



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE
MÉXICO**

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE ALUMBRADO PÚBLICO Y CALLES EN LA
DELEGACIÓN DE SAN PABLO AUTOPAN**

(2013-2015)

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

P R E S E N T A:

LIZBETH VALLE GONZÁLEZ

DIRECTOR:

MTRO. LEOBARDO RUIZ ALANÍS



TOLUCA, MÉXICO, 2017

Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1. Marco Teórico	4
1.1. La Nueva Gestión Pública.....	4
1.1.1. Concepto.....	4
1.1.2. Origen.....	9
1.1.3. Características de la Nueva Gestión Pública.....	13
1.2. El Municipio.....	19
1.2.1. Concepto.....	19
1.2.2. Elementos del Municipio.....	21
1.3. Los Servicios Públicos Municipales.....	26
1.3.1. Concepto.....	26
1.3.2. Principios de los Servicios Públicos Municipales.....	28
1.3.3. Formas de Prestación de los Servicios Públicos.....	30
Capítulo 2. Marco Jurídico de los Servicios Públicos Municipales	36
2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	36
2.2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.....	41
2.3. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.....	43
2.4. Bando Municipal de Toluca	46
2.4.1. Autoridades Auxiliares.....	53
2.5. Ramo 33	56
2.6. Marco Jurídico del Ramo 33	57
2.6.1. Fondo de Aportaciones para la Educación Básica y Normal.....	57
2.6.2. Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud.....	58
2.6.3. Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social.....	59

2.6.4. Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal.	60
2.6.5. Fondo de Aportaciones Múltiples.	61
2.6.6. Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos.....	62
2.6.7. Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal.	62
2.6.8. Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas.	64
Capítulo 3. Análisis y Evaluación de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan	65
3.1. Municipio de Toluca	65
3.1.1. Breve Historia del Municipio de Toluca.	65
3.1.2. Localización.	67
3.1.3. División Territorial del Municipio de Toluca.	68
3.1.4. Demografía.....	69
3.1.5. Contexto Económico.	71
3.1.6. Servicios Públicos.	73
3.2. Delegación de San Pablo Autopan	74
3.2.1. Servicios Públicos en la Delegación de San Pablo Autopan.....	77
3.3. Análisis Situacional de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan	78
3.3.1. Servicio de Alumbrado Público.	78
3.3.2. Servicio de Calles.....	79
3.4. Evaluación de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan	81
3.4.1. Satisfacción Ciudadana del Servicio de Calles.	82
3.4.2. Satisfacción Ciudadana del Servicio de Alumbrado Público.....	98

3.5. Presupuesto Participativo, una Solución a los Problemas de Cobertura y Mantenimiento de los Servicios Públicos en el Municipio de Toluca	112
3.5.1. Variables para la Equidad.....	116
3.5.2. Proceso del Presupuesto Participativo.....	116
3.5.3 Reflexión Final del Presupuesto Participativo.	119
Conclusiones	121
Anexos.....	125
Bibliografía.....	132

Introducción

El presente trabajo de investigación, aborda el tema de la prestación de los servicios públicos basándose en la teoría de la nueva gestión pública para analizar y detectar la presencia de elementos de eficiencia, eficacia y legitimidad en el suministro de dichos servicios por parte del H. Ayuntamiento de Toluca durante la administración 2013-2015, en la Delegación de San Pablo Autopan, lo anterior tiene el objetivo de determinar la calidad de los mismos y el nivel de satisfacción de los habitantes de aquella comunidad.

La investigación se centra principalmente en profundizar sobre los aspectos que rodean el tema de los servicios públicos, imprescindibles para garantizar una buena calidad de vida para el desarrollo de las personas que habitan la delegación de San Pablo Autopan, localidad situada al norte del municipio de Toluca, considerada rural y catalogada con un alto grado de marginación, por lo cual los servicios públicos requieren de una mayor atención para garantizar su cobertura.

El primer capítulo de esta tesis retoma conceptos clave para entender en qué consisten los servicios públicos y cuál es el rol que juegan en la vida cotidiana de las personas que habitan un municipio, de esta manera se pretende que el lector tenga un panorama general de lo que implica suministrarlos a la sociedad, por ello, en primera instancia se retoma la teoría de la nueva gestión pública como la base para explicar las funciones y el propósito del municipio, visto como un orden de gobierno facultado para atender las demandas ciudadanas en el ámbito local, así mismo se define el concepto para generar mayor claridad y posteriormente se remite al origen de esta teoría con la finalidad de conocer más a fondo como surge esta corriente que permea la forma de concebir el quehacer del Estado mediante tintes empresariales enfocados en cubrir las necesidades de los usuarios/clientes, a través de conceptos como calidad, eficiencia y eficacia para la prestación de servicios, de tal manera que los ciudadanos puedan calificarlos y demandar mejoras en las condiciones de los mismos.

Igualmente se enumeran las características que conforman esta teoría con la intención de desmenuzar los elementos que la componen y analizarlos, lo que permitirá que sea utilizada a lo largo de la presente investigación para determinar el grado de aceptabilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos por parte del Ayuntamiento de Toluca durante la administración 2013-2015.

De igual forma, se aborda el concepto de Municipio, en que consiste y cuáles son sus facultades y responsabilidades para con la ciudadanía, con lo cual se busca enfatizar que es un orden de gobierno imprescindible para gestionar y mejorar la calidad de vida de los habitantes mediante elementos que le permiten funcionar y actuar en beneficio de la población, por ello se retoman sus características para dimensionar el poder que tiene el ayuntamiento y los administradores públicos para impulsar el progreso de las delegaciones.

Para terminar el capítulo uno, se trata el tema de los servicios públicos, se incluyen los principios que los conforman y las formas de prestación, de tal manera que se analizan los elementos que garantizan la calidad en el servicio y como es que se financian para ser otorgados a la población que conforma el municipio.

En el segundo capítulo se retoma el marco jurídico de los servicios públicos integrado por la normatividad contenida en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución del Estado Libre y Soberano de México, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y demás ordenamientos que permiten la funcionalidad de los servicios, de esta forma, la investigación se adentra en las cuestiones jurídicas que facilitan la presentación de servicios por parte del municipio a la vez que delimitan su campo de acción, con la finalidad de establecer criterios que impidan el lucro y la falta de cobertura.

Como una manera de contextualizar la prestación de los servicios por parte del municipio, se integra también en el capítulo dos el Ramo 33, importante para garantizar la cobertura, calidad y mantenimiento de los servicios públicos, además de que se reconoce su relevancia mediante la descripción de los diferentes financiamientos que lo engloban, los cuales están diseñados para apoyar de manera sustancial las actividades del ayuntamiento.

Por último, en el capítulo tres se realiza el análisis y evaluación de los servicios de alumbrado público y calles en la delegación de San Pablo Autopan para profundiza acerca de la percepción que tienen los ciudadanos con respecto a estos dos servicios que son importantes para la vida diaria en la comunidad.

Cabe destacar que tanto el alumbrado público como las calles son aspectos que ayudan en la seguridad del transeúnte y el automovilista, además de que forman parte de las obligaciones del

ayuntamiento ya que su mantenimiento y cobertura son responsabilidad del municipio a través de áreas competentes que se dediquen a vigilar el funcionamiento de estos servicios, por esta razón se levantó una encuesta de satisfacción ciudadana que permitió otorgar una calificación por parte de la población de la delegación de San Pablo Autopan a las labores de la administración 2013-2015 del ayuntamiento de Toluca, con el objetivo de conocer cuál era la opinión de la comunidad a través del establecimiento de indicadores, para esto se consideró necesario hacer una reseña breve de la historia del Municipio de Toluca, su localización, la división territorial y sus componentes básicos como la demografía, el contexto económico y los servicios públicos.

De igual forma se integró a esta investigación, la conformación de la delegación de San Pablo Autopan, por lo cual se procedió a hacer una descripción de la comunidad con la finalidad de realizar un análisis situacional de los servicios de alumbrado público y calles para profundizar en las carencias que aquejan a la gran mayoría de la población de dicha delegación considerada rural. Con esta información, se pudieron detectar las problemáticas que experimentan los habitantes día a día con relación a los servicios públicos. Para finalizar este capítulo, se muestran los resultados de la evaluación de satisfacción ciudadana a través de gráficas que nos permiten observar las diferentes opiniones de los habitantes en cuanto al mantenimiento, cobertura, calidad, y satisfacción de ambos servicios prestados por el Ayuntamiento de Toluca durante la administración 2013-2015. Con respecto a este tema es preciso mencionar que la percepción ciudadana en relación a las acciones gubernamentales, es un factor importante para la legitimidad de los gobiernos porque está determina el nivel de participación y el grado de comunicación entre Estado-sociedad, en este sentido la importancia de la encuesta de satisfacción radicó en dar a conocer el nivel de aceptación que tuvieron los servicios que el Ayuntamiento de Toluca brindó a esta delegación.

Capítulo 1. Marco Teórico

1.1. La Nueva Gestión Pública

1.1.1. Concepto.

El concepto de Gestión Pública permite hacer un reconocimiento a los elementos utilizados en el sector privado requeridos, en cierto grado, por las administraciones públicas para cambiar de una forma positiva la dinámica de las organizaciones gubernamentales y con ello las relaciones interorganizacionales de los individuos que comparten este espacio destinado a cubrir y brindar servicios indispensables para la sociedad, visto desde este paradigma totalmente diferente a las prácticas burocráticas tradicionales, el ciudadano es considerado un usuario, al cual se le debe ofrecer calidad y eficiencia a través de un servicio apropiado, pues contribuye con el pago de dicho servicio y requiere que sus peticiones sean atendidas a la brevedad posible.

Así entonces, el concepto de gestión pública supone una herramienta que facilita el análisis de la prestación de servicios públicos (específicamente en el caso de los servicios de alumbrado público y calles), que el H. Ayuntamiento de Toluca suministró en la Delegación de San Pablo Autopan durante el periodo 2013-2015; por lo anterior se puede decir que la relación que existe entre estos dos temas radica en la forma en que la administración pública municipal prestó estos servicios bajo elementos presentes en la teoría de la nueva gestión pública como eficiencia, eficacia, calidad, legitimidad, utilización de tecnología y rendición de cuentas, estos conceptos que dicha teoría menciona para alcanzar la flexibilidad de una organización pueden favorecer a la maximización de costos, tiempo y personal, con el objetivo de que los servicios satisfagan correctamente las necesidades básicas de la población.

La gestión pública proviene de la palabra latina *gestio-onem*, por lo que el gestor es un procesador, un hacedor de acciones. En español, el vocablo *gestión* ha sido usado generalmente como sinónimo de administración. (citado en Guerrero, 1998)

La voz *gestión pública* se encuentra precedido de otros conceptos que le dan su origen: el *public management* y la *gerencia pública*. Incluso, para algunos

estudiosos se puede usar indistintamente la palabra Gerencia Pública y Gestión Pública (Sánchez, 2001, p.47).

Durante muchos años se ha considerado que la gestión pública y la gerencia pública eran dos términos totalmente diferentes, sin embargo y de acuerdo a la cita anterior, se puede determinar que ambos términos puede usarse indistintamente debido a que los dos hacen referencia a una serie de acciones o procesos que se enfocan en llegar a fines determinados por parte de los administradores para llevar a cabo actividades relacionadas con el sector público que cubran las necesidades y demandas de la población, esto destinado por supuesto, a contribuir en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía mediante el uso de herramientas eficientes y eficaces que lleven a la modernización de los procedimientos realizados en las instancias u organismos de los municipios, como es el caso de Toluca, para ofrecer resultados óptimos que vayan de acuerdo a la dinámica social.

Así mismo, la gestión es un tema de suma importancia dentro de los diferentes órdenes de gobierno, puesto que cuando se trata de realizar obras destinadas a infraestructura, educación, cultura, servicios públicos y otras cuestiones que son indispensables para que las sociedades contemporáneas se desarrollen adecuadamente, se requiere de personas que conozcan de planeación, organización, financiamiento, normatividad, estadística y otros conocimientos para que la administración pública establezca líneas de acción oportunas y eficientes que garanticen el éxito de sus labores.

Para Cejudo (2011) la nueva gestión pública es un término frecuentado [...] para denotar un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernativa (p.17).

Como ya se había mencionado y como enfatiza Cejudo, los procesos administrativos burocráticos según la nueva gestión pública, requieren de una renovación total, esta renovación precisa, de igual manera, de un cambio en la cultura organizacional para que la modernización resulte

favorable y genere beneficios integrales, no obstante, se debe mencionar que la modificación del comportamiento y el pensamiento de los individuos que laboran en las administraciones públicas, supone un esfuerzo titánico que depende de muchos factores, entre los cuales influye en mayor medida el contexto y la predisposición de los altos mandos para hacer desaparecer la idea de una organización vertical para optar por una horizontal, donde la comunicación entre éstos y los operativos sea fluida, continua y sin inconvenientes.

En el caso de las administraciones mexicanas, para cumplir con lo propuesto por esta teoría, los administradores deberían especializarse y convertirse en profesionales que se identifiquen con las necesidades sociales para asumir la responsabilidad que les corresponde en el cumplimiento de sus tareas orientadas a apoyar a las instancias gubernamentales para alcanzar sus objetivos. Es por este y otros motivos que la nueva gestión pública en su adaptación a nuestra realidad debe tomarse con seriedad y sumo cuidado para minimizar los efectos negativos como la negación al cambio y la confusión que pudiera generarse en las organizaciones que por muchos años estuvieron trabajando bajo el paradigma burocrático tradicional, en donde los puestos y las tareas estaban estrictamente determinados y las actividades requerían de un mayor personal, además de una pérdida de tiempo excesiva y un arcaico método de captación de demandas.

Se puede decir entonces, que el propósito de la Nueva Gestión Pública consiste en agilizar los procesos para prestar servicios eficaces que generen satisfacción en los usuarios, con ello también se disminuyen las funciones gubernamentales y se adecuan de acuerdo con las demandas sociales.

En términos generales, lo que impulsa y determina ésta teoría es la calidad, la eficiencia y la eficacia de las administraciones públicas, tres elementos fundamentales en el sector privado, que a largo plazo han generados resultados favorables tanto para los clientes como para las empresas y que sin duda alguna pueden ser adecuadas al sector público para mejorar servicios y procedimientos.

Por su parte, Uvalle (1998) sostiene que la gestión pública no es en sí una teoría del gobierno, aunque realiza aportaciones a su funcionamiento y operación cotidiana.

Su ventaja reside en la creación de capacidades que se orientan para que los gobiernos sean más eficientes (Sánchez, 2001, p. 51).

De acuerdo con Uvalle, algunos de los elementos y características de la Nueva Gestión Pública residen en los procesos utilizados por el sector privado, en donde la eficiencia está presente en cada una de sus acciones con el objetivo de minimizar costos, contar con menor personal y departamentos mejor capacitados para la resolución de conflictos. Por tal motivo, se debe recordar que esta teoría no nació en el ámbito gubernamental y que representa para las administraciones públicas una alternativa que ayuda a modernizar y a brindar a la sociedad más y mejores servicios encaminados a ofrecer alternativas viables a las demandas y requerimientos actuales.

Un ejemplo claro de la implementación de mecanismos del sector privado en la administración pública sucedió en Gran Bretaña, donde la Primer Ministro Margaret Thatcher introdujo gerentes de empresas privadas a las dependencias gubernamentales con el propósito de agilizar la administración pública y obtener resultados concretos y favorables, debido a que estos profesionales tenían una visión completamente diferente de la administración tradicional, además de que bajo esta perspectiva se piensa primero en el cliente y en la calidad que se le ofrece. Por mucho tiempo este país ha mantenido una visión gerencialista que en gran medida ha supuesto un cambio de paradigma y ha sido adoptado por otros gobiernos como un ejemplo de transición para que las administraciones públicas funcionen.

En suma, la propuesta de la Nueva Gestión Pública, consiste en modernizar la administración pública mediante herramientas que contribuyan a optimizar las acciones gubernamentales, transitando del paradigma del Estado benefactor al Estado modesto, en donde los servidores públicos tienen mayor capacidad de decisión y participación en la resolución problemas, concesionando servicios o asumiéndolos con responsabilidad y compromiso por parte de los gobiernos.

Se puede decir que en síntesis gestionar ayuda a fortalecer las estructuras administrativas, conducir, dirigir y controlar las acciones del Estado para el bien común, con base en principios que al efectuarse racionalizan la forma en la que debe proceder la administración con su capital material, humano y financiero.

Algunos autores proponen entender a la Nueva Gestión Pública como una caja de herramientas, a la que los tomadores de decisiones pueden acudir para escoger cual instrumento es más útil para resolver un problema concreto. Estas ideas están asociadas con las dos ideas fundadoras de la Nueva Gestión Pública: más competencia y más flexibilidad en las administraciones públicas. Por lo tanto cuando alguno de estos dos objetivos sean los que se persiguen, la Nueva Gestión Pública ofrecerá alternativas para definir la forma de gestionar las organizaciones públicas (Cejudo, 2011, p. 40).

