CABAÑAS, Gustavo. "La Administración Pública Estatal y Municipal en México". Ed. INAP- CONACYT, México 1985.
20. MARTINEZ SILVA, Mario. "Diccionario de Política y Administración Pública". Colegio de Licenciados en Ciencias políticas y Administración Pública, México 1978.
21. MONTESQUIE. "El Espíritu de las Leyes". Ed. Porrúa, México 1987.
22. MORA P., Luís, "Notas de Derecho Constitucional y Administrativo". Ed. Mc Graw- Hill, México 1997.
23. ROUSSEAU, Jacobo. "El Contrato Social". Ed. Aguilar, España 1969.
24. SUBIRATS, Joan. "Análisis de Políticas Públicas y Eficacia en la Administración Pública", INAP, España 1989."
25. WALDO, Dwith. "Estudio de la Administración Pública". Ed. Aguilar., España 1964.
26. WEBER, Max. "Economía y Sociedad". Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1984.

Hemerografía

1. Agenda del Presidente Municipal. Centro Nacional de Desarrollo Municipal, Secretaría de Gobernación, México 1983.
2. Agenda 33 Nezahualcóyotl, N. 4, Órgano informativo del CODEMUN, H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México 2000.
3. AGUILAR, Luís. "El municipio en México". Archivo General de la Nación, México 1996.

4. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. "Porfirio Díaz". Secretaría de Gobernación, Vol. Autógrafos.
5. Ley General sobre Libertades Municipales, Vol. 28, Centro de Estudios sobre la Universidad, México 1916.
6. Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcóyotl. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl.
7. Neza Hoy. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México 2000.
8. MERINO, Mauricio. "La Participación Ciudadana en la Democracia". Cuadernos de Divulgación de la Cultura Democrática N. 4, Instituto Federal Electoral, México 1995.
9. SANCHEZ RAMOS, Miguel Ángel. "La Participación Ciudadana, necesaria en el Proceso de Democratización", en el 1er Congreso Internacional en Ciencia política y Administración Pública, Ponencia N. 1, Mesa 10, México 2001.

Documentos de Internet

1. ÁLVAREZ, Erendida. "Cuadernos de Debate de la Agenda de Reforma Municipal en México". CIDE, en www.e-local.gob.mx
2. CABRERO MENDOZA, Enrique. "Hacia la Construcción de una Agenda para la Reforma Administrativa Municipal en México", en www.e-local.gob.mx
3. Indicadores de Población 2000, Principales resultados por localidad, en www.inegi.org.mx
4. Lista de Distritos por Municipio, en www.ieem.org.mx
5. MARTÍNEZ, Pedro. "Elementos para la (re) construcción del federalismo en México", en www.e-local.gob.mx
6. MARTÍNEZ, Pedro. "Federalismo y Gobierno Local". México, en www.e-local.gob.mx

7. RUIZ ALANIS, Eduardo. "Fortalecimiento de los Gobiernos Locales", en www.e-local.gob.mx
8. ZICCARDI, Alicia. Cuaderno de la Agenda de la Reforma Municipal, Municipio y Región. Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM, en www.e-local.gob.mx

Documentos Municipales

1. Primer Informe de Gobierno. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México, 2001.
2. Segundo Informe de Gobierno. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México, 2002.
3. Tercer Informe de Gobierno. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México, 2003.
4. Informe del Síndico Procurador 2002.
5. base de Datos del Archivo Municipal.
6. Informe de la Dirección de Servicios Públicos del año 2001: julio y septiembre.
7. Informe de la Dirección de Servicios Públicos del año 2002: enero a agosto.
8. Informe de la Dirección de Servicios Públicos del año 2003: febrero, marzo y abril.

Leyes y Reglamentos.

- 1) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. IFE, México 2002.
- 2) Constitución Política del estado Libre y Soberano de México. LIV Legislatura, Estado de México 2001.
- 3) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Porrúa, México 2000.
- 4) Ley Orgánica Municipal del Estado de México. LIV Legislatura, Estado de México 2001.
- 5) Bando Municipal 1994- 1996, H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México 1995.
- 6) Bando Municipal 1997- 2000, H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México 1997.

- 7) Bando Municipal 2000- 2003, H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México 2000.
- 8) Plan Municipal de Desarrollo 1994- 1996. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México, 1995.
- 9) Plan Municipal de Desarrollo 1997- 2000. H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, México, 1998.
- 10) Plan Nacional de Desarrollo 1995- 2000. Presidencia de la República, México 1995.
- 11) Plan Nacional de Desarrollo 2000- 2006. Presidencia de la República, México 2001.

SIGLAS UTILIZADAS

A.C.	Asociación Civil
APN	Agrupación Política Nacional
CODEMUN	Consejo de Desarrollo Municipal
CONADEP	Consejo Nacional de Defensa Popular
CONOCAR	Coordinadora Nacional de Organismos y Asociaciones Civiles
COPACI	Consejo de Participación Ciudadana
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DIF	Desarrollo Integral de la Familia
DSPM	Dirección de Servicios Públicos Municipal
FTTCCEM	Frente de Trabajadores, Taxistas y Comerciantes del Estado de México
GAP	Grupo de Acción Política
ICCAAC	Integración de Ciudadanos, Contribuyentes
IEEM	Instituto Electoral del Estado de México
IFE	Instituto Federal Electoral
LOAPF	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
LOMEM	Ley Orgánica Municipal del Estado de México
M4	Movimiento Artículo Cuarto Constitucional
MCMN	Movimiento Ciudadano México Nuevo
MLN	Movimiento de Lucha en Nezahualcóyotl
MOVIDIG	Movimiento Vida Digna
ODAPAS	Organismo Descentralizado de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
ONG	Organismo no gubernamental
PAN	Partido Acción Nacional
PP	Política Pública

PRD	Partido de la Revolución Democrática
PRI	Partido Revolucionario Institucional
SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
SE	Secretaría de Economía
SECODAM	Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo
SEDENA	Secretaría de la Defensa Nacional
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SEMARNAT	Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales
SENER	Secretaría de Energía
SEP	Secretaría de Educación Pública
SER	Secretaría de Relaciones Exteriores
SP	Servicios Públicos
SRA	Secretaría de la Reforma Agraria
ST	Secretaría de Turismo
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
UAZN	Unidad Administrativa Zona Norte
UGOCM	Unión General de Obreros y Campesinos de México
UPREZ	Unión Popular Revolucionaria Emiliano Zapata
URVE	Comité de Gestión Social

GLOSARIO

Administración Hacendaria Municipal. Son las funciones propias de la actividad financiera municipal que se refieren a la ejecución de tareas encaminadas a la obtención de recursos, la aplicación de esos recursos al efectuarse las erogaciones necesarias para el cumplimiento de los fines del gobierno municipal, la administración del patrimonio con que se cuenta y el conjunto de medidas de política económica que se adoptan para contribuir al desarrollo de la comunidad.