Los gestores encargados de ofrecer resultados en las administraciones públicas deben mantener una estrecha relación con el personal a su cargo para lograr la flexibilidad proclamada por ésta teoría, solo así, la organización se verá cohesionada y el trabajo rendirá frutos pues los empleados se verán así mismos como un equipo consiente de todas sus responsabilidades y al mismo tiempo se sentirán identificados con los problemas sociales a los que deben dar respuesta. En el caso del orden municipal, la competencia consistiría en ofrecer a los ciudadanos resultados que generen agrado y sean congruentes con el contexto para responder eficientemente a las necesidades que el colectivo social exhorta atender. Estas necesidades al ser subsanadas requieren contar con respuestas enfocadas a la calidad y a un buen servicio que contribuya al desarrollo de todos.

La importancia de la gestión pública no se agota en su eficacia funcional, sino que se sustenta en el valor democrático que la define como un sistema de organización (Brunsson y Olsen, 2007, p.47), dirección, coordinación, implementación y evaluación orientado a producir las políticas y servicios que demandan los gobiernos (Uvalle, 2010, p. 79).

Continuando con el tema de la gestión pública, sin lugar a dudas, el control, la dirección, la coordinación, la implementación y la evaluación son de gran importancia para asegurar servicios

de calidad haciendo énfasis en el ciudadano, mediante el aprovechamiento de los recursos en las acciones gubernamentales, ya que sin estas herramientas sería imposible tener un manejo de los programas gubernamentales, por lo tanto son indispensables a la hora de realizar planeaciones exitosas.

Cabe destacar que la importancia de esta teoría, radica en el impulso que da a la sociedad y el gobierno para crear políticas públicas y proporcionar servicios que beneficien a toda la sociedad, por este motivo actualmente existen políticas públicas como el “Presupuesto Participativo” orientado a que la sociedad se involucre en los asuntos gubernamentales y apoye en la toma de decisiones con respecto al presupuesto que se utilizará en la administración municipal para elegir los temas relevantes que requieren de una atención inmediata, no obstante para que lo anterior se lleve a cabo, es necesaria la voluntad política, porque lamentablemente la democracia por si sola en nuestro país no puede desarrollarse si los gobiernos actuales no permiten la participación real de la sociedad a través de espacios destinados a la libre expresión, sin candados ni obstáculos para ejercer un verdadero poder ciudadano.

1.1.2. Origen.

El siglo XIX fue el siglo del Estado liberal, un modelo que pugnaba por el capitalismo exacerbado que marcaba la dinámica sin obstáculos del sector privado, sin embargo el creciente poder del Estado capitalista se caracterizó por una lucha entre la sociedad y el Estado ocasionando un grave perjuicio que se materializó posteriormente en la denominada crisis de “la gran depresión” en Estados Unidos, que eventualmente se expandió hacia Europa, lo que puso de manifiesto la difícil situación que atravesaba el modelo capitalista, como consecuencia, dicha crisis provocó la caída de la producción y una serie de desempleos en diferentes países; “La crisis del ‘29 puso las condiciones para modificar de manera definitiva al Estado en el capitalismo de la libre competencia y convertirlo en el Estado Benefactor, especialmente en varios países europeos como Suecia, Austria y Noruega” (Medina, 1998, p. 3).

Durante las primeras décadas del siglo XX, el Estado Benefactor comenzó a tener relevancia en Europa, donde surgieron diversos partidos social demócratas que proclamaban la existencia de derechos laborales que permitieran a las personas gozar de seguridad en sus empleos y obtener

mayores ganancias, por lo cual los gobiernos comenzaron a adoptar medidas con tendencia socialista para responder a las demandas de aquella época.

A fines del siglo XIX nació el paradigma de la socialdemocracia, del Estado benefactor que se desarrolló primero en la Alemania de Bismarck y que, después, adquirió un relieve enorme en gran cantidad de países europeos y fuera de Europa, en el propio Estados Unidos, con las políticas de tipo socialdemócrata, con las políticas del Partido Demócrata de Estados Unidos en la época de Franklin Delano Roosevelt, con políticas que tendían a resolver los problemas sociales mediante una intervención del Estado en la educación, en la salud, en la construcción de viviendas, en el desempleo, en pensiones para los ancianos (citado en González, 1992) (Medina, 1998, p. 5).

De esta manera el Estado tomó parte en los sectores económicos, políticos y sociales, originando un cambio totalmente radical en la estructura estatal, esta situación, pese a los intentos de apoyo a los ciudadanos con programas de salud, empleo, vivienda y demás, encargados de subsanar las carencias presentes en la sociedad, produjo a largo plazo diversos problemas como la falta de competitividad del sector privado, el exceso de burocracia, déficit fiscal provocado por programas sociales que rebasaban el presupuesto con el que se contaba, disminución en la producción y retraimiento de las empresas privadas; entre otras cuestiones que llevaron de nuevo a una crisis que incitó a modificar el sistema estatal, lo que dio paso a optar por el modelo capitalista nuevamente, con la finalidad de generar más fuentes de empleo, minimizar el gasto público y darle oportunidad a las empresas de actuar en la economía libremente sin la intervención del Estado, permitiendo así el ingreso del paradigma de la Nueva Gestión Pública.

La Nueva Gestión Pública tiene sus orígenes a principios de los años 80's cuando países desarrollados como Nueva Zelanda, Gran Bretaña y Australia pasaron por crisis económicas y políticas que los obligaron a modernizar y simplificar sus procesos administrativos como consecuencia de un modelo rezagado que ya no surtía el mismo efecto, por esta razón la Nueva

Gestión Pública ofreció alternativas de solución en las administraciones del sector público para aquellos problemas que la vieja burocracia no podía resolver.

Para David Arellano (1995) la gestión pública tiene nuevas propuestas que pretenden ser el renacimiento del pensamiento académico sistemático y metodológico de la arcaica "administración pública". Como lo había señalado Wildavsky: Sustituyendo una palabra, digamos 'administración' por 'gestión', el viejo mundo de la administración pública va a ser revivido bajo la rúbrica de la 'gestión pública'" (Sánchez, 2001, p. 40).

El constante crecimiento de las funciones y las atribuciones del aparato administrativo llevaron al Estado a convertirse en un ente obeso incapaz de satisfacer todos los sectores del gobierno como consecuencia de las múltiples tareas que no permitían resolver cuestiones que aquejaban a la sociedad, esto dio pie a la modernización de la administración pública mediante herramientas obtenidas de la teoría de la Nueva Gestión Pública con la intención de ofrecer respuestas que pudieran legitimar al Estado nuevamente frente a la población. Entre los cambios que ocurrieron gracias a la incursión de esta teoría en el ámbito gubernamental se encuentran modificaciones importantes en la organización de la burocracia, la búsqueda de control por medio de la evaluación, profesionalización del personal, reducción del tamaño de la administración, y el mejoramiento de los procesos de gestión inspirados por las doctrinas del sector privado.

Fueron estas experiencias de reformas al sector público las que comenzaron a llamar la atención por la implementación de alternativas en la organización y gestión de las administraciones públicas. Lo cual no solo constituían la respuesta a los problemas identificados en muchos países, sino que ofrecían mejoras sustanciales en la calidad de los servicios y reducción en los costos para el sector público.

De esta manera la Nueva Gestión Pública llega para transformar toda la visión administrativa, adentrándose en la estructura mediante la introducción de mecanismos del sector privado al sector público, como lo fue la contratación de gerentes encargados de dependencias gubernamentales,

para dar mayor capacidad en la toma de decisiones y la apertura en cuanto al uso del presupuesto con un férreo control en la evaluación de los resultados a dichos gerentes.

En este sentido, la Nueva gestión Pública prosperó gracias a que surgió como una idea que buscaba obtener soluciones frescas e innovadoras a esos problemas presentes en las administraciones, adaptando el aparato burocrático y minimizando el quehacer del Estado con base en herramientas más eficientes que se enfocaban en la efectividad para que los gobiernos funcionaran a un menor costo, facilitando así la acción gubernamental. Su implementación se enfoca, en ofrecer a la sociedad servicios funcionales, con base en elementos de eficiencia y calidad, por esta razón se extendió a países Latinoamericanos, los cuales buscaban obtener resultados similares a los alcanzados por países primermundistas como Gran Bretaña y Estados Unidos, tal fue el caso de México, que en el sexenio de Vicente Fox puso en marcha estrategias empresariales que pretendían modernizar los procesos administrativos con asesoría del sector privado, por ello:

A principios del año 2000, el Banco Mundial elaboró la entrega a la administración de Fox de la llamada Agenda Integral del Desarrollo para México en una nueva era, que en la parte de modernización administrativa pugnaba por un gobierno eficiente, procesos transparentes, descentralización y globalización, entre otros (Martínez, 2010, p. 66).

Sin embargo, en México el éxito no fue sorprendente ya que en el año 2004, la Cámara de Diputados ordenó un estudio en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para conocer los resultados de la implementación de prácticas gerenciales en la administración pública federal, el informe demostró lo siguiente:

Aunque hay avances apreciables, la cultura gerencial todavía está orientada a cumplir con los requerimientos del cargo y las instrucciones de los niveles superiores, sin tener en cuenta los resultados. Esta actitud impide conocer como

incide cada puesto y cada unidad en el cumplimiento de la estrategia y en el logro de objetivos organizacionales (Martínez, 2010, p. 67).

Resulta evidente que para obtener un resultado óptimo al asumir a la Nueva Gestión Pública como la forma de proceder en la administración pública, la cultura organizacional y el contexto que se vive son determinantes para que los elementos de eficiencia, eficacia y legitimidad sean plasmados en cada una de las decisiones y acciones administrativas, por lo tanto es necesario considerar estos aspectos para no caer en errores que puedan causar confusión y desapego de los servidores públicos con los objetivos que persigue cada dependencia gubernamental.

No obstante, se debe mencionar que, al modificarse la perspectiva de como venía trabajando la vieja administración pública, algunos países como Estados Unidos lograron sumarse y alcanzar objetivos, buenos y malos en su administración: tal es el caso del National Performance Review con el que se pretendió lograr mejoras en el gobierno mediante un enfoque privatizador que consistía en ofrecer servicios de calidad y eficiencia.

1.1.3. Características de la Nueva Gestión Pública.

La Nueva Gestión Pública posee características particulares derivadas de la modernización de la administración pública provocada por la crisis de legitimidad que sufrió el Estado Benefactor y por ende su aparato administrativo, dicha crisis fue producto de la suma de muchas tareas gubernamentales y la manera en que las demandas ciudadanas eran procesadas y atendidas, aunado a la falta de confianza en el gobierno para resolver problemas cotidianos que los ciudadanos experimentaban día con día, todo esto se transformó en una visión social de total desaprobación, en este sentido el Estado tuvo que convertirse en un Estado modesto adaptando sus procedimientos con base en la teoría de la Nueva Gestión Pública, es así que el Estado se fue adecuando con forme pasaba el tiempo para ir perfeccionando sus mecanismos de actuación con el objetivo de apoyar a la administración pública.

En este sentido, Enrique Cabrero menciona que la gestión pública está en la búsqueda de:

- Eficiencia
- Eficacia
- Legitimidad

“La eficiencia se concibe como un nivel de análisis para la modernización de las administraciones públicas enfocada a la recomposición en las relaciones insumo/producto, es decir a insumo constante obtener incrementos en el producto” (Cejudo, 2001, p. 79).

Visto desde otro ángulo, lo que se quiere en el ámbito gubernamental es que los servicios sean suministrados con una menor inversión en los insumos, lo que se traduce como hacer más con menos, este principio se basa en el gerencialismo obtenido del sector público, por tanto los beneficios que trae consigo la utilización de menos recursos financieros y humanos radican en que el Estado delega funciones, planea, coordina y realiza acciones dirigidas a la sociedad de una formas más rápida.

La gestión pública implica una racionalización de los recursos públicos para proporcionar calidad suficiente, aunada al uso de técnicas administrativas modernas, invirtiendo mayor energía organizacional sin desperdicios de ningún tipo, en este sentido la eficiencia muchas veces trae consigo la disminución de personal en las dependencias gubernamentales, supresión de dependencias, medidas de austeridad para hacer rendir el presupuesto, entre otros aspectos no tan positivos que podrían propiciar problemas en un primer instante, sin embargo cuando se produce esta transformación en el ámbito gubernamental, se pueden explotar ámbitos que surgieron con la crisis, como la generación de identidad del personal hacia las dependencias que llevan al alcance de objetivos en conjunto.

La eficacia como característica de modernización, depende bastante de la forma en que cada país la implemente, en el caso de los países desarrollados, este elemento fue necesario para terminar con algunos vicios administrativos como la lentitud en los procedimientos para la prestación de servicios públicos y el exceso de funciones, empero en los países subdesarrollados en ocasiones la

característica de eficiencia que ofrece la gestión pública se enfoca únicamente en ser un marco de referencia que supone recomendaciones operativas para las acciones gubernamentales y no en una herramienta indispensable para cumplir con las responsabilidades de los gobiernos. El verdadero reto de estos países consiste en hacer cada vez más funcionales sus administraciones bajo este precepto.

La eficiencia es usada con mayor frecuencia en los programas públicos porque las administraciones carecen de grandes presupuestos para proveer servicios y como consecuencia deben extender los recursos financieros, por ello no se puede esperar que los países latinoamericanos funcionen de la misma forma en que los países desarrollados lo han hecho, además de la cultura, influyen otros factores que determinan el buen funcionamiento de las administraciones como lo son las estructuras organizacionales y la capacitación del personal del sector público para adaptarse a los cambios, es así que la preparación de servidores para llevar a cabo funciones gerenciales es imprescindible.

Se considera la modernización como un proceso que surge de la crisis en el logro de los objetivos estatales. Desde esta perspectiva la administración pública se ha convertido en un aparato ineficaz, incapaz de alcanzar los objetivos y metas propuestas en los planes, programas y proyectos estatales (Cejudo, 2001, p. 82).

La eficacia dentro de la gestión pública puede traducirse como el cumplimiento de las metas establecidas por la administración pública dentro de sus programas, planes y proyectos, en suma puede decirse que esta característica está en manos de los gerentes de las organizaciones públicas, donde la forma de dirigir, controlar y manipular las contingencias de las demandas sociales, así como las acciones gubernamentales juegan un papel muy importante para el alcance de los objetivos planteados a fin de satisfacer los requerimientos sociales.

La eficiencia como característica de la gestión pública hace más énfasis a la dinámica interna organizacional de las administraciones, y sobre todo a las estrategias que se plantean en conjunto con los altos y medios mandos para lograr la competitividad y la calidad en los servicios. Además

tiene que ver la capacidad de identificación de los gerentes públicos para alcanzar los fines y metas establecidos, por supuesto con algunas modificaciones debido al entorno.

Se puede decir entonces que la eficacia de la administración pública se basa en el funcionamiento interno de las estructuras de poder, que deberían estar enfocadas siempre en la calidad que demandan sus procesos administrativos, de igual manera la funcionalidad de las organizaciones gubernamentales obedece, en este caso al involucramiento de los individuos que laboran en estas organizaciones para comprometerse con los objetivos que se persiguen.

Es preciso señalar que no por lograr una identificación plena de los funcionarios a nivel medio y superior responsables de instancias coordinadoras, con los fines estatales se supera la crisis de interlocución Estado-sociedad; se tendría, eso sí un aparato más eficaz, pero no necesariamente más legítimo, ni sensible a las demandas sociales (Cejudo, 2001, p. 84).

Queda claro que la eficacia no es la solución completa a los problemas de las organizaciones gubernamentales, para contribuir al entendimiento de la complejidad gubernamental, es esencial tener una visión más integral que contenga no solo la perspectiva de los gerentes o funcionarios públicos encargados de tomar decisiones sino una conexión directa con las demandas sociales para ser escuchadas, procesadas y resueltas, de manera que generen beneficios tanto para el gobierno como para la sociedad. Por esta razón cada dependencia en los órdenes de gobierno federal, estatal, y municipal en el caso de México requieren mantener una relación estrecha con los ciudadanos para minimizar los problemas, y brindar respuestas relacionadas con las necesidades más relevantes para la población.

Con respecto a esto, el orden municipal, en cuanto a su estructura debe modernizar sus dependencias y coordinarlas para tener un mayor control en el suministro de los servicios públicos, los cuales ayuden a vigilar el cumplimiento de los objetivos planteados en sus programas de desarrollo municipal, que deben ser evaluados constantemente para medir el desempeño de la organización.