Los objetivos de la administración hacendaria son: la captación de los recursos que el municipio tiene derecho a percibir; allegarse aquéllos ingresos que le son transferidos por cualquier acto; gestionar el ingreso a que se pretenda recurrir; ejercer y controlar el gasto público; mantener el registro, control y explotación del patrimonio; prever la forma y cuantía de los ingresos y gastos públicos; generar sus propios procedimientos operativos, y vincular la operación hacendaria y la normatividad.

Administración Local. Conjunto de actos mediante los cuales los órganos estatales y municipales atienden al ejercicio de la función de gobierno. Se utiliza el término para referirse al conjunto de estructuras y funciones que llevan a cabo los gobiernos estatales y municipales con el propósito de atender la prestación de los servicios públicos y la gestión de los programas diseñados para atender las necesidades de la comunidad local.

Administración Pública Municipal. Constituye el conjunto de dependencias y entidades que conforman la esfera de acción de la presidencia municipal y cuyas operaciones tienen como objetivo cumplir o hacer cumplir la política, la voluntad del gobierno, tal y como esta expresa en las leyes fundamentales del país. A través de esta definición se advierte que el presidente municipal es el conductor y responsable de la administración municipal. Por otra parte y en razón del número de municipios que actualmente existe en el país (2418), y dada la gran heterogeneidad de los mismos, no existe una misma estructura orgánica en cada municipalidad. El número y tipo de unidades administrativas se determina en función de factores de índole económico, social, político y cultural. Los

municipios poseen autonomía orgánica y técnica, en ese sentido cuentan con la libertad para organizarse como mejor les convenga para el ejercicio y acción administrativa local. Así, la administración municipal puede adoptar alguna de las formas -o todas- de organización administrativa: centralizada, descentralizada y/o desconcentrada..

Ayuntamiento. Derivación del término Ayuntar que proviene del Latín ad: a, y juntar, Unión. El término se emplea también como sinónimo de alcaldía, municipio, municipalidad. Constituye un órgano colegiado y deliberante que asume la representación del Municipio. Está integrado por el presidente municipal, el o los síndicos y los regidores, quienes son electos por votación popular. La reunión de los ediles constituye el Ayuntamiento.

Desarrollo Local. Es un proceso de crecimiento económico y cambio estructural que conduce a una mejora en el nivel de vida de la población local y en el cual pueden distinguirse tres dimensiones principales:

- 1) Económica.- los empresarios locales usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados.
- 2) Socio-cultural.- los valores e instituciones locales permiten impulsar o respaldar el propio proceso de desarrollo.
- 3) Político-administrativa.- las políticas territoriales permiten crear un entorno económico local favorable, fomentando el desarrollo del potencial endógeno.

Diagnóstico: Consiste en la descripción, evaluación y análisis de la situación actual y la trayectoria histórica de la realidad económica, política y social de un país, o de algún fenómeno o variable que se desea estudiar, por lo tanto, implica un conocimiento cuantitativo y cualitativo de la realidad existente y una apreciación de las posibles tendencias de los fenómenos, lo cual permite realizar proyecciones de las diversas restricciones técnicas y políticas. Para realizar un diagnóstico que permita reflejar la situación real en la que se encuentra el objeto de análisis, es necesario determinar las

variables tanto externos como internas que afectan o inciden en su comportamiento. Estas se definen como (FODA): fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Efectividad. También rentabilidad social. Se considera organizaciones efectivas cuando satisfacen condiciones de eficiencia, eficacia: capaces de generar buenos productos y alcanzar metas y objetivos. Hacer concurrentes las relaciones objetivo demanda social.

La eficiencia se relaciona con decisiones en el ambiente interno (cómo se hace); la eficacia con aquellas vinculadas a sus productos- servicios públicos, normatividad capacidad de gobierno. (que se hace); la efectividad social además de hacer bien las cosas y que tenga objetivos claros, que éstos respondan a necesidades reales de la comunidad (Que debería hacerse).

Eficacia. Es la capacidad de cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad con las metas propuestas, objetivos establecidos y producir los efectos deseados dentro de un ámbito de incidencia específico.

Esta variable se relaciona con el macroambiente, la eficacia se preocupa por los productos. Estos tienen que ser confrontados con los objetivos institucionales probada su íntima correspondencia. Se medirá por el grado de cumplimiento. Hacer correspondientes las relaciones producto/objetivo.

Eficiencia. Es la capacidad para alcanzar metas propuestas en el tiempo prefijado, empleando para ello el mínimo de recursos humanos, materiales, financieros, y tecnológicos previamente asignados para cumplir con el objetivo. La eficiencia es considerada como un medio que optimiza los recursos disponibles.

La eficiencia presenta la relación existente entre los recursos aplicados y el producto final obtenido: es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre gastos e ingresos, entre el costo y el beneficio resultante. Está dirigida hacia la mejor manera de hacer las cosas a fin de que los recursos (humanos, tecnológicos y financieros) sean aprovechados de la mejor manera posible. En la medida en que el administrador se preocupa por hacer

correctamente las cosas, se estará dirigiendo hacia la eficiencia (mejor utilización de los recursos disponibles); pero cuando verifica si las cosas bien hechas son las que realmente se debieran hacer, entonces se estará orientando hacia la eficacia (alcance de los objetivos a través de los recursos disponibles), sin medir su uso, y con el propósito de corregir acciones contingentes.

Eficiencia Municipal. Producir más y mejor con la mayor racionalidad y economía posibles. Es también la armonización de componentes emocionales, valorativos, culturales, naturales, tecnologías, etc. Hacer proporcionados, las relaciones insumo/producto. Se preocupa por la cantidad y calidad de los medios utilizados.

Gasto Público Municipal. Se entiende como el conjunto de erogaciones que por concepto de gasto corriente, gasto de capital e inversión financiera, así como pagos de pasivo o de deuda pública y transferencias, realiza la administración pública municipal, sus organismos descentralizados, las empresas de participación municipal y los fideicomisos establecidos por los ayuntamientos para el logro de sus fines.

Gestión Municipal. Dentro de las funciones y atribuciones del ayuntamiento se encuentran las administrativas y las de gestión. Las primeras se enmarcan dentro de las funciones adjetivas, como son las de planeación, hacienda, administración del personal y administración de recursos materiales. Por su parte, la gestión municipal propiamente dicha, corresponde a toda actividad que tenga que ver con los intereses comunes de la localidad, con las necesidades públicas políticamente definidas. Se les denomina funciones sustantivas del ayuntamiento, y tienen que ver con: servicios públicos, desarrollo económico, y social, desarrollo urbano, trabajo comunitario, así como con la atención de los intereses de la comunidad y sus relaciones con las autoridades estatales y federales, para propiciar la cooperación social en el territorio municipal.

Gestión Social. En el marco de la estrategia de descentralización de facultades y recursos del desarrollo social hacia las instancias locales de gobierno impulsadas por la SEDESOL, se apoya la consolidación y el fortalecimiento de la gestión de los municipios para incrementar su capacidad de respuesta a las demandas sociales. Para

ello, se efectúan actividades de actualización, asistencia técnica, intercambio de experiencias y la coordinación de acciones con distintos organismos públicos y privados.

Gobierno Municipal. Conducción político-administrativa del quehacer municipal a través de un ayuntamiento, el cual se encarga de administrar el municipio y su hacienda, y esta investido de personalidad jurídica para todos los efectos legales. El ayuntamiento constituye el órgano supremo de decisión política y administrativa, es decir es la institución que ostenta la representación política y legal del municipio y tiene encomendado el gobierno y la administración de los intereses de la comunidad.

Ley Orgánica Municipal. Instrumento jurídico que norma la vida municipal. En él la legislatura local consigna la forma de gobierno que adopta para su régimen interior la entidad, así como las bases de la división territorial de la organización política y administrativa del estado a partir del municipio libre. A esta ley orgánica municipal, también se le denomina código municipal.

Metas: Es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios, de tal forma que permite medir la eficacia del cumplimiento de un programa.

Misión: Enunciado corto que describe el propósito fundamental y razón de existir de una dependencia, entidad o unidad administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización.

Municipio. El vocablo municipio proviene del latín compuesto de dos locuciones: el sustantivo *munis*, que se refiere a cargos u obligaciones, tareas, entre otras varias acepciones y el verbo *capere* que significa tomar, hacerse cargo de algo, asumir ciertas cosas. De la conjunción de estas dos palabras surgió el término latino *municipium* que definió etimológicamente a las ciudades.

Desde la óptica constitucional, el municipio es la base de la división territorial y de la organización política y administrativa en el régimen interior de los estados, el cual es

administrado por un ayuntamiento de elección popular directa, integrado por un presidente municipal, síndicos y regidores.

Asimismo, es una entidad política primaria o básica y autónoma integrada por una población que comparte identidades culturales, históricas y un idioma común, asentada en un territorio delimitado que es administrado por autoridades constituidas en un ayuntamiento electo por sufragio universal y directo, para su progreso y desarrollo.

El municipio es una forma de descentralización, ya que constituye una organización comunal espontánea y primaria que el Estado reconoce e incorpora a su estructura. En esa zona se refugia lo más elemental de las libertades individuales y de grupo.

Objetivo: Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una organización o a los propósitos institucionales, se trata de categorías programáticas.

Plan: Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Un plan es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en sus componentes en función de la evaluación periódica de sus resultados.

Plan Municipal de Desarrollo. Es un instrumento de gobierno y acción para el desarrollo local, cuyos lineamientos están ligados a la planeación nacional así como a la estatal y, están enfocados a facilitar a los Ayuntamientos el ejercicio de su función de gobierno y la administración del desarrollo. El municipio, concebido como una comunidad organizada y activamente participativa, con capacidad política, jurídica y administrativa, debe integrarse al desarrollo nacional como orden de gobierno que revierta la inercia industrializadora y revitalice sus funciones, atendiendo su autonomía administrativa y financiera. En el artículo 115 constitucional se faculta al municipio para que formule, resuelva y administre planes de desarrollo urbano municipal; participe en la ejecución y administración de reservas territoriales y ecológicas; controle y vigile la utilización del suelo e; intervenga en la regularización de la tenencia de la tierra.

Plan Nacional de Desarrollo. Instrumento rector de la planeación nacional del desarrollo que expresa las políticas, objetivos, estrategias y lineamientos generales en materia económica, social y política del país, concebidos de manera integral y coherente para orientar la conducción del quehacer público, social y privado. Así mismo es un documento normativo de largo plazo, en el que se definen los propósitos, la estrategia general y las principales políticas del desarrollo nacional, así como los Programas de Mediano Plazo que deben elaborarse para atender las prioridades sociales, económicas y sectoriales del mismo.

Planeación: Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permiten establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio. Los diferentes niveles en los que la planeación se realiza son: global, sectorial, institucional y regional. Su cobertura comprende temporalmente el corto, mediano y largo plazos.

Planeación Regional: Establecimiento de objetivo, estrategias, líneas de política y metas, así como de mecanismos de coordinación en los que participan los tres órdenes de gobierno y los sectores social y privado para hacer compatibles las acciones desarrolladas en el proceso de planeación nacional, trasladando los apoyos instrumentales de la planeación global a las diferentes localidades del país.

Programa: instrumento normativo del sistema nacional de planeación democrática cuya finalidad consiste en desagregar y detallar los planteamientos y orientaciones generales del plan nacional mediante la identificación de objetivos y metas.