La legitimidad, es una herramienta sumamente importante para los gobiernos, debido a que esta permite que se establezcan niveles de aceptación con respecto a las obras y actividades emprendidas por las administraciones, “en este nivel se percibe la modernización como un proceso necesario que restablezca el diálogo Estado-sociedad como una solución ante la crisis de legitimidad del aparato estatal” (Cejudo, 2001, p. 84).

La administración pública comúnmente es vista como un aparato autoritario, de dominación unilateral desvinculado de la sociedad en el cual no existe una relación cercana entre los ciudadanos y las organizaciones gubernamentales derivando en una crisis ciudadana consistente en la pérdida de confianza institucional, de tal manera que es responsabilidad de las autoridades competentes agilizar y modernizar las administraciones públicas para atender las demandas y generar un estado de confianza a través de personal capacitado y con experiencia en este ramo.

No obstante dicha situación ha derivado en un cambio ideológico positivo que dio paso a la creación de grupos sociales que retoman diversos temas de las agendas gubernamentales para atenderlas por cuenta propia y en ocasiones con ayuda de autoridades estatales; así entonces el aparato estatal lamentablemente ha perdido legitimidad ya que sus funciones y atribuciones han sido ejecutadas por la sociedad civil que trata de solucionar conflictos que deberían ser resueltos por el gobierno.

Desde este enfoque, el objetivo de la modernización es el cambio de formas de interlocución Estado-sociedad. Mecanismos diversos y no tradicionales que permitan la fluidez del diálogo, la comunicación, la concertación y sobre todo la participación y voluntad de la ciudadanía. Una participación no solo al nivel de la demanda sino también en la gestión y el seguimiento de las políticas y proyectos que se ejecuten (Cejudo, 2001, p. 84).

Las soluciones a los problemas sociales implican una estrecha relación entre los ciudadanos y el Estado para ofrecer alternativas en conjunto, la deliberación entre estos dos actores nutre las decisiones y las acciones gubernamentales, contribuyen a la participación y a la creación de confianza desencadenando en estabilidad política y social dentro del Estado.

Así entonces, la deliberación y la participación ayudan a que se atenué la crisis de legitimidad y se desarrollen mecanismos útiles para construir un puente de comunicación directa entre los actores involucrados, de tal manera que se obtenga un equilibrio entre las demandas y las respuestas que da el gobierno. Solo aludiendo a la participación, la credibilidad del gobierno no permanecerá en un soporte precario, sino todo lo contrario, la flexibilidad y el apoyo entre estos actores pueden llevar a que tanto el Estado como la sociedad se comprometan a mejorar las condiciones de un país mediante una interacción más sólida.

En resumen, dentro de los órdenes de gobierno es imperativo que estas tres características sean desarrolladas e implementadas en conjunto para lograr la integridad y la coordinación de las acciones gubernamentales; la modernización de la administración pública debe imponer el bien común por encima del bien particular, y estas características tienen el objetivo de crear eficiencia en la prestación de servicios, buscando reducir costos por medio de la delegación de funciones. Igualmente, con relación a la eficacia, esta permite que las estructuras organizacionales se vuelvan cada día más flexibles y horizontales para que la toma de decisiones sea abierta sin restricciones rígidas que obstaculicen la mejora de las dependencias; con relación a este tema Lufer menciona que:

El método pasa a ser un criterio básico de legitimación del aparato estatal, y se requiere por lo tanto transformarlo hacia un aparato con niveles más adecuados de eficiencia en su funcionamiento, con mayor precisión y eficacia en su acción y más legítimo en su quehacer” (Cejudo, 2001, p. 85).

Por lo anterior, la legitimidad forma parte sustancial del desarrollo del Estado, por eso este debe ser capaz de generar mecanismos que incentiven a la sociedad a participar en las decisiones y en

los programas de gobierno, ya que cuando una sociedad no está totalmente vinculada con los asuntos gubernamentales, los problemas permanecen y son aún más difíciles de atacar, por ello la relevancia de la legitimidad como característica de la Nueva Gestión Pública.

1.2. El Municipio

1.2.1. Concepto.

El municipio es un espacio en el cual las acciones gubernamentales determinan el éxito o falla de múltiples servicios esenciales para la vida diaria de la población, es aquí donde radica la importancia de analizar las funciones y atribuciones de dicho orden de gobierno en cuanto a la prestación de los servicios públicos, que vistos desde la teoría de la Nueva Gestión pública, deben ser prestados de forma racional y eficiente en cuanto al costo y el personal utilizado para suministrarlos; por ello las administraciones locales deben ser eficaces en sus estructuras organizacionales para proporcionar una mayor toma de decisiones por parte de los servidores públicos que generen los resultados esperados para ser legitimados por la población, no obstante para poder comprender al municipio en toda su magnitud se necesita conceptualizarlo en un primer plano:

Para Rendón Huerta, “el Municipio es la entidad político-jurídica integrada por una población asentada en un espacio geográfico determinado administrativamente, que tiene unidad de gobierno y se rige por normas jurídicas de acuerdo con sus propios fines” (Rendón, 1998, p. 13).

La definición anterior percibe al Municipio como una entidad Político-Jurídica que se caracteriza por contar con un gobierno y un aparato administrativo propio, que jurídicamente hablando tiene la obligación de atender a una población determinada, establecida en un espacio geográfico igualmente definido, mediante el establecimientos de reglas y normas que le otorgan las bases para su funcionalidad, así mismo sus atribuciones se limitan a las contenidas dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, además jurídicamente hablando, el municipio cuenta con la capacidad de expedir reglamentos que auxilian en el control tanto de su aparato gubernamental, como de la población a su cargo.

“Entre algunos conceptos más técnicos se puede hallar que la palabra Municipio proviene del latín municipium, de munus, que significa cargo, carga, oficio, deber y también función u obligación de hacer algo y de capio, capere, que quiere decir tomar, adoptar” (citado en Espasa, 1920) (Rendón, 1998, p. 15).

Esencialmente el municipio cumple con funciones y obligaciones encaminadas a generar armonía y bienestar en la sociedad desde diferentes puntos de vista a una escala menor a diferencia de los órdenes Estatal y Federal, pero estas tareas gubernamentales toman relevancia cuando los ciudadanos demandan mayores servicios y mejor calidad en los mismos, ya que cada vez más la población crece y con ello las peticiones y los conflictos. El quehacer gubernamental en el municipio jamás termina y es imprescindible buscar nuevas formas de mantener a las estructuras organizacionales de este orden actualizadas para que marchen al mismo ritmo que la dinámica social actual.

En palabras de Fernández Ruiz (2002) entendemos al municipio como una persona jurídica de derecho público, compuesta por un grupo social humano interrelacionado por razones de vecindad al estar asentado permanentemente en un territorio dado, con un gobierno autónomo propio y sometido a un orden jurídico específico, con el fin de mantener el orden público, prestar los servicios públicos indispensables para satisfacer las necesidades elementales de carácter general de sus vecinos y realizar las obras públicas municipales requeridas por la comunidad (Hernández y Cervantes, 2013, p. 5).

Con relación a la cita anterior, esta provee de mayor sentido lo que el municipio engloba, éste orden de gobierno al contar con personalidad jurídica propia se asume como un ente autónomo que toma sus propias decisiones para determinar cuáles serán las mejores soluciones a los problemas presentes en su territorio.

En ocasiones la satisfacción de las necesidades básicas se ve afectada por la falta de recursos financieros, la falta de personal y su capacitación, es así que la eficiencia en estos casos no es una opción, lo que lleva a seguir el principio de hacer más con menos para cubrir una mayor población, aunque en el proceso es posible que algunos ciudadanos se encuentren insatisfechos, se debe buscar que la mayoría cuente con la cobertura de los servicios públicos para generar niveles de legitimidad aceptables.

Sin duda alguna, todos los conceptos recopilados en este apartado apuntan a que el municipio es un orden gubernamental con personalidad jurídica propia y un plano de actuación limitado por un territorio determinado, además de que sus funciones consisten en prestar servicios públicos a los ciudadanos que conviven en ese espacio territorial, cabe mencionar que lo más importante y la esencia del municipio es que es la base de la organización política y administrativa del Estado, porque provee los elementos sustanciales para mejorar las condiciones de vida de la población.

El municipio es visto como el ejemplo de procesos administrativos e implementación de mecanismos que pueden lograrse gracias a una coordinación y una gestión eficaz que genere beneficios, también es el espacio donde el ciudadano debiera obtener respuestas, proponer y vigilar las acciones gubernamentales ya que sus solicitudes comúnmente están dirigidas hacia este orden de gobierno.

1.2.2. Elementos del Municipio.

El municipio al igual que el Estado cuenta con 3 elementos fundamentales para su organización: territorio, población y gobierno; estos elementos aportan las características suficientes para concebirse como un orden de gobierno y determinar su funcionalidad así como los límites territoriales que se deben establecer entre cada municipio para la prestación de servicios y el diseño de planes, programas y proyectos en un espacio de actuación definido por el número de población a la que se atenderá y las acciones gubernamentales que emprenderá la administración del municipio conformada en un ayuntamiento. Todo lo anterior cumple con el objetivo de proporcionar elementos que contribuyan al progreso de la sociedad en sus aspectos, económicos, políticos y sociales.

El territorio es el ámbito espacial de orden jurídico determinado para el asentamiento de una población definida, a su vez, el municipio es considerado la división territorial básica del Estado y forma parte del orden estatal, toma importancia este elemento porque es el lugar donde la población lleva a cabo todas sus actividades.

El territorio municipal puede coexistir con el territorio Estatal y Nacional gracias a la división de competencias y a la autonomía de cada orden de gobierno, lo cual se puede considerar como un todo que trabaja en conjunto para ofrecer resultados y reducir problemas a un macro nivel.

Por lo anterior, es importante mencionar que dentro del Manual Básico para la Administración Pública Municipal se define al territorio como “el espacio físico determinado jurídicamente por los límites geográficos, en donde se efectúan las actividades derivadas de la población y el gobierno. Constituye la base material del municipio y es el ámbito natural para el desarrollo de la vida comunitaria” (Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C., 2003, p. 2).

El territorio constituye el espacio donde la sociedad realiza sus actividades culturales, económicas, privadas y sociales, sin la existencia de un territorio bien delimitado la sociedad no puede considerarse parte un municipio, solamente sería percibida como un conjunto de personas sin derechos ni obligaciones o un pueblo que no tendría decisión política ni identidad o reconocimiento al exterior, he ahí la relevancia de contar con un territorio definido. Además es el lugar donde las relaciones colectivas se despliegan junto con todas sus complejidades que necesitan ser ordenadas y normadas mediante la instauración de un gobierno capaz de organizar la vida humana de la manera más básica.

Al igual que el territorio, la población es definida en el Manual Básico de Administración Pública Municipal como:

El conjunto de individuos que viven dentro de la demarcación territorial de un municipio; establecidos en asentamientos humanos de carácter rural o urbano, y que conforman una comunidad con su compleja y propia red de relaciones sociales, económicas y culturales. La población da vida y sustento al municipio; es el

indicador más importante para la implementación, formulación y ejecución de las políticas públicas y sobre la cual recae la acción directa del gobierno local (IAPEM, A.C., 2003, p. 2).

Se puede decir entonces que la población es la esencia de un municipio, porque es la razón y el factor que dirige y detona toda la acción gubernamental, hacia ella están destinados los diferentes servicios y programas diseñados para que las comunidades rurales y urbanas avancen tecnológicamente e intelectualmente.

La población es la parte tangible de los municipios, la característica imprescindible porque la población municipal no es simplemente un conjunto cualquiera de seres humanos, como puede ser el reunido en un estadio deportivo durante la celebración de una competición, o el embarcado en un buque trasatlántico. Sino que se trata de un conjunto de seres humanos permanentemente asentados en un territorio específico y relacionados por razones de vecindad” (Fernández, 2002, p. 70).

Con relación a lo anterior, las razones de vecindad se refieren a compartir intereses y necesidades en común convertidas en demandas ciudadanas que debieran ser respondidas y acatadas por el municipio, las relaciones entre vecinos responden a un sentido de pertenencia que pueden traducirse en organizaciones vecinales que cumplen la función de apoyar en ciertos asuntos al municipio para mejorar las situaciones negativas que obstaculizan la respuesta a más y mejores servicios para sus comunidades, así como vigilar el cumplimiento de la ley para fomentar el orden público, algunas organizaciones vecinales son presididas por las autoridades auxiliares reconocidas por el municipio, lo que puede suponer una conexión directa con este orden de gobierno y una respuesta más eficiente y eficaz hacia lo requerido.

En palabras de Teresita Rendón Huerta:

El concepto de población no atiende a factores cualitativos que marquen diferencias en cuanto a raza, estatura, color, grado de instrucción, etcétera, sino al aspecto cuantitativo, o sea, el número de individuos que forman la agrupación comunal que es quien asume los objetivos sociales, como el de satisfacer las necesidades comunes, el mantenimiento de la paz y el orden y, en general, la defensa de los intereses colectivos (Fernández, 2002, p. 78).

El municipio funciona en relación al número de personas que habitan el territorio, de esta manera asigna presupuesto y genera programas y proyectos enfocados en beneficiar a la mayor cantidad de personas, por lo tanto tiene la necesidad de contar con un ente de poder que represente la autoridad y establezca la manera en que debe ser dirigido el municipio para garantizar el orden, paz y bienestar entre los ciudadanos. Esta característica intangible le otorga al municipio la facultad de expedir reglamentos, normas, y decretos que dictaminen la forma de comportamiento de los individuos para evitar conflictos entre los mismos; es preciso destacar que este poder municipal es autónomo y se encuentra depositado en un órgano colegiado con límites y atribuciones específicas.

Como primer nivel de gobierno del sistema federal, el municipal emana democráticamente de la propia comunidad. El gobierno municipal se concreta en el Ayuntamiento, su órgano principal y máximo que ejerce el poder municipal de manera exclusiva y no existe autoridad intermedia alguna entre aquel y el gobierno del Estado (IAPEM, A.C., 2003, p. 2).

Este órgano colegiado es también denominado ayuntamiento, y se le ha definido, en algunas ocasiones como una “corporación que ostenta la representación legal del Municipio y tiene encomendado el gobierno y la administración de los intereses públicos de su territorio” (citado en

Durvan, 1967) (Rendón, 1998, p. 16). Puede decirse entonces que es el órgano donde el poder del ente municipal converge en un grupo de personas con competencias específicas para abordar y dar solución a los temas prioritarios y trascendentes en favor de la población, a través de la toma de decisiones destinada a alcanzar acuerdos que coadyuven al desarrollo de la ciudadanía en diferentes aspectos.

Los ayuntamientos en México tienen una integración definida para garantizar su pleno funcionamiento; en el caso del Estado de México, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México es la encargada de sentar las bases para la integración y organización del territorio, la población, el gobierno y la administración pública municipal, esta ley conforma el marco normativo bajo el cual se rigen los municipios en convenio con el orden estatal y federal para homogeneizar las funciones y las responsabilidades que deben asumir todos evitando discordancias y excesos de poder, por lo tanto la ley supone una fuente de legalidad de orden general que no puede ser omitida bajo ninguna circunstancia.

Con respecto a la integración de los ayuntamientos, la ley antes mencionada señala que estos deben estar conformados por un Presidente Municipal, designado por elección popular y responsable de la administración pública, el cual entre sus atribuciones más destacables se encarga de presidir y dirigir las sesiones de cabildo y asumir la representación jurídica del municipio; lo anterior como método para defender al municipio en caso de presentarse un litigio.

Así mismo, para el cumplimiento integral de las funciones del Presidente Municipal existen los Síndicos y Regidores quienes apoyan y desarrollan múltiples tareas para el buen funcionamiento del municipio; los primeros tienen principalmente a su cargo lo siguiente:

La procuración y defensa de los derechos e intereses del municipio, en especial los de carácter patrimonial y la función de contraloría interna, la que, en su caso, ejercerán conjuntamente con el órgano de control y evaluación que al efecto establezcan los ayuntamientos (Gobierno del Estado de México, 1993, p. 36).

Esta designación de función responde a la existencia de servidores que lleven el control de los patrimonios municipales, que son bienes de dominio público y privado, de valor histórico y económico pertenecientes a la hacienda municipal, junto con la vigilancia y la inspección del ejercicio del gasto público conforme a los ingresos y egresos del mismo para mantener en óptimas condiciones las finanzas públicas; Así entonces, los Regidores están encomendados a atender los distintos sectores de la administración municipal y formular alternativas de solución a los problemas presentados en cada una de las comisiones en las que tienen jurisdicción, por lo cual poseen la facultad de proponer la creación de programas o proyectos encaminados a la participación ciudadana y la gestión de recursos materiales, económicos y humanos en favor de la población.