Servicios Públicos Municipales. Actividad técnica, regular, continua y uniforme del gobierno municipal, que se realiza para satisfacer una necesidad social, económica o cultural, por medio de una organización pública. Con base en el artículo 115

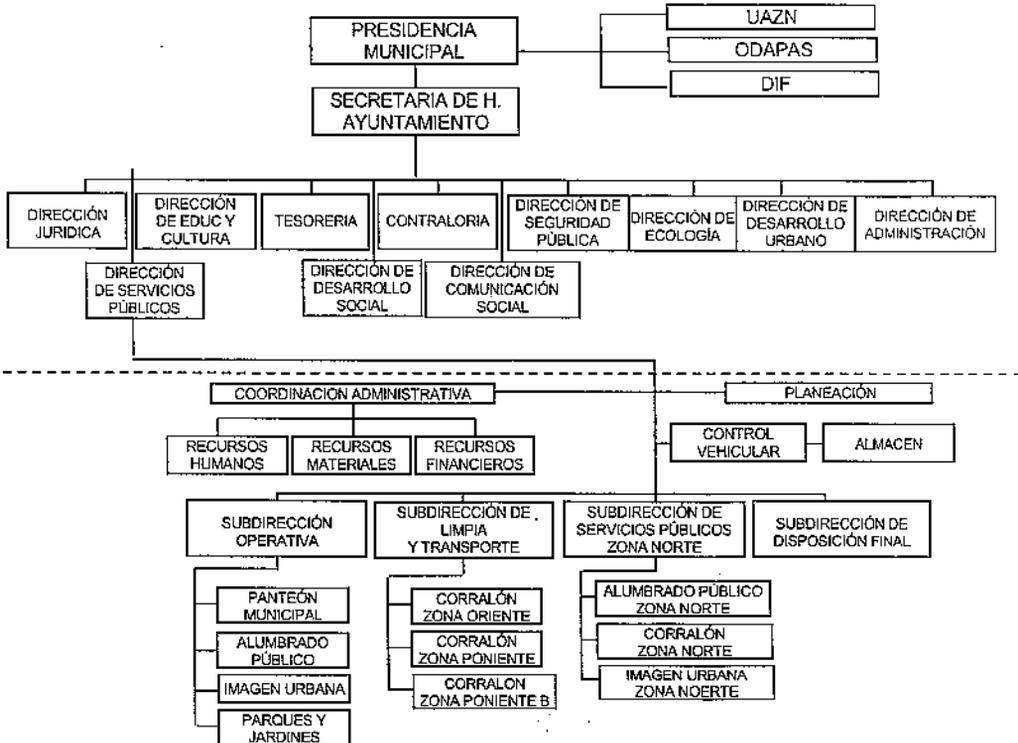
Constitucional estos servicios son: agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpia, mercados y centrales de abasto, panteones, rastros, calles, parques y jardines y seguridad pública y tránsito.

En general el gobierno municipal puede prestar los servicios públicos en forma directa o de manera indirecta. Los servicios públicos que implican el ejercicio de autoridad se prestan de manera directa, ya que corresponde sólo a los poderes públicos y no es posible transferirla. Tal es el caso de servicios como seguridad pública, tránsito y agua potable. Por otra parte, los servicios que no implican un ejercicio directo de autoridad pueden administrarse en forma indirecta.

Conviene señalar que es en la ley orgánica municipal de cada entidad federativa donde puede encontrarse en forma específica cuáles servicios podrán prestarse en forma directa y cuales de manera indirecta. Entre las diferentes formas de gestión de los servicios públicos se encuentran las siguientes: forma directa; por concesión; por convenio estado-municipio; a través de un organismo descentralizado; por medio de una empresa para municipal o bien por medio de la asociación municipal.

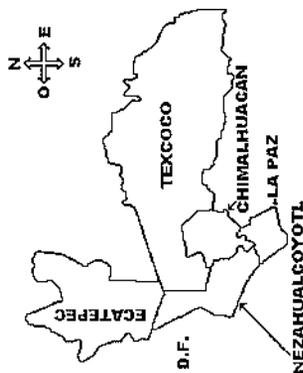
Visión: Descripción de un escenario altamente deseado por la dirección general de una organización.

**ORGANIGRAMA DEL MUNICIPIO DE NEZAHUALCOYOTL
Y LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.**



Fuente: Dirección de Servicios Públicos de Ciudad Nezahualcoyotl.

LOCALIZACION



Nezahualcōyōtl tiene 86 colonias.

Territorio: 63.44 km²

Cuenta con una unidad administrativa denominada Zona Norte (UAZN).
Frente al metro Impulsora de la línea B

El municipio está integrado por la cabecera Municipal, la Unidad Administrativa denominada Zona norte (ubicada con los límites del municipio de Ecatepec de Morelos) y las siguientes colonias: 86 en total

COLONIAS	COLONIAS
29. Evolución	60. Nezahualcōyōtl II
30. Evolución Poniente	61. Nezahualcōyōtl III
31. Evolución Súper 22	62. Nueva Juárez Panitlián
32. Evolución	Sección I
33. Evolución Súper 43	63. Nueva Juárez Panitlián
34. Emilio Chuayffet Chemor	Sección II
35. Formando Hogar	64. Nueva Juárez Panitlián
36. Fraccionamiento Izcaili	Sección III
37. Agua Azul Grupo C	65. Parque Industrial Izcaili
38. Impulsora Popular Avícola	66. Pavón sección Silva
39. Jardines de Guadalupe	67. Pirules
40. Juárez Panitlián	68. Plazas de Aragón
41. Joyas de Aragón	69. Porfirio Díaz
42. La Esperanza	70. Porvenir
43. La Perla	71. Prados de Aragón
44. Las Águilas	72. Reforma A Sección I
45. Las Armas	73. Reforma A Sección II
46. las Fuentes	74. Romero
47. Loma Bonita	75. San Agustín Atlapulco
48. Manantiales	76. Tamaulipas
49. Manavillas	Tamaulipas Primera
50. Martínez del Llano	Sección Virgencitas
51. Metropolitana Sección I	78. Tamaulipas Sección El
52. Metropolitana Sección II	Palmar
53. Metropolitana Sección III	79. Tamaulipas Sección Las
54. México I	Flores
55. México II	80. Unidad Antonio Alzate
56. México III (Las Paimas)	81. Unidad Rey Nezahualcōyōtl
57. Mi Retiro	82. Valle de Aragón
58. Modelo	83. Vergel de Guadalupe
59. Nezahualcōyōtl I	84. Vicente Villeda
	85. Los Volcanes
	86. Xochitenco.

COLONIAS

1. Agua Azul Grupo A Súper 4
2. Agua Azul Grupo B Súper 23
3. Agua Azul Grupo C Súper 4
4. Amipant
5. Ampliación Campestre
6. Ampliación Ciudad Lago A
7. Ampliación Ciudad Lago B
8. Ampliación Evolución
9. Ampliación Las Águilas
10. Ampliación Santa Martha
11. Ampliación Villada Oriente
12. Ampliación Villada Poniente
13. Ampliación Villada Súper 43
14. Ampliación Villada Súper 44
15. Angel Veraza
16. Atlacomulco
17. Benito Juárez
18. Bosques de Aragón
19. Campestre
20. Derogada
21. Central
22. Cuidad lego
23. Constitución de 1857
24. El Barco I
25. El Barco II
26. El Barco III
27. El Sol
28. Estado de México

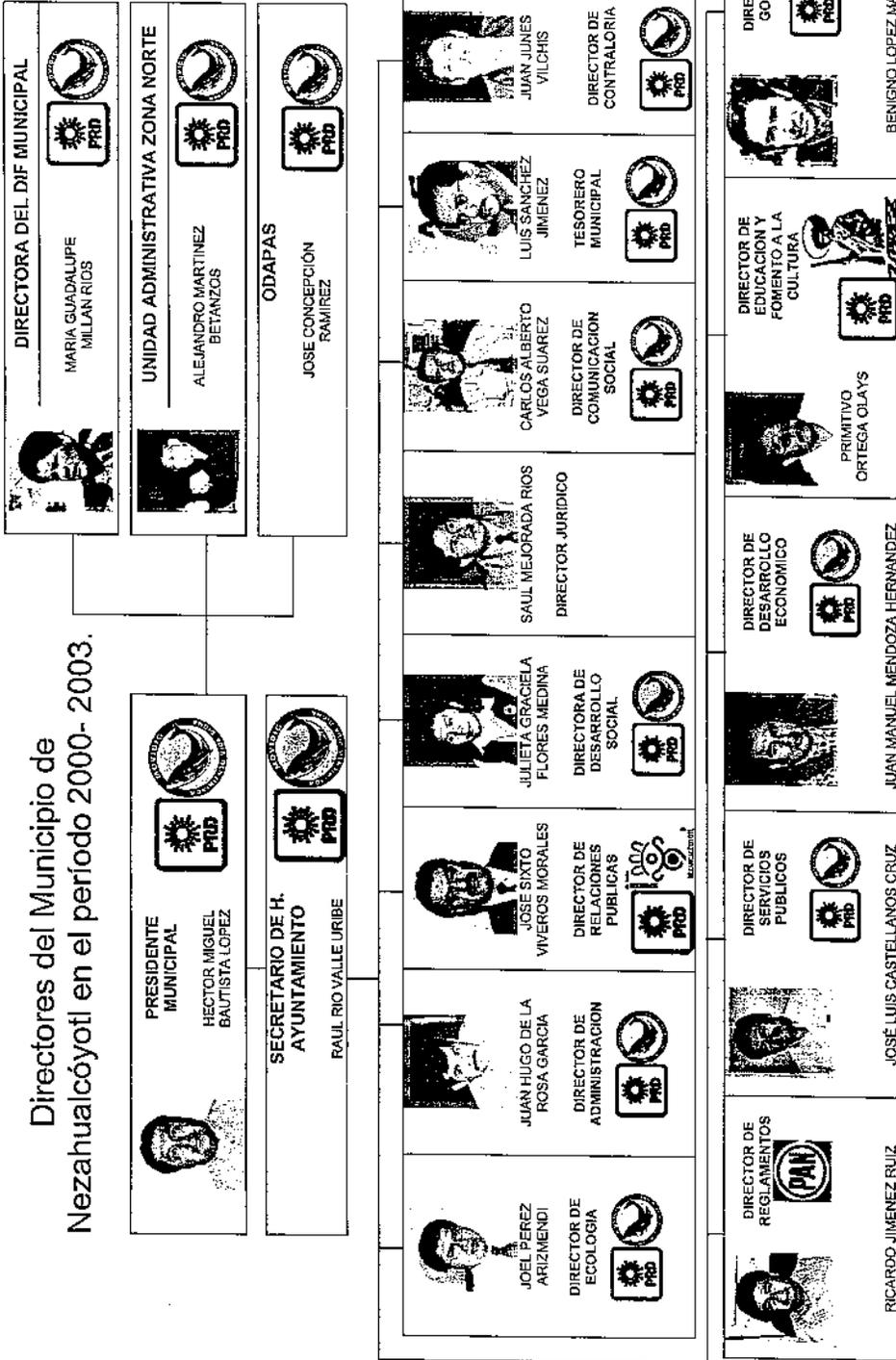
Miembros de cabildo del Municipio de Nezahualcóyotl período 2000- 2003