En su conjunto el Presidente Municipal, los Síndicos y los Regidores representan el gobierno dentro del municipio, son ellos quienes se encargan de tomar decisiones importantes para la población al reunirse en sesiones de cabildo, en donde opinan sobre diversos temas de interés colectivo, deliberan acerca de los pros y los contras de la implementación de programas para subsanar una necesidad o contribuir al desarrollo de la población y designan el presupuesto a las diferentes áreas de la administración para la prestación de servicios. Sin embargo, es bien conocido que gobernar no es una tarea sencilla, por lo tanto, es común que los ayuntamientos en México se enfrenten a problemas como la falta de recursos financieros para llevar a cabo las funciones de su jurisdicción, por ello es imprescindible contar con personas capacitadas para resolver este tipo de problemas mediante la gestión.

1.3. Los Servicios Públicos Municipales

1.3.1. Concepto.

Los servicios públicos son la parte medular de las atribuciones de los municipios y por ende de sus ayuntamientos, constituyen el espacio de actuación pública donde los gobiernos plantean sus estrategias, mecanismos y procedimientos administrativos para satisfacer las necesidades básicas, y en cierto modo vitales de la población, por tal motivo el concepto de servicios públicos es relevante para definir cuál es su esencia y establecer así el grado de importancia que tienen en la vida cotidiana.

Los servicios públicos son actividades que aunque técnicas, forman parte de los elementos que aseguran la existencia de la vida humana como se conoce hoy en día, protegen y promueven un ambiente digno para el desarrollo de las personas, organizan la vida en sociedad y ofrecen herramientas sustanciales para mantener en condiciones favorables la salud de los individuos.

Cuando las necesidades han sido cubiertas, la finalidad u objetivo de los servicios públicos se cumple, lo que implica una conexión entre el Estado y la sociedad que a grandes rasgos trae consigo la aceptación y aprobación de las comunidades. “Entre otros conceptos los juristas tienden a definirlos como una actividad del Estado para dar satisfacción a diversas necesidades de interés general, mismas que al no realizarse dejarían insatisfechas o parcialmente satisfechas a esas necesidades” (Mejía, 2002, p. 27).

Los conceptos de servicio público, tienen en común que son un conjunto de actividades que deben satisfacer las necesidades básicas de las personas, este es su fundamento y la razón de su existencia. En todas las naciones, las poblaciones tienen demandas colectivas que requieren ser atendidas urgentemente dado que pueden desencadenar en situaciones realmente lamentables, el abastecimiento de agua potable, la limpia y recolección de basura, además de la luz eléctrica y el mantenimiento de las calles, suponen una obligación básica y un compromiso por parte de los gobiernos para generar entornos saludables y de bienestar social.

Al hablar de servicios públicos se hace mención de actividades continuas y permanentes, que están contenidas en planes, programas y proyectos municipales destinados a una colectividad mediante la participación gubernamental. Estos servicios cuentan con una normatividad establecida para garantizar su continuidad, permanencia e implementación a lo largo de los territorios municipales; por lo tanto, brindar servicios de calidad contribuye al fomento de la participación ciudadana y sirve como un mecanismo de legitimidad para promover una visión gubernamental positiva ante la ciudadanía.

La insatisfacción de estos servicios y la pésima implementación de los mismos por parte del gobierno pueden propiciar la existencia de problemas sociales de gran magnitud. Es así que la eficiencia y eficacia a la hora de prestar los servicios es fundamental para la prevalencia de los gobiernos y su legitimidad como autoridades.

1.3.2. Principios de los Servicios Públicos Municipales.

La prestación de los servicios públicos constituye una gran responsabilidad y compromiso para el gobierno municipal mediante la participación activa en la sociedad, por ello la prestación debe regirse por principios que garanticen la satisfacción de las necesidades colectivas haciendo énfasis en la calidad, como lo señala la teoría de la Nueva Gestión Pública, como un elemento fundamental para mejorar el contexto y el ambiente de la población.

Con respecto a lo anterior, autores como Mejía Lira y Fernández Ruiz mencionan que existen principios sustanciales en los servicios públicos, los cuales garantizan que los municipios cumplan con el suministro de los mismos y contribuyan a que las familias mexicanas gocen de una vida digna, es así que entre estos principios se encuentran los siguientes:

- **Generalidad:**

La generalidad en los servicios públicos también puede denominarse universalidad y hace referencia al hecho de que toda persona debe y puede hacer uso de estos servicios sin excepción alguna, debido a que esto se encuentra contenido en un marco normativo y por ello no se le puede privar a ninguna persona de la satisfacción de sus necesidades por parte del orden municipal porque este elemento forma parte de sus atribuciones.

El carácter esencial de la generalidad de todo servicio público se vincula con los derechos humanos porque, en principio por el solo hecho de serlo, todo ser humano, mediante la satisfacción de los requisitos legalmente establecidos, tiene derecho a usar el servicio público, sin más límite que el proveniente de la capacidad instalada para la prestación del servicio (Fernández, 2002, p.106).

Con respecto a este principio, la doctrina ofrece las bases para guiar la prestación de los servicios, no obstante, el presupuesto, la falta de planeación y capacidad técnica de los municipios muchas veces está limitada, lo cual puede impedir que todos los habitantes disfruten de los servicios públicos, esta situación en ocasiones está vinculada con la expansión territorial que obstaculiza la

cobertura total y la funcionalidad de las administraciones para lidiar con las demandas ciudadanas que se presentan cada día, en esas circunstancias la eficiencia de los administradores públicos es el recurso para dar respuestas ágiles que contribuyan a expandir las acciones gubernamentales para satisfacer las necesidades e incrementar la cobertura a fin de no dejar al margen a ninguna comunidad de los beneficios.

- **Igualdad:**

El principio de igualdad se fundamenta en el sentido de que no debe existir discriminación a la hora de prestar los servicios públicos por parte del municipio, está ligado también, con los derechos humanos ya que ninguna persona debe ser privada del disfrute de dichos servicios por cuestiones económicas, culturales o religiosas. El trato igualitario es fundamental para evitar predilectismos que puedan desencadenar en conflictos sociales e insatisfacciones ciudadanas.

- **Regularidad:**

En razón del carácter esencial de regularidad, el servicio público se debe prestar conforme a la normativa jurídica que lo regula. Si no se da la regularidad, por prestarse sin la observancia de su regulación jurídica, el servicio podrá ser general y uniforme, pero irregular, o sea, anormal, anómalo y deficiente (Fernández, 2002, p. 105).

La regularidad constituye las bases jurídicas por las cuales los servicios deberán ser suministrados a la población; definidas en reglamentos, las normas son imprescindibles para regular la funcionalidad, desarrollo y ejecución de cada uno de los servicios, con lo que se impide una desorganización sin precedentes que pueda derivar en problemas complejos que dañen la visión de autoridad del municipio frente a la sociedad.

- **Continuidad:**

La continuidad significa la ininterrupción en la prestación de los servicios públicos con respecto a horarios y días establecidos para su funcionamiento y regulación, con este principio se pretende cubrir a todo el territorio eficientando los recursos con los que cuenta el municipio para hacer frente a la demanda ciudadana.

- **Obligatoriedad:**

El orden municipal está obligado a prestar los servicios establecidos en la constitución como parte de sus atribuciones, llevando a cabo de esta manera el deber del Estado, la satisfacción de las necesidades de su población es prioritario y los programas y proyectos deben enfocarse en brindar servicios de calidad que subsanen las carencias presentes en la sociedad para garantizar su pleno desarrollo.

- **Gratuidad:**

Algunos autores señalan la gratuidad como un principio de los servicios públicos dirigido al bien común sin ánimos de lucro, sin embargo cuando la prestación de los servicios es una actividad concesionada a empresas privadas porque el municipio no tiene la capacidad técnica o financiera para prestarlos, estas empresas persiguen un único fin que se sintetiza en generar ganancias, por tal motivo es posible que la gratuidad no sea completamente acatada como un principio.

1.3.3. Formas de Prestación de los Servicios Públicos.

Para dotar a la población de servicios eficientes y de calidad es necesario que los municipios gestionen diversas formas de prestación con base en las necesidades detectadas y a la capacidad financiera o material con los que se cuenta para diseñar acciones que den respuesta a los requerimientos colectivos, bajo esta premisa existen diversas modalidades administrativas para la prestación de los servicios que son enunciadas en el manual básico de la administración pública municipal como formas de prestación utilizadas por los municipios en diferentes circunstancias.

- **Prestación Directa:**

El Ayuntamiento se responsabiliza en forma absoluta de todo el proceso para la prestación del servicio. Por lo regular se procede a la creación de una unidad administrativa dedicada exclusivamente a tal fin. El financiamiento y operación recaen en los propios recursos presupuestales (IAPEM, A.C., 2003, p. 148).

Para que los servicios sean eficientes es necesario que el municipio planee y programe las actividades destinadas a solucionar las demandas ciudadanas con líneas de acción y estrategias que cumplan con los objetivos planteados por estos órganos administrativos, con lo cual se pretende tener un buen funcionamiento de los servicios.

- **Prestación por Concesión:**

En este caso, la prestación se caracteriza porque “el ayuntamiento cede a una persona física o moral, la prestación, total o parcial del servicio público mediante el establecimiento de un contrato en el que se transfiere el derecho y la responsabilidad de prestar un servicio público municipal” (IAPEM, A.C., 2003, p. 148). En este sentido, el concesionario también debe asumir el mantenimiento y emprender acciones de conservación de los servicios a su cargo por lo que corre con los gastos financieros para estos fines. Así el Municipio adopta el papel de vigilante y evaluador del servicio proporcionado por particulares para mantener un control constante en el cumplimiento de las normas y en el buen funcionamiento de los servicios. Si el concesionario incumple con algún aspecto del contrato, el municipio tiene el derecho de revocarlo debido a que no está garantizando la satisfacción de las demandas de la población.

- **Prestación en Convenio con el Gobierno Estatal:**

Esta forma de prestación “es un instrumento de carácter administrativo que abre la posibilidad para la coordinación de esfuerzos entre ambas esferas de gobierno” (IAPEM, A. C., 2003, p. 148). De igual manera se caracteriza por ser un mecanismo utilizado cuando el municipio no tiene la capacidad financiera ni material para la prestación de los servicios o de un servicio en particular y es el orden Estatal el que brinda apoyo asumiendo total o parcialmente la responsabilidad de la

prestación con la finalidad de ayudar a que estos no carezcan de calidad ni que la cobertura sea mínima, sino que todos los habitantes del municipio puedan disfrutar de agua, luz eléctrica, de la recolección de la basura etc.

Mediante esta unión, el gobierno Estatal proporciona elementos administrativos, técnicos, materiales y de otra índole que coadyuvan al municipio a cumplir con sus fines en beneficio del interés común para que así sus compromisos con la sociedad no queden inconclusos.

- **Acuerdos Intergubernamentales:**

De acuerdo con el Manual Básico para la Administración Pública Municipal (2003), los acuerdos intergubernamentales se realizan entre el municipio y otro orden de gobierno (federal o estatal), con la finalidad de realizar un pago correspondiente a los servicios que estos órdenes le están suministrando al municipio como una forma de apoyo debido a la falta de recursos para satisfacer cierta necesidad en la población. En este caso el gobierno federal o el estatal tienen la capacidad de apoyar financiera o materialmente al municipio para subsanar las carencias en cuanto a infraestructura, cobertura o calidad de los servicios públicos inherentes a las funciones municipales.

- **Organismos Descentralizados:**

“Cuando se selecciona este sistema de prestación se establece una entidad que posee personalidad jurídica y patrimonio propio creado por iniciativa del ayuntamiento y aprobada por la legislatura del Estado” (IAPEM, A. C., 2003, p. 149). Con esta medida el municipio pretende otorgarle funciones específicas a dicho organismo, entre las que se encuentran: el mantenimiento de la infraestructura del servicio público del que se encarga, establecimiento de precios por el suministro, recaudación, y otras facultades de acuerdo a la normatividad jurídica bajo la que se rija. Sin embargo aunque este tipo de organismos cuentan con autonomía, el ayuntamiento tiene la capacidad de vigilar y regular sus actividades para garantizar un correcto funcionamiento de los servicios públicos.

- **Fideicomiso:**

“Mediante el fideicomiso se colocan recursos financieros en una institución crediticia, que se encarga de administrarlos para generar excedentes los cuales se destinan a la prestación de un determinado servicio” (IAPEM, A. C., 2003, p. 149). Bajo esta medida el municipio en una sesión de cabildo y con la mayoría de los miembros de acuerdo, entrega bienes muebles e inmuebles a un fiduciario para generar recursos que permitan suministrar uno o varios servicios públicos a los ciudadanos, con la finalidad de obtener el dinero suficiente para que estos cuenten con calidad y sean eficientes a la hora de prestarlos.

- **Asociación Intermunicipal:**

“Este mecanismo constituye una forma de coordinación entre dos o más Ayuntamientos para conjuntar estrategias, unificar esfuerzos y coordinar recursos en la solución y/o prestación de un servicio público particular” (IAPEM, A. C., 2003, p. 149). Gracias a la coordinación de esfuerzos los municipios implicados en este acuerdo, se comprometen en subsanar las necesidades de sus poblaciones en conjunto, aprovechando los recursos con los que cada uno cuenta para mejorar las condiciones que imperan en sus diferentes territorios; el apoyo consiste en incrementar los recursos financieros y la infraestructura de los servicios para enfrentar las limitantes administrativas de los diferentes ayuntamientos, por ello la utilización de esta medida puede generar grandes beneficios ya que la planeación conjunta es una alternativa para solucionar problemas que afectan a diversos municipios mediante el establecimiento de objetivos y metas en común.

- **Colaboración:**

Este mecanismo, de acuerdo con el Manual Básico para la Administración Pública Municipal (2003), significa la unión entre la comunidad y el ayuntamiento y se debe a los esfuerzos que realizan en conjunto sociedad y gobierno municipal, esta forma de prestación implica una coordinación que si se lleva a cabo de manera correcta puede resultar exitosa, ya que supone la mejora sustancial de los servicios públicos; en este sentido la opinión y aportación (material/económica) de una comunidad bajo un esquema de responsabilidad entre el municipio, puede ser una manera innovadora de incrementar la participación ciudadana, así pues la unión

entre gobierno y gobernados es una forma efectiva de atenuar los problemas reales que experimenta la sociedad.

Es cierto que el municipio en ocasiones recurrentes no cuenta con los recursos necesarios para ofrecer servicios con la calidad suficiente para que los ciudadanos se encuentren satisfechos, pero también es cierto que la sociedad o algunos sectores privilegiados pueden apoyar en la solución de los males que afectan al colectivo, bajo esta premisa, la organización y la disposición pueden superar los asuntos políticos para poner en el foco lo que realmente le interesa a la población por medio de demandas y acciones ciudadanas.

- **Prestación Mixta:**

Esta forma de prestación es una de las más completas que existen para mejorar el suministro de los servicios públicos y garantizar que lleguen a los lugares más alejados y a las personas que más lo necesitan dentro de un municipio, claro está que requiere una gran coordinación para que funcione adecuadamente a la hora de implementarla, en suma:

En esta opción se combinan los esquemas antes mencionados, pudiendo existir concesión, colaboración, convenio y/o prestación directa en una o varias de las etapas del servicio público. Para esta situación se requiere contar con acuerdos y una reglamentación clara y con disposiciones administrativas que hagan viable y operativa la participación (IAPEM, A. C., 2003, p. 150).

Así mismo, es necesario mencionar que la prestación mixta requiere de una gran voluntad política y administrativa para que los proyectos considerados dentro de las planeaciones se lleven a cabo sin contratiempos y pensando en el bienestar de la sociedad. La utilización de uno o varios de estos mecanismos puede ofrecer soluciones certeras y objetivas en la prestación de los servicios públicos, optimizando así los recursos y la capacidad operativa con la que cuentan los municipios.

- **Privatización:**

La privatización consiste en deslindar al Estado como prestador de uno o varios servicios públicos para que un particular asuma la responsabilidad y el compromiso de suministrarlo a la población. Esta medida se utiliza básicamente cuando el Estado no tiene la capacidad financiera y de infraestructura para satisfacer las necesidades de la sociedad, aunado al hecho de que con base en un diagnóstico se demuestra que el costo del servicio, la rentabilidad, el mantenimiento y la cobertura están fuera de las manos del escenario de actuación del municipio; otras cuestiones que pueden intervenir en el hecho de privatizar los servicios los contempla Herrera (1993), quien menciona lo siguiente:

Que el Ayuntamiento distinga firmas privadas entre la sociedad capaces de erogar los recursos, que los destinatarios del servicio u obra en cuestión estén dispuestos a pagarlo o en su defecto que el Ayuntamiento financie parte de la prestación del servicio, esto, además de una serie de análisis respecto a las capacidades del posible prestador del servicio y la determinación de las condiciones bajo las cuales se establece la concesión (Herrera, 1993, p. 55).