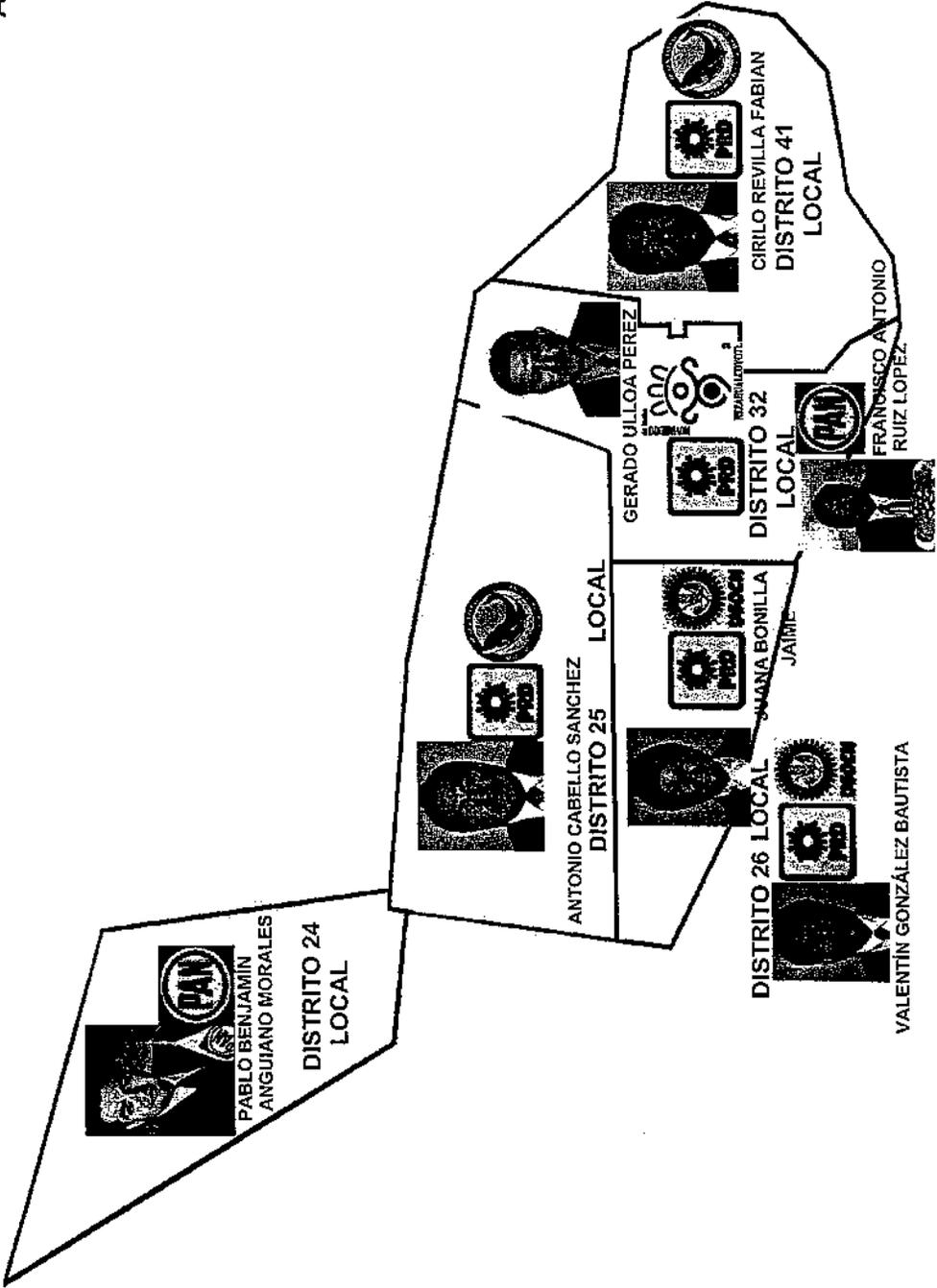
CARGO	PROPIETARIO	SUPLENTE	PARTIDO/ GRUPO
PRESIDENTE MUNICIPAL	HECTOR MIGUEL BAUTISTA LOPEZ	MARGARITO RUFINO CASTAÑEDA	  PRD- MOVIDIG
SINDICO PRIMERO	FELIPE RODRÍGUEZ AGUIRRE	NIEVES HERNANDEZ REYES	  PRD-UPREZ
SINDICO SEGUNDO	JULISSA MEJIA GUARDADO	JUAN ROBERTO REYES FLORENCIO	  GAP
SINDICO TERCER	ALMA ALEJANDRA MORALES LOZADA	DAVID AGULAR GONZALEZ	 ACCIÓN NACIONAL
PRIMER REGIDOR	GILDARDO GONZALEZ BAUTISTA	JESUS MARTIN DEL CAMPO TAPIA	  PRD UGOCM
SEGUNDO REGIDOR	MANUEL VAZQUEZ CABRERA	VERONICA PAULA MONTIEL GALINDO	  PRD MLN
TERCER REGIDOR	DOLORES EUSTOLIA ZARATE HERNÁNDEZ	MARIA LUISA LUJAN GAMA	  PRD UGOCM
CUARTO REGIDOR	EDUARDO XICOTENCATL CABELLO ÁVILA	ERNESTINA BUCIO BUCIO	  PRD- MOVIDIG
QUINTO REGIDOR	EPIFANIO LÓPEZ GARNICA	FERNANDO GALINDO PACHECO	  PRD UGOCM
SEXTO REGIDOR	MARTHA SOLEDAD ÁVILA VENTURA	TERESA VERGARA DELGADO	  PRD-UPREZ
SEPTIMO REGIDOR	EUGENIO FERREIRA RODRÍGUEZ	FUORENCIO MAHU MONTESINOS MONTESINOS	 PRD M4
OCTAVO REGIDOR	MIGUEL ÁNGEL SILVA GRANADOS	JAIME GUILLERMO PEREZ ABARCA	  PRD- MOVIDIG
NOVENO REGIDOR	ALMA RUBI MORALES REYES	ABRAHAN CERVANTES CENTENO	 PRD Independiente
DECIMO REGIDOR	ALBERTO SOLÓRZANO CÁRDENAS	RAMON RIVERA MORELOS	 PRD Independiente
UNDECIMO REGIDOR	SERGIO GARCIA DIAZ	SERGIO SERRANO GUTIERREZ	  PRD- MOVIDIG
12 REGIDOR	ERASTO CRUZ MARTINEZ	GELACIO BAUTISTA PEREZ	 ACCIÓN NACIONAL
13 REGIDOR	RAYMUNDO MOLINA MARTINEZ	JOSE GUADALUPE AGUILAR HERNANDEZ	 ACCIÓN NACIONAL
14 REGIDOR	BERNARDO MARTINEZ FIERRO	RICARDO JIMENEZ RUIZ	 ACCIÓN NACIONAL