Capítulo 2. Marco Jurídico de los Servicios Públicos Municipales

2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Dentro del marco jurídico que rige la prestación y competencia de los servicios públicos en México, se encuentra en primera instancia como fuente legal, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la cual se manifiesta a través del artículo 115 lo siguiente:

Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

I. Cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa, integrado por un Presidente Municipal y el número de regidores y síndicos que la ley determine. La competencia que esta Constitución otorga al gobierno municipal se ejercerá por el Ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna entre éste y el gobierno del Estado (Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión, 2017, p. 109).

Con respecto al párrafo anterior, el municipio considerado como la base política y administrativa del Estado, es visto como el orden de gobierno más cercano a la ciudadanía, en dónde las demandas de carácter esencial deberían ser atendidas eficientemente con apego a la ley y en concordancia con las funciones administrativas inherentes a los municipios, es así que estos tienen un papel fundamental para el buen funcionamiento de la estructura gubernamental dentro del país, razón por la cual es imperante que las decisiones, así como los procedimientos administrativos que se toman por los miembros del cabildo, estén encaminados a mejorar los trámites y servicios que ofrece este orden de gobierno para que la ciudadanía encuentre en el mismo respuestas efectivas que solucionen los problemas que le aquejan y disminuyen su calidad de vida.

Dentro de este artículo, la constitución señala que los ayuntamientos estarán conformados por el presidente municipal, los síndicos y los regidores, por ello es necesario que cada miembro cumpla con su labor de la mejor manera posible ya que se encuentra de por medio la estabilidad política y económica del municipio, además del bienestar de todos los ciudadanos, de tal manera que cada decisión que tomen en conjunto debiera ser analizada a conciencia porque es vital la prestación servicios de calidad, eficientes y orientados al progreso social.

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley:

Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017, pp. 109-110).

Así mismo cabe mencionar que este párrafo se refiere al “municipio libre” como orden de gobierno capacitado para tomar decisiones relevantes que afecten directamente a su territorio sin interferencia de los otros ordenes que conforman la federación. Ni los estados ni el gobierno federal podrán limitar el espacio de actuación de los municipios para imponer normas, establecer montos de tarifa de los servicios públicos ni demás acciones que atenten contra la autonomía municipal.

Por tal motivo, las normas, bandos de policía y buen gobierno, reglamentos, circulares y demás ordenamientos legales constituyen para el municipio los cimientos de su autonomía y la razón por la cual funcionarán de acuerdo con lo que resulte conveniente para el mismo, igualmente facilita el manejo administrativo de cada departamento que integran los ayuntamientos aportando

eficiencia a los servicios suministrados por este orden de gobierno y genera satisfacción ciudadana, una herramienta importante para aumentar la confianza en el gobierno y legitimar todas y cada una de las acciones gubernamentales.

También se debe mencionar que mediante los bandos de policía y buen gobierno se establecen los lineamientos de comportamiento para que los ciudadanos se conduzcan adecuadamente para contribuir a que exista una buena convivencia social. Con estas medidas tanto los ayuntamientos como la propia sociedad participan para generar entornos seguros y armónicos que permitan evitar problemas entre vecinos.

En cuanto a la separación de funciones entre los tres órdenes de gobierno, el objetivo es prevenir conflictos innecesarios, así pues el municipio cuenta con bases legales enfocadas en garantizar el pleno desarrollo económico, social y político de los respectivos espacios que convergen dentro del territorio municipal, aunado al hecho de que delegar funciones incentiva la cooperación de cada orden gubernamental para abordar conflictos de carácter financiero y técnico que sin apoyo mutuo y coordinación no lograrían resolverse, tal es el caso de los servicios públicos, que en diferentes ocasiones han sido retomados por los estados y la federación como consecuencia de la falta de recursos por parte de los municipios.

Adentrándonos a la esencia del artículo 115, en él se especifican las funciones que definen el espacio de acción de los municipios, así como sus capacidades para establecer líneas de acción que permitan incrementar la calidad de vida de los ciudadanos, con el objetivo de contar con administraciones fuertes que desempeñen sus obligaciones eficientemente y emprendan estrategias dirigidas a cumplir con lo estipulado en la Carta Magna.

III Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.
- b) Alumbrado público.
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final 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 tránsito.
- i) Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017, pp. 110-111).

Como se puede observar cada una de las funciones señaladas en este artículo por la constitución atiende diferentes necesidades que hacen más fácil el quehacer cotidiano y le dan valor a la vida humana, mediante el cumplimiento de estas funciones se refleja la buena administración de los gobiernos locales para dotar a toda la población de servicios imprescindibles para vivir saludablemente, por ello es prioritario dar respuesta a las demandas ciudadanas para generar confianza, participación ciudadana y al mismo tiempo mejorar la calidad de dichos servicios al conocer la opinión de la población en general.

Es preciso mencionar que aunque la constitución estipule ciertos servicios que se consideran indispensables no implica que los municipios se limiten únicamente a estos, el incremento de funciones depende ampliamente de la capacidad financiera de los gobiernos locales y de las demandas que la ciudadanía requiera sean atendidas urgentemente.

De igual manera, los ayuntamientos, como estructuras administrativas, pueden coordinarse con otros municipios para celebrar convenios que optimicen la prestación de servicios y atiendan a un mayor número de población; la coordinación es una herramienta de suma utilidad para enfrentar los obstáculos que impiden incrementar la calidad y aumentar la cobertura de los mismos, asumir

responsabilidades entre los integrantes de los convenios significa maximizar las oportunidades, lo cual implica agilizar trámites y aumentar los recursos municipales. Para implementar esta medida, es imprescindible que las legislaturas locales aprueben los convenios, de tal forma que cuando se llega a un acuerdo, los municipios proceden a ejercer acciones administrativas con respecto a la prestación de los servicios.

Igualmente, los municipios tienen la facultad de llevar a cabo convenios con los Estados para que estos asuman la responsabilidad de un servicio temporalmente o aporten recursos para apoyar a las actividades realizadas por los gobiernos locales.

Los municipios administrarán libremente su hacienda, la cual se formará de los rendimientos de los bienes que les pertenezcan, así como de las contribuciones y otros ingresos que las legislaturas establezcan a su favor, y en todo caso:

- a) Percibirán las contribuciones, incluyendo tasas adicionales, que establezcan las participaciones federales, que serán cubiertas por la Federación a los municipios con arreglo a las bases, montos y plazos que anualmente se determinen por las legislaturas de los estados.
- b) Los ingresos derivados de la prestación de servicios públicos a su cargo (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017, p. 111).

La administración libre de la hacienda municipal supone un grado de autonomía enorme, esto implica que las decisiones financieras recaen totalmente en las autoridades municipales, por eso es importante que las personas encargadas de elaborar los presupuestos designados para la prestación de los servicios públicos cuenten con la experiencia suficiente para implementar acciones inteligentes que maximicen los recursos para obtener resultados eficaces que ayuden al progreso municipal.

De acuerdo con las contribuciones que reciben los municipios se deben implementar programas que cumplan con los objetivos previstos para el mejoramiento de las condiciones de vida de los

ciudadanos, sin embargo, la percepción de recursos financieros depende ampliamente de la forma en la que recaudan dinero los municipios, es bien conocido que un gran número de personas evaden impuestos provocando que el presupuesto disponible sea mínimo para llevar a cabo proyectos que incrementen la cobertura de los servicios y proporcionen un correcto mantenimiento de la infraestructura.

Para el buen funcionamiento de la prestación de servicios debe existir una cooperación estrecha entre gobierno y sociedad, si cada actor asume su responsabilidad la situación indudablemente cambiará y favorecerá a todos los involucrados, la eficiencia del gobierno será tangible y en los servicios se observará un cambio radical y positivo.

2.2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

El régimen jurídico de los servicios públicos municipales, integra a las Constituciones de los Estados como fuentes legales que regulan, al igual que la carta magna, la prestación de los servicios públicos municipales para fomentar la autonomía de los Estados como entes capaces de administrar los municipios de forma responsables, buscando siempre el bienestar de todos y cada una de las personas que los conforman.

En el caso del Estado de México y por disposición de la Constitución Federal, es la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México quien cuenta con la facultad de establecer atribuciones jurídicas para los 125 municipios que componen el Estado de México, es así que delimitar atribuciones otorga a los municipios la capacidad administrativa para actuar y cubrir las necesidades básicas de la sociedad, de esta manera se pretende minimizar las consecuencias que la falta de servicios públicos supone para los habitantes de un municipio.

De acuerdo con el capítulo tercero de esta Constitución local, en el artículo 122 se menciona que:

Los ayuntamientos de los municipios tienen las atribuciones que establecen la Constitución Federal, esta Constitución, y demás disposiciones legales aplicables.

Los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos que señala la fracción III del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos. Los municipios ejercerán las facultades señaladas en la Constitución General de la República, de manera coordinada con el Gobierno del Estado, de acuerdo con los planes y programas federales, estatales, regionales y metropolitanos a que se refiere el artículo 139 de este ordenamiento (Gobierno del Estado de México, 1995, p. 52).

Como se menciona en la cita anterior, la prestación de los servicios públicos municipales está sujeta a la fracción III del artículo 115 de la constitución federal, lo que significa que los tres órdenes de gobierno tienen la obligación de coordinarse para determinar un régimen igualitario que no obstruya la función administrativa y la dotación de servicios para los mexicanos, por lo tanto, los municipios del Estado de México deben asumir sin excepción alguna los servicios mencionados en dicho artículo para ayudar a que los Mexiquenses cuenten con condiciones dignas para desarrollarse.

En este sentido los municipios asumen la responsabilidad de vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las leyes de observancia general con base en las facultades normativas y administrativas que le han sido otorgadas por los dos órdenes de gobierno restantes.

En relación al artículo 139 de la constitución del Estado de México, este menciona que “los planes, programas y acciones que formulen y ejecuten los ayuntamientos en las materias de su competencia, se sujetarán a las disposiciones legales aplicables y serán congruentes con los planes y programas federales, estatales, regionales y metropolitanos, en su caso” (Gobierno del Estado de México, 1995, p. 15). En relación a este tema, es el Plan de Desarrollo Estatal el encargado de crear las bases para la competitividad, dinamismo, equidad y crecimiento económico que fomente el desarrollo cultural y social del Estado, todo esto, de acuerdo a lo establecido en los planes y programas federales con el objetivo de evitar que los Mexiquenses carezcan de servicios básicos.

2.3. Ley Orgánica Municipal del Estado de México

Debido a que el municipio es el orden de gobierno donde los problemas cotidianos de la vida en sociedad encuentran su punto máximo, es imperativo dotarlo de diversas facultades que potencialicen a las comunidades y propicien un entorno favorable para la población, de esta manera la normatividad propia de los municipios tienen la encomienda de dirigir las acciones de los ayuntamientos a la creación de condiciones óptimas para el territorio y quienes lo habitan.

Así mismo, por ser el municipio el espacio de interacción más frecuente entre la sociedad y las autoridades, resulta imprescindible fortalecer este orden de gobierno mediante una normatividad dinámica y eficiente enfocada al crecimiento económico, político y social. En este sentido la Ley Orgánica Municipal, establece criterios mediante los cuales los ayuntamientos contarán con mecanismos para mejorar el funcionamiento de los diferentes órganos administrativos que los conforman, además de los procedimientos que requieren aprobación de la legislatura local para cumplir con ciertos programas o acuerdos con otros municipios que favorezcan la creación de un clima de bienestar ciudadano.

Es importante hacer énfasis que dentro de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México (1993) también se prevé tomar acciones en coordinación con los otros niveles de gobierno para hacer más eficientes las funciones administrativas del municipio, lo que significa impulsar la potencialización de los recursos materiales, financieros y humanos del mismo, mediante la solidaridad con el Estado y la Federación con base en acuerdos, planes, programas y proyectos orientados al beneficio público.

De esta manera se instituye un marco jurídico homogéneo que elimina la posibilidad de encontrar desacuerdos a la hora de prestar servicios y satisfacer las necesidades básicas del colectivo, de igual manera se pueden determinar los mecanismos y/o procedimientos que constituyen el punto clave para incrementar la cobertura de los servicios, atender las demandas ágilmente, dar mantenimiento a la infraestructura de los diferentes sistemas para la prestación de los servicios públicos, simplificar los procesos administrativos e incrementar la capacidad de acción para el logro de objetivos y metas gubernamentales.

También, se estipula la obligación que tienen las administraciones entrantes de proporcionar un seguimiento continuo a la obras incompletas de las pasadas administraciones con lo que se procura garantizar el cumplimiento de los trabajos previos, no obstante pese a que estas acciones son ineludibles, dentro del municipio de Toluca se puede apreciar la falta de compromiso para concluir las obras de pavimentación, alcantarillado y extensión de redes de luz eléctrica, causando que las familias que habitan este territorio no cuenten con obras públicas de calidad, completas y eficientes, aunado al hecho de que no existe la preocupación por evaluar los servicios suministrados y realizar una planificación coherente con las demandas sociales.

La omisión de responsabilidades implica disminuir la calidad de vida de la población, y crear nuevos problemas que requieren de una atención inmediata y verdadera para estimular la participación ciudadana y legitimar los gobiernos municipales en cuanto a las respuestas que se dan a las demandas ciudadanas.

Una atribución relevante y de gran apoyo cuando no se cuenta con los medios suficientes para dotar a los ciudadanos de servicios públicos, se puede observar en el artículo 31, el cual a grandes rasgos menciona que los ayuntamientos tienen la capacidad de convenir con el Estado, otros municipios y con empresas particulares la concesión de algún servicio en específico; con respecto a las empresas privadas resulta inteligente hacer uso de esta herramienta, por así llamarlo, para transmitir la responsabilidad de la prestación de algún servicio a un agente externo capaz de proporcionar el debido mantenimiento a la infraestructura municipal de los servicios, si bien es cierto que este tipo de empresas tienen la finalidad de obtener beneficios monetarios, coadyuvan al mismo tiempo a hacer más eficaces las acciones gubernamentales y ofrecer mejores resultados porque cumplen con el principio de regularidad en la prestación de los servicios y brindan una alternativa viable a los conflictos provocados por la falta de recursos, siempre y cuando se cuente con la autorización de la legislatura local; sin embargo esta medida se debe realizar con apego estricto a las leyes para no caer en algún conflicto de intereses o en prácticas ilegales que obstruyan el desarrollo municipal y social, por ello es indispensable una vigilancia continua a las acciones emprendidas por los particulares para garantizar la satisfacción de la población.

Otra atribución dispuesta en el mismo artículo se refiere a la capacidad de los ayuntamientos para formular, aprobar y ejecutar los planes de desarrollo municipal, estos planes deben su

trascendencia al hecho de que son la herramienta rectora para el cumplimiento de objetivos y metas orientadas al bienestar colectivo. Dichos planes, son documentos indispensables para las administraciones locales ya que su función es determinar, en primera instancia, la situación en la que se encuentran los servicios públicos, mediante un diagnóstico que pone en evidencia las carencias que experimentan los ciudadanos, así como los problemas que requieren soluciones inmediatas para impedir la disminución en la calidad de vida del colectivo. En este sentido los ayuntamientos definen las acciones institucionales indispensables para contribuir al crecimiento y desarrollo del territorio, incrementar la cobertura de los servicios, crear y poner en marcha líneas de acción que combatan los problemas sociales de forma técnica y de infraestructura a lo largo del municipio.

Igualmente, para fortalecer las administraciones públicas y brindar resultados orientados a generar bienestar, es fundamental contar con servidores públicos capacitados, que posean habilidades en el manejo de instrumentos operativos y administrativos que se orienten a dirigir por buen camino los programas municipales; en relación a este tema, el artículo 31, fracción XXXI, destaca la necesidad de “introducir métodos y procedimientos en la selección y desarrollo del personal de las áreas encargadas de los principales servicios públicos, que propicien la institucionalización del servicio civil de carrera municipal”(Gobierno del Estado de México, 1993, p. 26). La utilización de métodos adecuados permite a los encargados del área de recursos humanos de los Ayuntamientos estar acorde con dispuesto en la Ley de Servicio Civil de Carrera para seleccionar adecuadamente a los mejores prospectos que contribuyan a optimizar los procedimientos administrativos, gestionar recursos materiales y financieros, dar respuestas ágiles a las demandas públicas, dirigir la organización apropiadamente e impulsar la participación de los trabajadores en el cumplimiento de objetivos.

La implementación del servicio civil de carrera aporta a las administraciones locales personal con altos niveles de profesionalismo, eficiencia y eficacia para el cumplimiento de las metas institucionales, además esta medida a través de métodos específicos genera motivación y compromiso con los órganos municipales por parte de las personas que laboran ahí, puesto que de acuerdo con la finalidad de esta ley sus méritos serán recompensados.

De igual forma, en la fracción XXXIV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México (1993), continuando con el tema de las facultades de los ayuntamientos, se menciona que estos requieren elaborar programas de financiamiento que posteriormente se ejecuten para ampliar la cobertura de los servicios públicos y mejorar las condiciones de su prestación, así entonces con la elaboración de dichos programas se pueden detectar los principales obstáculos que enfrentan las administraciones locales para iniciar las acciones correspondientes que lleven a subsanar las carencias financieras y obtener los resultados esperados, por ello es importante utilizar adecuadamente los recursos con los que cuentan los municipios, así como las aportaciones Estatales y Federales destinadas a diferentes rubros que componen el espacio municipal entre los que se encuentran servicios públicos, salud, educación, infraestructura básica, electrificación rural, desayunos escolares y demás temas que deben ser atendidos para que los municipios se desarrollen plenamente.

Los programas municipales pueden contemplar hacer uso de los créditos otorgados por instituciones financieras, como es el caso de Banobras, el cual ayuda a los gobiernos locales a eficientar sus tareas para la prestación de servicios públicos, por medio de financiamiento para llevar a cabo acciones destinadas a la creación de infraestructura de los servicios públicos, ampliación de calles, creación de obras de gran magnitud, adquisición de maquinaria y equipo, apoyo para el ahorro y uso eficiente de la energía, rehabilitación de sitios históricos y otras obras en beneficio de la sociedad. Otra medida que pueden adoptar los municipios para captar más recursos es acceder a fideicomisos que los lleven a generar excedentes destinados a optimizar la prestación de un servicio en particular; gracias a este tipo de financiamientos los ayuntamientos cuentan con el apoyo para emprender obras que resuelvan los problemas sociales y las limitaciones propias de los municipios.

2.4. Bando Municipal de Toluca

Gracias a la investidura jurídica que poseen los ayuntamientos en México, estos tienen la facultad de expedir normas de carácter general para aplicar las leyes establecidas por las legislaturas locales de cada Estado, por esta razón:

Tal facultad para los Ayuntamientos, en el Estado de México viene desarrollada en los artículos 122, 123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 30 Bis, 31 fracciones I, 160, 161, 162, 163, 164 y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p.2).

Dentro del marco normativo que rige la prestación de los servicios públicos, los bandos municipales son expedidos por los ayuntamientos con apego a lo establecido en la Ley Orgánica Municipal y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, estos fungen como documentos oficiales en los cuales se determina la regulación interna de los órganos colegiados, como es el caso del Ayuntamiento de Toluca, las relaciones que surjan a partir de la prestación de los servicios públicos con actores particulares, las relaciones entre los vecinos que habitan el territorio, y las relaciones entre el gobierno local y la sociedad.

Es así que este documento tiene la finalidad de instituir lineamientos que favorezcan la convivencia armónica de todos aquellos que convergen en el territorio municipal, mejorar la calidad de los servicios públicos, determinar las condiciones necesarias para fomentar la participación ciudadana y conducir el municipio bajo una visión progresista que concuerde con lo planteado en el Plan de Desarrollo Municipal, de tal forma que los gobiernos locales trabajen con transparencia, eficiencia, y eficacia para hacer uso de los recursos públicos inteligentemente y obtener resultados óptimos encaminados a favorecer a la población en todos los ámbitos que le rodean.

En este sentido Alcocer y Venancio (2008) mencionan que el Bando “es el ordenamiento municipal que goza de las características de generalidad, abstracción e impersonalidad y que desarrolla el mínimo obligatorio que la ley fija para un texto de esta naturaleza” (p. 44). De acuerdo con esto, la generalidad establece que el bando municipal es aplicable para todas las personas que habiten el territorio, de esta manera las normas previstas en este documento deben ser cumplidas para garantizar su funcionamiento, de igual manera la abstracción y la impersonalidad son 2 elementos imprescindibles para que dichas normas sean aplicables a aquellos casos que requieren una sanción o aclaración sin importar el número de casos que se presenten, además del hecho de que no se

puede hacer excepciones puesto que los habitantes de un municipio deben acatar este reglamento sin importar su condición económica o social.

Al entrar en materia, el Bando Municipal de Toluca tiene como finalidad “lograr el bienestar de los habitantes del municipio”, por tal motivo es menester de las autoridades generar con sus acciones un clima de armonía y bienestar en el municipio para que las personas se sientan seguras y confiadas de que los representantes políticos velarán y trabajarán por y para ellos acatando este reglamento con apego a las funciones que les han sido encomendadas, de tal forma que los ciudadanos encuentren en el ayuntamiento una instancia responsable y comprometida en dar respuestas positivas a las demandas de la sociedad para crear una relación productiva encaminada a la creación de una comunicación directa entre el gobierno y los diferentes actores que convergen en el territorio municipal.

Con respecto a los servicios públicos, la fracción VI del artículo 4 del Bando Municipal de Toluca señala que las autoridades deben encaminar sus acciones a “satisfacer las necesidades colectivas de sus habitantes, en la medida de los recursos a su alcance, mediante la adecuada prestación de los servicios públicos municipales” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 6). Es así que se prioriza en este ordenamiento la buena suministración de los servicios públicos para que la población goce de agua potable, alumbrado público, pavimentación y mantenimiento de los demás servicios indispensables que contribuyen a crear las condiciones necesarias para el progreso de los habitantes del municipio. No obstante, es claro que los recursos financieros deben ser utilizados eficientemente, con ello se pretende que los gastos generados por la prestación de servicios cubran el desabasto y el mantenimiento de la infraestructura, por tal motivo las autoridades deben trabajar con eficacia para alcanzar los objetivos planteados en sus respectivas áreas, y hacer frente a los retos que se presentan para ampliar la cobertura, elevar la calidad y mantener en buenas condiciones la infraestructura de todos los servicios públicos que atiende el Ayuntamiento de Toluca.

En relación a los servicios públicos, el Bando Municipal de Toluca retoma en su título sexto, la forma de prestación de estos, de tal manera que el suministro en todo el municipio está sujeto a una normatividad que obliga a las autoridades actuar eficaz y eficientemente con la finalidad de

satisfacer las necesidades básicas de la población con base en una planeación previamente elaborada para cumplir con el cometido de ofrecer servicios de calidad a la comunidad.

Dentro del artículo 45 del Bando Municipal se especifica que “El Ayuntamiento, a través de las dependencias y organismos municipales que determine, tendrá a su cargo la planeación, ejecución, administración, evaluación y modificación de los servicios públicos municipales” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 58). Las medidas contenidas en el artículo 45 demuestran la capacidad administrativa con la que cuenta el Ayuntamiento de Toluca, en cuyo caso realizará los cambios correspondientes en la planeación y ejecución de los servicios públicos con el objetivo de elevar la calidad de los mismos y brindar a la ciudadanía servicios acorde con sus necesidades, en este sentido, las habilidades de los servidores públicos juegan un papel importante para brindar servicios eficientes que se enfoquen en los intereses de los habitantes del municipio, por esta razón es imprescindible contar con personal capacitado para emprender propuestas innovadoras que den solución a los retos que enfrenta el municipio.

Cabe mencionar que los procedimientos utilizados en el ayuntamiento como la planeación y la evaluación de los servicios permite detectar fallas, así como llegar a los rincones más alejados; sin duda alguna la planeación funge como una herramienta necesaria para asegurar el éxito de las administraciones locales, que lleven a mejorar la calidad de los servicios y satisfacer a la ciudadanía, puesto que este último factor determina la armonía en la relación gobierno-sociedad, legitima las acciones gubernamentales y coadyuva a definir objetivos orientados a subsanar las carencias presentes en la sociedad.

De acuerdo con lo estipulado en el Bando Municipal de Toluca (2013), en el artículo 46 se enlistan los servicios públicos que presta en municipio, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- I. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales
- II. Alumbrado público.
- III. Limpia y gestión, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.

- IV. Mercados y centrales de abasto.
- V. Panteones.
- VI. Rastro.
- VII. Calles, parques, jardines, áreas verdes y su equipamiento;
- VIII. Seguridad pública, seguridad vial.
- IX. Protección civil y bomberos.
- X. Salud pública.
- XI. Estacionamientos y estacionómetros.
- XII. Salud y bienestar animal.
- XIII. Información pública. (sic)
- XIV. Archivo histórico.
- XV. Gaceta municipal. (sic)
- XVI. Asistencia social.
- XVII. Desarrollo integral de la mujer.
- XVIII. Empleo y atención empresarial.
- XIX. Verificación administrativa; y los demás que declare el Ayuntamiento como necesarios y de beneficio colectivo (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 59).

La autonomía que poseen los municipios como una atribución señalada en la Constitución Mexicana, le permite al gobierno local incrementar sus servicios con la finalidad de cubrir más ámbitos en los que se desarrollan los habitantes de Toluca y coadyuvar en el avance de estos mediante la atención de necesidades que no precisamente se considerarían básicas, como es el hecho de la administración de estacionamientos, estacionómetros, atención empresarial, generación de empleos y otros servicios. En este contexto y debido al aumento de responsabilidades, las herramientas que ofrece la nueva gestión pública son una opción adecuada

para simplificar procedimientos, eficientar el uso de los recursos financieros, mejorar la atención brindada a la población y satisfacer a la misma, si bien es cierto que la gestión pública no resuelve todos los problemas de la sociedad, las administraciones actuales han implementado en cierto grado medidas con base en esta teoría, por ejemplo, la administración 2013-2015 del Ayuntamiento de Toluca reflejó tener en su plan de desarrollo municipal influencia de esta corriente ya que se consideró hacer uso de herramientas para eficientar sus procesos y lograr los objetivos planteados al inicio del trienio, lo cual lleva a pensar que las técnicas gerenciales cada vez permean más el pensamiento de la administración pública para alcanzar metas en un menor tiempo, con una visión más ahorradora, enfocada al beneficio colectivo.

Así mismo, se puede observar que además de los servicios mencionados como obligatorios en el artículo 115 Constitucional, el Ayuntamiento de Toluca aumentó sus capacidades al adoptar medidas que incrementarán el empleo en el municipio centrándose en la gestión de vacantes de empresas ubicadas en el territorio, también se le brindó atención médica a los animales domésticos para mejorar su calidad de vida y reducir la población de los mismos, de igual manera se crearon espacios destinados a fomentar el desarrollo de las mujeres que habitan el municipio para posicionarlas en el ámbito laboral y coadyuvarlas en los conflictos que se pudieran suscitar en el núcleo familiar mediante el DIF municipal.

Como ya se había mencionado, la prestación de los servicios públicos puede darse de diferentes formas, por ello se enfatiza en el artículo 47 que “la prestación de los servicios públicos municipales estará a cargo del ayuntamiento, quien lo hará de manera directa, descentralizada o concesionada; asimismo, podrá prestar los servicios municipales con la participación de la Federación, el Estado y otros Municipios” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 59).

Con respecto a la cita anterior, la descentralización es una técnica o herramienta de la nueva gestión pública que pretende delegar funciones específicas a otros organismos para potencializar las funciones de los gobiernos locales, esta medida permite eficientar los procedimientos administrativos y disminuir la carga de trabajo para evitar tener gobiernos con sistemas burocráticos obsesos, una prueba de esto es que el ayuntamiento retomó esta técnica con la creación del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, encargada de suministrar agua y dar

mantenimiento a las redes hidráulicas del municipio, incrementar la cobertura, atender las demandas ciudadanas y cobrar las cuotas correspondientes al servicio de agua potable.

Artículo 48. “La prestación directa de los servicios públicos se llevará a cabo por las dependencias u organismos municipales, conforme a las atribuciones que le conciernen la Ley Orgánica Municipal, este Bando Municipal, el Código Reglamentario Municipal, los acuerdos del Ayuntamiento y demás normas jurídicas” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 59).

En este caso la Ley Orgánica Municipal, Bando Municipal y el Código Reglamentario Municipal designan las atribuciones inherentes al municipio, que en cuyo caso tiene la capacidad de crear direcciones u organismos encargados de prestar servicios públicos, mediante la delegación de funciones ya que de esta forma es posible cubrir las necesidades sociales y dar respuesta a las demandas que requieren de soluciones urgentes mediante una constante vigilancia.

Con respecto a la concesión de los servicios públicos en el municipio de Toluca el artículo 49 señala que “los servicios públicos podrán concesionarse a particulares, preferentemente a habitantes del Municipio, en los términos que establecen la Constitución Estatal, la Ley Orgánica Municipal, otras disposiciones aplicables y las cláusulas de la concesión” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 59).

El Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015 tomo la decisión de concesionar el servicio de mantenimiento de alumbrado público para delegar el mantenimiento de las luminarias ubicadas en el territorio municipal, lo cual implicó la vigilancia de las luminarias, evaluación de éstas, limpieza de los postes, colocación de nuevas luminarias, retiro de focos dañados, y otras acciones que determinaron la eficiencia de las redes eléctricas. Dichas medidas tomadas por el Ayuntamiento de Toluca estaban dirigidas a mejorar los servicios públicos a través de técnicas que orientadas al cumplimiento de los objetivos que pretendían la modernización de la administración local y por ende de la prestación de servicios públicos.

2.4.1. Autoridades Auxiliares.

De acuerdo con el libro *Autoridades Auxiliares* (2008), estas son definidas como “los representantes de las comunidades, elementos básicos de la organización territorial del municipio y dependen del ayuntamiento, quien les delega la autoridad a través de ciertas funciones o atribuciones” (Instituto de Administración Pública del Estado de México, 2008, p. 28).

En relación a la definición anterior, las autoridades auxiliares fungen un papel sumamente importante en la organización de las comunidades, barrios y colonias que integran el municipio, puesto que son ellos quienes tienen la encomienda de fomentar las relaciones vecinales armónicas ya que, como se había mencionado, en este lugar son más visibles los problemas sociales, por lo tanto se requiere de representantes que puedan entablar una estrecha relación con el ayuntamiento para informar de forma expedita y oportuna sobre las condiciones que experimentan las delegaciones. Así pues, las actividades que llevan a cabo estas autoridades tienen el objetivo de mejorar las comunidades, vigilar y hacer cumplir lo dictado por el bando municipal y encargarse de mantener un clima armónico entre los vecinos para garantizar el bienestar y la prosperidad de la colonia o barrio.

Por tal motivo estas autoridades sometidas a voto popular y legitimadas por el ayuntamiento son las encargadas de informar a los órganos competentes de las situaciones que requieren ser atendidas, gestionar apoyos para los sectores más vulnerables o insumos que colaboren en la creación de espacios destinados al fomento de la convivencia familiar; en general, las funciones de dichas autoridades abarcan todos los aspectos de la vida en comunidad ya que la interacción social dentro de las pequeñas comunidades que integran el municipio necesitan de personas investidas con autoridad para cumplir las metas establecidas por el ayuntamiento. Gracias a la vigilancia que ejercen estas autoridades se pueden detectar las zonas que precisan de electrificación, agua potable, pavimentación, y otros servicios como la recolección de basura y la poda de parques y jardines que beneficiarán en gran medida a los vecinos.

El Bando Municipal de Toluca, en relación a las autoridades auxiliares, estipula en el artículo 31 que “el Ayuntamiento, para el cumplimiento de sus atribuciones, convocará a elecciones de

delegadas o delegados y subdelegadas o subdelegados municipales y consejos de participación ciudadana y asegurará la participación vecinal” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 56).

El Ayuntamiento de Toluca entonces, tiene la obligación de someter a voto la elección de las autoridades auxiliares con la finalidad de incentivar la participación ciudadana y establecer un lazo de comunicación entre las delegaciones y el municipio, en este caso las personas que sean designadas como representantes deben cumplir con la normatividad señalada en los reglamentos municipales, puesto que sus atribuciones se encuentran limitadas para evitar un exceso de poder que pudiera desencadenar en conflictos, es así que las autoridades auxiliares no deben rebasar sus jurisdicciones ya que si incumplieran las normas, podrían hacerse acreedores a sanciones.

Artículo 34. “Las autoridades auxiliares municipales ejercerán, en sus respectivas jurisdicciones, las atribuciones que les delegue el Ayuntamiento para mantener el orden, la tranquilidad, la paz social, la seguridad y la protección de los habitantes, con integridad, honradez y equidad, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica Municipal, este Bando Municipal y el Código Reglamentario” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 56).

Como ya se mencionó, las autoridades auxiliares tienen la obligación de velar por el bienestar de sus comunidades mediante actividades específicas encaminadas al desarrollo de todos los que habitan aquellos lugares que representan, esto requiere de un compromiso total para asumir un papel de liderazgo dentro de su entorno y laborar en pro de la comunidad para facilitar la convivencia entre los vecinos gracias a la resolución de problemas cotidianos que garanticen el orden que toda comunidad necesita para funcionar adecuadamente.