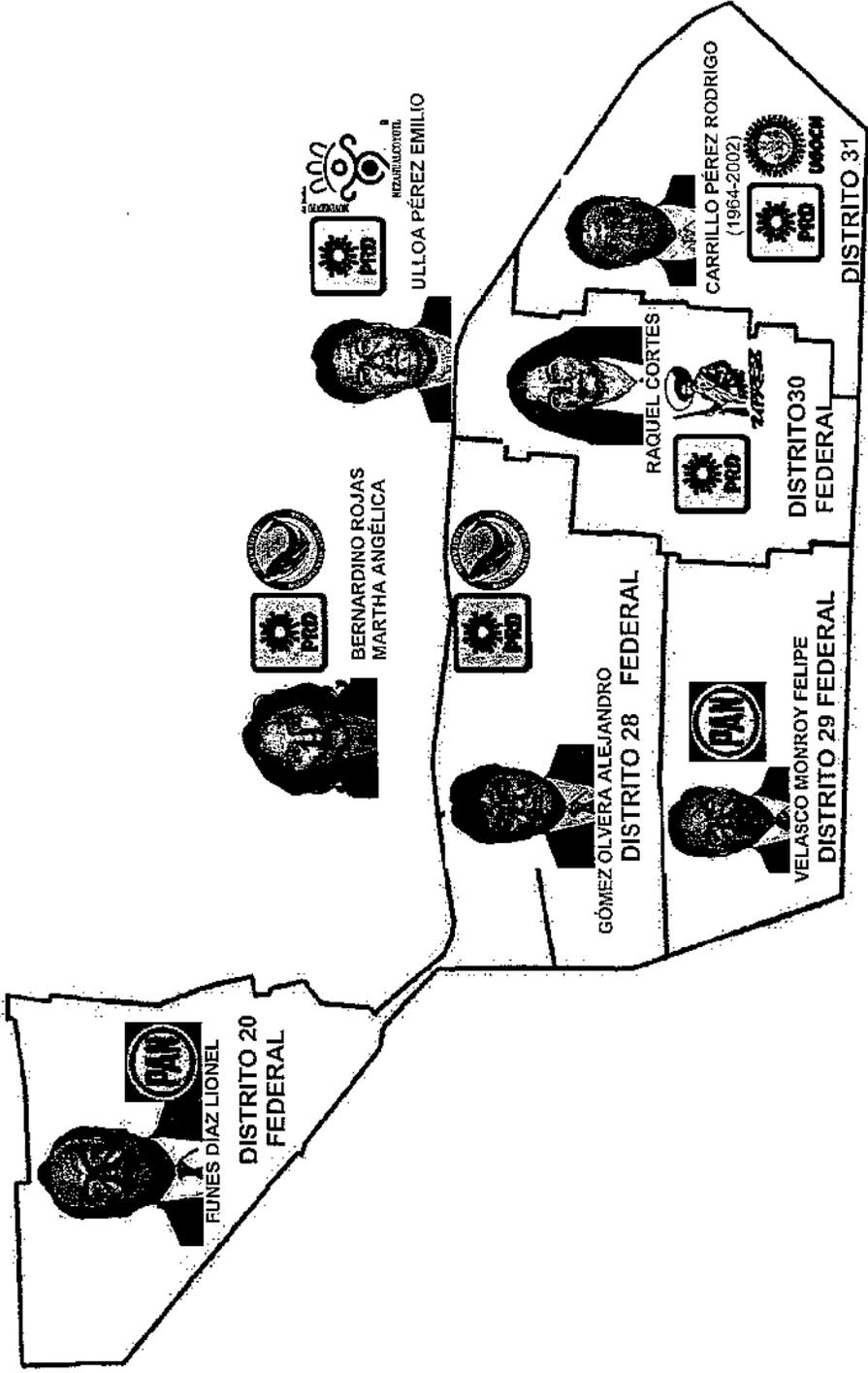
CARGO	PROPIETARIO	SUPLENTE	PARTIDO/ GRUPO
15 REGIDOR	REYNALDO GUADALUPE CRESPO CARÑO	JUANA RAMIREZ OVANDO	REVOLUCIONARIO INSTITUCIONAL
16 REGIDOR	MANUEL CAÑEDO ARCE	ISMAEL SALINAS MARTINEZ	REVOLUCIONARIO INSTITUCIONAL
17 REGIDOR	JESÚS RICARDO ENRIQUEZ FUENTES	JOEL LABASTIDA OVANDO	REVOLUCIONARIO INSTITUCIONAL
18 REGIDOR	ANTONIO REBOLLO ALTUNA	MARIA ELENA MOSQUEDA SANCHEZ	REVOLUCIONARIO INSTITUCIONAL
19 REGIDOR	RICARDO PEREZ GARCIA	RAFAEL PEREZ GARCIA	PVEM

ANEXO 5

Directores del Municipio de Nezahualcóyotl en el periodo 2000-2003.







ANEXO 8

Imagen de la Dirección de Servicios Públicos, ubicada a un costado del Palacio Municipal, en Avenida Chimalhuacan esquina con Caballo Vallo.



Trabajador de servicios públicos realizando trabajo de pintura en un cruce frente a Palacio Municipal.

Imagen tomadas de www.neza.gob.mx

Imagen del alumbrado público en la Avenida Chimalhuacan por la noche.