Dentro del Bando Municipal de Toluca se define a las autoridades auxiliares de la siguiente manera:

“Son autoridades auxiliares en el Municipio:

- I. Las y los delegados;
- II. Las y los subdelegados;
- III. Las y los jefes de sección o sector
- IV. Las y los jefes de manzana” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 56).

Los diferentes puestos que ejercen las autoridades auxiliares pueden sustentarse en la teoría de la división del trabajo, por ello es preciso mencionar que “se entiende por división del trabajo a la subdivisión de tareas derivadas de una tarea principal basada en determinados subpropósitos de la organización como el geográfico, el de gobierno y el administrativo” (IAPEM A.C., 2008, p. 33); así pues, las autoridades auxiliares llevan a cabo tareas de gestión en la comunidad con el objetivo de atender barrios o colonias, según se encuentre dividida la delegación, para ayudar a las autoridades municipales a contar con servicios públicos de calidad encaminados en mejorar la calidad de vida de las personas que más lo necesitan. En este caso, la división del trabajo facilita la gobernabilidad que ofrece el Bando Municipal de Toluca para hacer cumplir las normas impuestas a los habitantes del municipio, ya que de esta forma las comunidades gozarán de seguridad, orden y paz.

Artículo 36. En el Municipio serán electos y funcionarán en cada delegación y subdelegación, en el caso de las delegaciones y subdelegaciones históricas, tres delegados o subdelegados, según sea el caso, con sus respectivos suplentes, y en las delegaciones y subdelegaciones de nueva creación, un delegado o subdelegado y su respectivo suplente, quienes auxiliarán al gobierno municipal (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 57).

La designación de un número específico de delegados y subdelegados en las comunidades que conforman el municipio de Toluca corresponde al número de habitantes y la magnitud de cada delegación, por ello la importancia de asignar en el Bando Municipal de Toluca un número determinado de autoridades auxiliares que puedan cumplir con la responsabilidad de representar a sus localidades ante el ayuntamiento a través de demandas específicas para alcanzar la cobertura de los servicios públicos y el mantenimiento oportuno de los mismos.

2.5. Ramo 33

El ramo 33 es una serie de aportaciones federales destinada a los Municipios y las Entidades Federativas que conforman el país, su objetivo radica en proporcionar elementos financieros para la mejora en la atención de las demandas ciudadanas, lo que pretende contribuir a solucionar (en diferentes grados) las carencias presenten en los Estados y los Municipios, busca también fomentar el progreso de los ciudadanos y fortalecer el presupuesto local y estatal por medio de la asignación de financiamiento a los temas que requieren mayor atención dentro de la sociedad.

Con relación a lo anterior el Ramo 33 es otorgado para atender de forma efectiva los siguientes rubros:

- “Educación.
- Salud.
- Infraestructura básica.
- Fortalecimiento financiero y seguridad pública.
- Programas alimenticios y de asistencia social.
- Infraestructura educativa”. (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2008, p. 1)

Para distribuir el presupuesto de los Fondos del Ramo 33 se requiere la información contenida en el Presupuesto de Egresos de la Federación y en la Ley de Coordinación Fiscal ya que con los datos presentados en ambas leyes se considera el monto total asignado a cada fondo. Así mismo para complementar esta información, se hace uso de análisis y estadísticas proporcionados por diferentes fuentes oficiales entre las que se encuentran el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, el Consejo Nacional de Población, Instituto Nacional de Estadística

y Geografía, la Secretaría de Educación Pública y la Secretaria de Salud, gracias a esta fuentes se conocen las condiciones políticas, sociales y económicas que experimenta el país, por ello es importante mencionar que la designación de los fondos para cada entidad federativa y municipios corresponde a una evaluación socioeconómica que da cuenta de las condiciones en las que se encuentra cada uno para determinar el presupuesto que se les asignará de acuerdo a sus carencias y al número total de habitantes.

2.6. Marco Jurídico del Ramo 33

El marco jurídico que rige la forma de operación del Ramo 33 se encuentra en la Ley de Coordinación Fiscal en la cual se establecen las aportaciones federales para fondos específicos que limitan el uso del presupuesto, es en esta ley donde se mencionan cuáles son los fondos pertenecientes a este ramo y como se designarán a partir de la utilización de diferentes criterios para garantizar que los estados y municipios se desarrollen integralmente, lo cual ayudará significativamente a la población para incrementar su calidad de vida.

Así entonces, los fondos que integran el ramo 33 son los siguientes:

2.6.1. Fondo de Aportaciones para la Educación Básica y Normal.

Este fondo responde a lo dispuesto en el artículo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en razón de que todos los mexicanos tienen derecho a recibir educación básica, con el objetivo de que cuenten con elementos suficientes para ingresar a la vida laboral y elevar su calidad de vida, por tal motivo, los recursos que se designen a través de este fondo deben ser utilizados únicamente para fines educativos con lo cual se pretende “financiar las atribuciones señaladas en los artículos 13 y 16 de la Ley General de Educación” (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2011, p. 26); los cuales, grosso modo se orientan a que las autoridades locales capaciten a los maestros para impartir educación inicial y especial, incluyendo a la indígena, además de vigilar que los lineamientos propuestos por el gobierno federal se cumplan, así mismo tienen la atribución de recomendar la integración de contenidos educativos para mejorar las habilidades y aptitudes de los maestros que impartan educación básica, de igual manera, hacen referencia a que el Distrito Federal, hoy en día Ciudad de México, asumirá dichas

obligaciones como los gobiernos locales con atención a la Ley General del Servicio Profesional Docente.

En suma, este fondo se enfoca en atender a las entidades con mayores rezagos económicos y desventajas sociales; es preciso mencionar que la distribución del presupuesto depende de lo que recibieron anteriormente los estados en esta materia y la operación para la asignación se realiza de la siguiente forma:

El porcentaje que le corresponde a cada uno de los estados está determinado por la proporción de:

- a) La matrícula nacional en dicho nivel de educación.
- b) La matrícula pública estatal, ponderada por un índice de calidad educativa respecto al total nacional.
- c) El gasto estatal en educación básica, ponderado por las transferencias que la entidad federativa recibe a través del Fondo de Aportaciones para la Educación Básica y Normal, respecto al gasto total nacional” (CONEVAL, 2011, p. 26).

Los lineamientos anteriores permiten designar los recursos de forma eficiente con respecto a las acciones emprendidas por los estados para mejorar la calidad de la educación, a través de variables enfocadas al número de alumnos con los que cuentan los estados, y el gasto estatal, de tal manera que el financiamiento se asigna en diferente magnitud para cada entidad.

2.6.2. Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud.

Este fondo está relacionado con el derecho de los mexicanos a recibir servicios de salud que resguarden su bienestar mediante acciones eficientes para que ninguna persona carezca de este tipo de servicios y ponga en riesgo su vida.

De acuerdo con el CONEVAL (2011), la ley de Coordinación fiscal estipula en sus artículos 29, 30 y 31 que los Estados harán uso de este fondo en virtud de los artículos 3, 13 y 18 de la Ley

General de Salud, de esta forma las entidades deben hacer uso de dicho fondo para los gastos que genere el sector salud de sus territorios, actuando conforme a las atribuciones y competencias que les fueron asignadas, ya que deben coordinarse con la federación para ofrecer servicios de calidad de acuerdo con los convenios que existen con la Secretaría de Salud.

Los recursos del Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud se distribuyen entre los estados con base en:

- a) El inventario de infraestructura médica.
- b) Las plantillas de personal empleado en cada entidad.
- c) El monto de los recursos recibidos el año anterior (CONEVAL, 2011, p. 33).

La infraestructura médica es un aspecto relevante para suministrar el servicio de salud a los ciudadanos adecuadamente, cuando se carece de hospitales, mobiliario y medicamentos las regiones afectadas presentan un incremento en enfermedades y mortalidad, lo cual disminuye significativamente la calidad de vida de la población, igualmente la falta de personal es un factor importante que impide atender a un mayor número de personas, por ello la importancia del Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud para que las entidades federativas y los municipios cuenten con los elementos suficientes para atender eficaz y eficientemente a la población, con el objetivo de mantener sanos a los mexicanos.

2.6.3. Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social.

Este fondo está destinado a la creación de obras que los municipios y los estados requieren para mejorar las condiciones de su territorio y con ello el bienestar social, para lograrlo, la Ley de Coordinación Fiscal establece que los estados y municipios que reciban este fondo deben utilizarlo en acciones sociales básicas que impulsen el desarrollo de la sociedad, en especial se enfoca en beneficiar aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza extrema.

Dicho fondo se divide en dos: el Fondo de Infraestructura Social Estatal y el Fondo de Infraestructura Social Municipal, este último debe atender los rubros de “agua potable,

alcantarillado, drenaje y letrinas; urbanización municipal; electrificación rural y de colonias pobres; infraestructura básica de salud; infraestructura básica educativa; mejoramiento de vivienda, caminos rurales, e infraestructura productiva rural” (CONEVAL, 2011, p. 41).

Esencialmente en los municipios este fondo debe ser designado a la creación de infraestructura y mantenimiento de servicios públicos, porque son estos los que tienen la atribución de satisfacer las necesidades sociales básicas y permiten que la sociedad se desarrolle de la mejor manera gracias a las redes de agua potable, la iluminación de las calles y el mantenimiento de las mismas, la recolección de basura y demás servicios que presten a la población. De igual forma el Fondo de Infraestructura Social Estatal está dirigido a la realización de obras de gran magnitud para beneficiar a todo el estado, en especial a los municipios con mayor rezago social.

El fondo se asigna de acuerdo con una fórmula precisa, en función de la proporción de la masa carencial estatal respecto a la nacional, es decir este fondo se distribuye con base en el índice global de pobreza que funciona con 5 variables:

- a) Ingreso per cápita del hogar.
- b) Nivel educativo promedio por hogar.
- c) Disponibilidad de espacio de la vivienda.
- d) Disponibilidad de drenaje.
- e) Disponibilidad de electricidad-combustible para cocinar (CONEVAL, 2011, p. 42).

De acuerdo con estas variables se determina el nivel de pobreza del Estado y la infraestructura con la que cuenta, en este sentido la distribución pretende beneficiar con mayor presupuesto a aquellos que se encuentren en peores condiciones para impulsarlos a salir de aquel rezago a través de la prestación de los servicios públicos. En el caso de los municipios también se lleva a cabo este procedimiento para determinar sus condiciones y el grado de pobreza existente.

2.6.4. Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal.

Las aportaciones de este fondo a los municipios y al Distrito Federal (ahora Ciudad de México) deben ser utilizadas para el cumplimiento de sus obligaciones financieras específicamente para el

pago de derechos por concepto de agua potable, para continuar suministrado el servicio en todo el territorio de forma oportuna y eficiente, además el fondo fue creado para atender las necesidades de la sociedad en materia de seguridad pública.

Según el CONEVAL (2011), la asignación de este fondo depende del número de habitantes de cada municipio, con base en los datos que presenta el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, además de la deuda del municipio y el estado situacional de la seguridad pública para determinar la asignación del monto, de tal manera que estos criterios sirven para establecer el índice de delincuencia e impulsar a los municipios económicamente a que emprendan acciones que enfrenten estos problemas que aquejan gravemente a la población.

2.6.5. Fondo de Aportaciones Múltiples.

El fondo de aportaciones múltiples está dirigido a apoyar financieramente a los estados para que estos brinden asistencia social e infraestructura educativa, con el objetivo de ayudar a los niños en condiciones de pobreza extrema con alimentación y equipamiento de escuelas.

La Ley de Coordinación Fiscal señala que el destino de los recursos de este fondo se divide en dos componentes:

- a) Asistencia social: desayunos escolares, apoyos alimentarios y de asistencia social a la población en condiciones de pobreza extrema y en desamparo.
- b) Infraestructura educativa: construcción, equipamiento y rehabilitación de infraestructura física de los niveles de educación básica y superior (CONEVAL, 2011, p.55).

En este caso, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia es el encargado de distribuir los recursos de este fondo a los DIF Estatales, no obstante para llevar a cabo esta acción el CONEVAL (2011) menciona que se hace uso de dos variables, la primera es el índice de vulnerabilidad social y la segunda es el índice de desempeño, estas variables tienen el objetivo de determinar las condiciones sociales que pudieran requerir ser atendidas con urgencia, por ello y

con base en la información obtenida, se determina el grado de salud, educación y nutrición, además del desarrollo comunitario en el estado. Por lo anterior es preciso mencionar que este fondo es uno de los más importantes porque se enfoca directamente en elevar la calidad de vida de la población, aportando cantidades económicas considerables para que los estados y los municipios tengan la capacidad de crear programas sociales que ataquen el problema de la pobreza y las consecuencias que esta deja en las comunidades, como la marginación.

2.6.6. Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos.

Este fondo debe su importancia al hecho de que se orienta a mejorar las condiciones de vida de los adultos que no cuentan con educación básica, mediante la ampliación de espacios educativos que se centran en aportar conocimientos útiles para este sector de la población que no pudo concluir sus estudios durante la niñez y la adolescencia por esta razón el fondo se encuentra vinculado con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, de igual manera dicho fondo está dirigido al Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, para que este centro de enseñanzas ayude a la sociedad con la formación de personas especializadas en diferentes ramos de la vida laboral.

Igualmente el CONEVAL (2011) señala que dicho fondo se asigna de acuerdo con el artículo 43 de la Ley de Coordinación Fiscal, el cual toma en cuenta, en el caso del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica el registro de planteles, las plantillas de profesores y las instalaciones, así como los recursos presupuestarios asignados a los estados anteriormente; en el caso de la educación para adultos se enfoca en las estrategias para el abatimiento del rezago educativo y laboral.

Lo anterior responde a la asignación de recursos con base en las necesidades más urgentes de estas dos instituciones, de tal manera que de acuerdo a un diagnóstico y con base a un análisis se pueden detectar fallas que requieren ser atendidas a partir de capital económico.

2.6.7. Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal.

Este fondo debe su utilidad a que se centra en que las autoridades tengan el capital necesario para invertir en materiales y personal destinado a velar por la seguridad de la población en general,

actualmente este es un tema muy delicado para la sociedad debido al incremento de delitos que afectan la convivencia y ponen de manifiesto una falta de capacitación en los policías, es así que la inversión en este rubro es indispensable para que los gobiernos no pierdan legitimidad.

En el caso de este fondo, la ley de Coordinación Fiscal señala que deben destinarse los recursos “al reclutamiento, formación, selección, evaluación y depuración de los recursos humanos vinculados con tareas de seguridad pública” (CONEVAL, 2011, p. 65); todo ello con la finalidad de seleccionar a los elementos más aptos para la seguridad de los mexicanos, además de proporcionar a los altos mandos de percepciones extraordinarias para abatir la corrupción y premiar su labor. De igual manera el fondo busca establecer y operar la Red Nacional de Telecomunicaciones e Informática para la Seguridad Pública, con el objetivo de eficientar el servicio de seguridad en el país.

La Ley de Coordinación Fiscal señala que para la distribución de los recursos debe considerarse lo siguiente:

- a) El número de habitantes de cada entidad federativa.
- b) El índice delictivo de los estados.
- c) El índice de ocupación penitenciaria de los estados.
- d) La implementación de programas de prevención del delito.
- e) Los recursos destinados a apoyar las acciones que en materia de seguridad pública desarrollen los municipios.
- f) El avance en la aplicación del Programa Nacional de Seguridad Pública en materia de profesionalización, equipamiento, modernización tecnológica e infraestructura (CONEVAL, 2011, pp. 65-66).

Lo anterior sirve como una limitante para la utilización de este fondo, y ayuda a atacar los problemas organizacionales que enfrentan las instituciones policiacas en México, así mismo

permite que los recursos otorgados a los municipios y estados se orienten en la creación de programas útiles que ayuden a reducir los índices de violencia.

2.6.8. Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas.

El fondo de aportaciones para el fortalecimiento de las entidades, se orienta a mejorar las condiciones administrativas y políticas de los estados para que estos enfrenten sus problemas eficientemente, por ello se destina “la inversión en infraestructura física, incluyendo la construcción, reconstrucción, ampliación, mantenimiento y conservación de infraestructura” (CONEVAL, 2011, p. 69); también está dirigido al sector agrícola para la creación de proyectos productivos y se distribuye con base en la suma de la aportación que cada entidad recibió el año previo más el porcentaje del aumento de los recursos totales del fondo.

Capítulo 3. Análisis y Evaluación de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan

3.1. Municipio de Toluca

3.1.1. Breve Historia del Municipio de Toluca.

Toluca es la capital del Estado de México y su nombre tiene diversos significados, entre los que se pueden destacar “Cerro del Dios Tolo” o “Lugar del Dios Tolo”, esta denominación fue asignada al municipio hace bastante tiempo gracias a los estudios de Cecilio Robelo, y sirvió para que el Profesor Alfonso Sánchez realizará una investigación acerca de la fundación del municipio, mediante la cual pudo determinar que los Toltecas fueron los encargados de instaurar Toluca aproximadamente en el año 640.