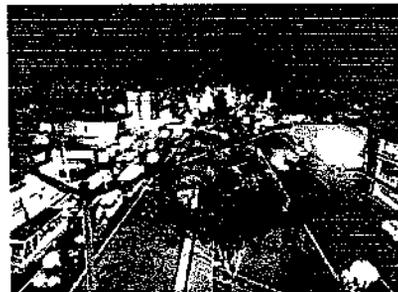


Imagen tomadas de www.neza.gob.mx

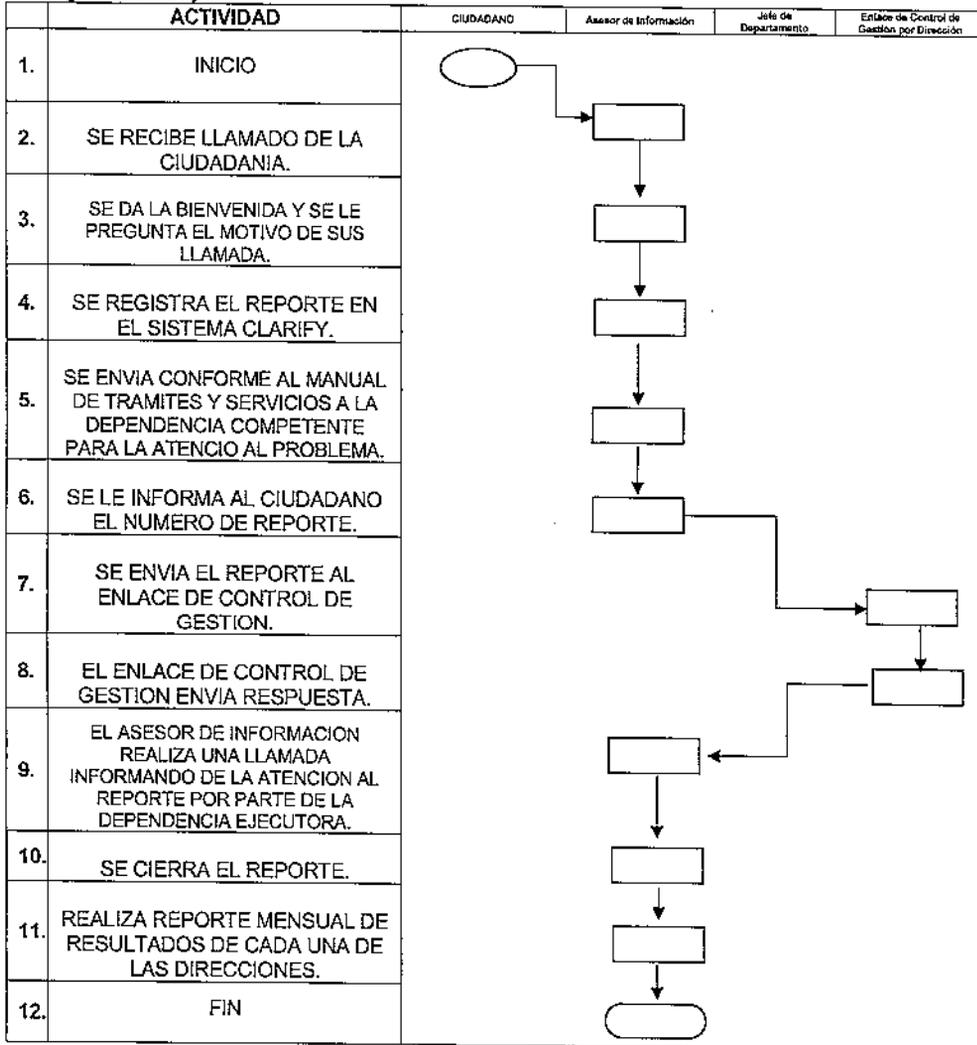


Imagen de un trabajador de servicios públicos realizando trabajo de reparación de luminaria en uno de los postes del alumbrado público.

Imagen tomadas de www.neza.gob.mx



Diagrama de Flujo





FORMATO PARA SOLICITUD DE SERVICIO

Dirección de Servicios Públicos



NOMBRE

DOMICILIO

NUMERO

COLONIA ▼

TELEFONO

CORREO @

SERVICIO QUE USTED SOLICITA

RECOLECCIÓN DE BASURA	▼
RECOLECCIÓN DE BASURA (SERVICIO ESPECIAL)	
REPARACIÓN DE LUMINARIA	
JORNADA DE IMAGEN URBANA	
PODA Y RECOLECCIÓN DE ARBOL	
JORNADA DE LIMPIA	

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO SOLICITADO

LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO

ENTRE Y

ENVIAR

IMPRIMIR

**FORMATO PARA
SOLICITUD DE
SERVICIO**

**Dirección de
Servicios Públicos**



NUMERO DE ATENCIÓN

000 000 089

FECHA

DIA MES AÑO
05 05 05

HORAS

HORAS MINUTOS
09 05

NOMBRE XXXXXX XXXXXX XXXXXX

DOMICILIO XXXXXX XXXXXX XXXXXX

NUMERO XXXXXX

COLONIA XXXXXX XXXXXX XXXXXX

TELEFONO

CORREO XXXXXX @

XXXXXXXXXXXX

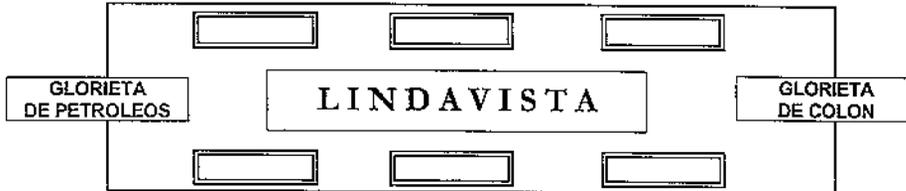
SERVICIO SOLICITADO:

RECOLECCIÓN DE BASURA

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO Y DE LOCALIZACIÓN

RECOGER BASURA EN CALLE LINDAVISTA, YA QUE EL CAMIÓN NO HA PASADO POR 15 DÍAS Y LA BASURA SE HA ACUMULADO, DAÑANDO ASÍ EL ENTORNO AMBIENTAL DE ESTA CALLE Y AFECTANDO GRAVEMENTE A LOS MENORES, QUE HAN CONTRAIDO ENFERMEDADES INFECCIOSAS RESPIRATORIAS.

LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO



SOLO PERSONAL AUTORIZADO

FECHA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DIA MES AÑO
05 05 05

HORA DE INICIO 05 05

HORA DE TERMINO 05 05

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO Y DE LOCALIZACIÓN

[Empty box for characteristics of service and location]

MATERIAL UTILIZADO CAMIÓN DE BASURA NUMERO 005

FIRMA DE REALIZACIÓN DE SERVICIO

FIRMA DEL JEFE DE CUADRILLA

ANEXO 11



Imagen de un trabajador de servicios públicos durante una Jornada de Imagen Urbana en la Colonia Benito Juárez.

Recolección de basura y Limpia de Calles



Imagen de un trabajador de servicios públicos durante una Jornada de Imagen Urbana en la Colonia Benito Juárez.

Pinta de guarniciones de las banquetas.



Imagen de un trabajador de servicios públicos durante una Jornada de Imagen Urbana en la Colonia Benito Juárez.

Pinta de guarniciones de las banquetas.

Imagen de un trabajador de servicios públicos durante una Jornada de Imagen Urbana en la Colonia Benito Juárez.

Pinta de guarniciones de las banquetas



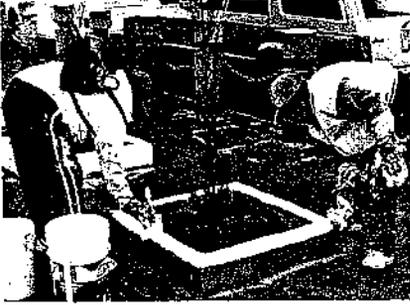


Imagen de un trabajador de servicios públicos durante una Jornada de Imagen Urbana en la Colonia Benito Juárez.

Pinta de guarniciones de las banquetas

Imagen de un camión de recolección de desechos sólidos perteneciente a la Dirección de Servicios Públicos.



Recolección de basura y desechos sólidos

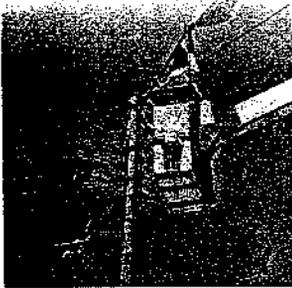


Imagen de un trabajador de servicios públicos reparando una lámpara del alumbrado público.

Imagen de una camioneta de abasto y gestión de uno de los grupos internos del PRD (el Movimiento de Lucha en Nezahualóyotl) liderado por Emilio Ulloa Pérez.