De acuerdo con los datos presentados en la Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2016) en su versión electrónica, es en 1521 cuando sucede la conquista española del Valle de Toluca llevada a cabo por Gonzalo Sandoval con ayuda de un grupo de indígenas nativos de la zona; para el año 1529 la región de Matlatzinco, incluida la Villa de Toluca, queda comprendida en el Marquesado de Oaxaca que es otorgado a Hernán Cortés por el Rey Carlos V de España, quien le da el poder para dominar la región y ejercer autoridad con la finalidad de explotar la zona y cobrar los impuestos correspondientes a los pobladores. De igual manera es importante mencionar que en 1799 la Villa de Toluca es ascendida a ciudad, lo que le da un estatus diferente y le permite ejercer el comercio y participar en el Virreinato.

Mucho tiempo después, cuando explota la guerra de Independencia, el Cura Miguel Hidalgo en 1810 se sitúa en la región por un corto lapso para comandar sus tropas hacia el Monte de las Cruces, lo que le proporciona a la ciudad presencia en esta batalla tan importante por haber sido una región estratégica en aquel momento para combatir a las tropas enemigas y llegar a la Ciudad de México; Otro acontecimiento relevante para el municipio se da en 1812 cuando se instaura el 1er Ayuntamiento de Toluca conforme a lo establecido en la Constitución de Cádiz y para 1821 se reconoce la Independencia de México, lo cual le otorga a Toluca el reconocimiento como parte del país.

Es hasta 1830 cuando al municipio de Toluca se le nombra capital del Estado de México, no obstante después de que el sistema centralista aboliera y absorbiera los poderes del Estado, Toluca deja de ser su capital y recupera esta denominación hasta 1846 cuando se reestablece el sistema federalista.

Durante 1860 en la Guerra de Reforma se inicia la desamortización de los bienes eclesiásticos en Toluca, debilitando a la Iglesia Católica en la región e impulsando una nueva etapa de renovación para depurar su influencia en las decisiones políticas y de gobierno.

Con la llegada de Maximiliano de Habsburgo y con la posterior victoria de la República en el derrocamiento del éste, Mariano Riva Palacio es electo gobernador por tercera ocasión del Estado de México, en este momento se impulsó de manera asombrosa a Toluca mediante la modernización de la ciudad, de igual manera José Vicente Villada en el año de 1889 en su papel como gobernador renovó drásticamente el aspecto del centro de Toluca “bajo un estilo europeizante porfiriano”, para concordar con las ideas estéticas de aquella época.

Para 1911 y en años posteriores, la ciudad de Toluca experimentó diversos acontecimientos pues ante la caída de Madero esta es tomada por el ejército Huertista, sin embargo es hasta 1914 cuando el municipio es arrebatado y tomado por el ejército Zapatista para imponer como nuevo Gobernador del Estado a Gustavo Baz Prada, quien concordó con las ideas liberales y apoyó al movimiento para que este tuviera auge en la región. En 1815 la Convención Revolucionaria de Aguascalientes se instala en Toluca para discutir asuntos relacionados con el movimiento; posteriormente en 1917 se promulgó la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, concediéndole a Toluca la categoría de Municipio, es en este momento que el municipio comienza a ver grandes épocas, como su siguiente etapa de modernización en 1930 por el entonces Gobernador Filiberto Gómez, el nombramiento de Adolfo López Mateos en 1943 como director del Instituto Científico y Literario Autónomo y su transformación como la Universidad Autónoma del Estado de México en el año de 1956, lo que permitió que los jóvenes interesados en la educación universitaria accedieran a ésta y la investigación científica se desarrollara ampliamente en el Estado, por ello para 1963 Baz Prada estableció el Cerro de Coatepec como Ciudad Universitaria.

Gracias a estos acontecimientos el municipio de Toluca fue transformándose poco a poco a través de la gestión de varios Gobernadores en lo que actualmente es, mediante la construcción de

circuitos viales, museos, y plazas, además de la instauración de la sede de los Poderes Judicial, Legislativo y Ejecutivo, y el Ayuntamiento de Toluca, otorgándole gran relevancia al territorio, ya que las decisiones políticas y las acciones administrativas son llevadas a cabo en la cabecera municipal de este municipio.

3.1.2. Localización.

El municipio de Toluca es uno de los 125 municipios que conforman el Estado de México, se encuentra en la zona central de dicha entidad siendo su capital, además está situado a 72 kilómetros de la Ciudad de México, teniendo así una cercanía importante para el comercio y el contacto directo con los Poderes de la Unión, lo cual favorece ampliamente al gobierno estatal para mantener una relación estrecha con este orden de gobierno en distintos temas relevantes orientados al bienestar de los ciudadanos.

La altura promedio es de 2 mil 660 metros sobre el nivel medio del mar, aunque dos de sus localidades la superan en altura: Santiago Tlacotepec y Cacalomacán, con 2 mil 840 y 2 mil 760 metros sobre el nivel del mar respectivamente, mientras que el Nevado de Toluca alcanza una altitud de 4 mil 680 metros sobre el nivel del mar, según el Anuario Estadístico por entidad Federativa 2010 del INEGI (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 58).

En este sentido, es preciso señalar que el Municipio de Toluca debido a su altura tiene algunos beneficios para el cultivo de ciertas especies de semillas y demás productos característicos de la región, así mismo su posición permite que el turismo se concentre en gran medida en el Nevado de Toluca dejando ganancias considerables para el comercio local.

Con respecto a las colindancias, el Municipio de Toluca se encuentra rodeado por los municipios de Zinacantepec al oeste, con Temoaya y Oztolotepec al norte, al sureste con Metepec, al noroeste con Almoloya de Juárez y al sur con Coatepec Harinas, Villa Guerrero, Tenango del Valle y Calimaya; así mismo colinda al este con San Mateo Atenco y Lerma.

La cercanía con estos municipios contribuye a la creación de convenios que permiten atacar ciertos problemas sociales que aquejan a la población Toluqueña, un ejemplo de ello es la instauración de un Centro Regional de Valorización de Residuos Sólidos ubicado en el municipio de Zinacantepec, con el cual ambos municipios se benefician y se posicionan como dos territorios preocupados por el saneamiento ambiental, aunque la administración de dicho centro corresponde al municipio de Toluca, los procedimientos y el lugar donde se ubica se localizan en el municipio vecino, con la finalidad de combatir la contaminación y generar ganancias derivadas de la recolección de basura, siendo esto una prueba de asociación intermunicipal para mejorar la prestación de los servicios públicos.

Por tal motivo las relaciones que tiene el Municipio de Toluca con los municipios colindantes son claves para emprender programas sociales y generar medidas indispensables para mejorar la prestación de los servicios públicos e incrementar la cobertura gracias a las negociaciones y acuerdos intermunicipales, que fomentan la participación y unión de municipios ayudando en gran medida a mejorar la calidad de vida de los mexiquenses.

3.1.3. División Territorial del Municipio de Toluca.

“El municipio de Toluca cuenta con una superficie de 22 mil 351.5 kilómetros cuadrados, que representan el 1.1% del territorio nacional” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 176); así la población que integra la superficie municipal se distribuye en población urbana y rural, esta última clasificación se debe a que aún el municipio cuenta con zonas que presentan rezagos en la prestación de servicios públicos y la infraestructura vial, aunado al hecho de que la situación socioeconómica de una cantidad considerable de la población es baja o media.

Con respecto a la administración del municipio, el ayuntamiento de Toluca está integrado por 85 circunscripciones territoriales divididas en 47 delegaciones, 38 subdelegaciones y 280 unidades territoriales básicas, de acuerdo con el Bando Municipal de Toluca (2016), de tal manera que las funciones municipales requieren de destreza, responsabilidad y compromiso para que las acciones gubernamentales sean eficaces y eficientes para abarcar de este a oeste y de norte a sur el territorio.

La distribución anterior se encuentra en el Título Segundo Del Territorio Y Organización Territorial Del Municipio, contenido en el Bando Municipal de Toluca (2016), en el cual se sustenta

la división territorial con base en diferentes criterios como: población, vías de comunicación, servicios públicos, ubicación geográfica e identidad local, lo cual ayuda a que la administración municipal organice sus acciones e identifique claramente las condiciones en las que se encuentra cada delegación para impulsar políticas que permitan atacar los problemas sociales y establecer una dirección correcta dentro de las delegaciones y subdelegaciones.

En relación a lo anterior, las labores administrativas se concentran en la creación de espacios idóneos para el desarrollo de la población que reside en el municipio, mediante la implementación de programas destinados a incrementar los servicios, combatir el rezago en educación, aumentar la calidad de vida y gestionar con los órdenes de gobierno federal y estatal partidas económicas suficientes destinadas a la inversión en infraestructura y la creación de un impacto positivo en la vida de los Toluqueños.

3.1.4. Demografía.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal de Toluca (2016), para facilitar el trabajo del gobierno del Estado de México, este se divide en 16 regiones que aglutinan a los 125 municipios, para el caso de Toluca, este se encuentra circunscrito en la región XIII, junto con los municipios de Zinacantepec, Almoloya de Juárez, Almoloya del Río, Tenango del Valle, Texcalyacac, San Antonio la Isla, Metepec, Rayón, Mexicalzingo y Calimaya, de tal forma que los programas relacionados con el desarrollo de diferentes rubros, se elaboran de acuerdo con las necesidades de cada región. Si se analiza más a fondo este tema, la intermunicipalidad está prevista por el gobierno estatal al crear programas dirigidos a un grupo de municipios, esta medida ayuda a eficientar procedimientos administrativos que agilicen la vida de la población, así mismo esta medida favorece a que los municipios realicen convenios para elevar la calidad de los servicios públicos.

Con datos de 2015 de la Región XIII concentra a 1 millón 690 mil 904 habitantes, que simboliza cerca del 10% de la población a nivel estatal, donde el municipio de Toluca concentra a más del 50 por ciento de la región (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 47).

Con respecto a este tema, se puede observar que el municipio de Toluca tiene gran influencia en la región, puesto que la población que ahí radica, contribuye en un alto grado económica y laboralmente para el Estado de México, por tal motivo los recursos otorgados por el gobierno estatal y las participaciones federales se encuentran en proporción a estos temas, lo cual es un dato importante para que el municipio trabaje en la inversión adecuada de este dinero.

De acuerdo con lo anterior, el municipio de Toluca contribuye en gran medida a la región y por lo tanto tiene una responsabilidad enorme para trabajar en conjunto con los demás municipios para generar acuerdos dirigidos a la población urbana y rural; cabe destacar que el Plan de Desarrollo Municipal de Toluca (2016) señala que casi el 80% de la región cuenta con una población rural, dedicada en gran medida a la producción agropecuaria, lo que conlleva elaborar estrategias eficientes para mejorar la condición de vida de estas personas.

Al hablar únicamente del municipio de Toluca, el instituto Nacional de Estadística y Geografía, de acuerdo con datos de la Encuesta Intercensal 2015 señala que “la población de Toluca es de 873 mil 536 habitantes, de los cuales el 52 por ciento son mujeres, mientras que el 48 por ciento corresponde a hombres (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 66). Gracias a esta encuesta se puede observar que la población femenina supera en un 4% a la población masculina y por ello las políticas destinadas a cuestiones de género deben incrementarse, ya que la demanda de esta población para la solución de sus problemas es mayor.

No obstante y de acuerdo con el tema de investigación, los servicios públicos deben incrementarse en general, puesto que las demandas son bastantes debido al gran número de personas que habitan el municipio, en este sentido los planes de trabajo de las administraciones requieren ser más conscientes y analíticos para dar soluciones a los problemas sociales que aquejan a la ciudadanía como es la falta de alumbrado público y la pavimentación de las avenidas y calles que se encuentran en las delegaciones.

Con respecto a la población productiva que radica en el municipio de Toluca esta “simboliza el 67.5 por ciento del total municipal, el 5.7 por ciento de la población se encuentra en la categoría de adulto mayor” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 66); por lo tanto, una gran parte de la población genera ingresos para su familia y aporta al PIB Estatal, sin embargo el 5.7% de la población que se cataloga como adultos mayores, requieren de la asignación de un presupuesto

considerable para solucionar demandas específicas de salud, economía y alimentación, lo cual también debe correr a cargo, en cierta medida, de las autoridades municipales para generar oportunidades de inserción al campo laboral, o programas que mejoren sustancialmente la calidad de vida de esta población. Por ésta razón entre los temas que deben integrar una agenda para atender a las personas mayores, se requiere incluir el incremento de servicios públicos que integren elementos que ayuden en específico a estas personas, como es el caso de la creación de rampas en las aceras, la iluminación de las calles y otras cuestiones que les permitan tener una vida digna.

Además, es importante destacar que “cerca del 60 por ciento de la población toluqueña se asienta en la cabecera municipal, mientras que el 40 por ciento restante se distribuye en 100 localidades” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 68). Lo anterior señala que gran parte de los ciudadanos Toluqueños prefieren vivir en el centro del municipio, porque suele ser un lugar con mayor vigilancia y beneficios en cuanto a movilidad, empleabilidad y seguridad debido a que es aquí donde los poderes del Estado se sitúan, otra explicación podría radicar en el hecho de que las calles y los servicios públicos son cubiertos en su mayoría, puesto que las actividades más importantes del municipio y el estado se llevan a cabo en la cabecera, por ello resulta prioritario solucionar las demandas de aquellas delegaciones que tienen una mayor cercanía con el ayuntamiento, así mismo las actividades económicas que prosperan en el centro de la ciudad se inclinan más por los servicios, al ser un lugar turístico y con mayor número de visitantes tanto locales como extranjeros, la demanda de productos es mayor que en otras localidades del municipio.

3.1.5. Contexto Económico.

Con base en datos del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca (2016), el municipio cuenta con 61.35% de unidades económicas en relación al porcentaje Estatal, lo que implica que gran parte de las actividades económicas que generan ingresos para el Estado se realizan en la capital, es por esto que el municipio es una zona estratégica para generar recursos y empleos de corto, mediano o largo plazo, en comparación con otros municipios, de igual forma cuenta con el 62.82% de la población ocupada, lo que significa que más de la mitad de Toluqueños en edad de laborar cuentan con un empleo fijo o semifijo; este dato es relevante ya que mientras más personas cuenten con empleos la calidad de vida se elevará sustancialmente.

De acuerdo con el Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México:

En el municipio de Toluca existen 873 mil 536 habitantes, de los cuales 412 mil 077 son económicamente activos, de estos 392 mil 558 personas se encuentran ocupadas por sector de actividad económica, donde el sector servicios presenta la mayor preeminencia con respecto a la población ocupada (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 171).

Como ya se había mencionado anteriormente, una gran cantidad de la población económicamente activa se dedica al comercio, el transporte, y al turismo, esto implica que la ciudad de Toluca, principalmente, recibe cantidades considerables de personas que por negocios o placer visitan el centro dejando grandes cantidades de dinero.

Igualmente con el crecimiento de la población, la ciudad ha tenido que expandirse y con ello las redes de transporte, esto ha generado que más vialidades tengan que ser construidas y que grandes empresas decidan instalarse en el territorio para emprender negocios enfocados en la prestación de servicios particulares, con relación a este tema “93 por ciento del rubro de servicios corresponde a las micro empresas. Asimismo, en el territorio existen 23 mil 439 comercios que corresponden a 21 giros determinados” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 173), lo que da cuenta de la gran magnitud de relaciones, transacciones y ventas que se realizan en el territorio municipal, por ello a nivel estatal, el municipio de Toluca es una zona importante para captar recursos.

Con respecto a las actividades económicas que se llevan a cabo en el territorio, actualmente el sector agropecuario, que en el pasado contó con relevancia, ya no tiene la misma importancia, aunque el 25% de la población según datos del Plan de Desarrollo Municipal (2016) habite en las localidades donde aún se practica la cría de ganado y/o la siembra de maíz, estas actividades ya no tienen el mismo apoyo gubernamental de antes y requieren más atención por parte del gobierno estatal y municipal para la generación de programas enfocados a la explotación y productividad de este porcentaje de la población. En contraste, el sector servicios prevalece como la actividad con mayor afluencia puesto que hoy en día 276, 959 personas viven de este sector, sin embargo vale la

pena mencionar que a pesar de que esta actividad económica cuenta con una población considerable de trabajadores, no quiere decir que se generen mayores ingresos directos para el municipio, puesto que es bien conocido que el comercio informal en Toluca es un problema que crece cada día, lo que implica que no existe una regulación oportuna para obligarlas a pagar impuestos con la finalidad de generar e invertir en obras y servicios públicos.

En relación al sector industrial, esta actividad es la que genera mayores ingresos al municipio y la que contribuye en un alto grado en comparación con otras actividades al producto interno bruto, esta situación se debe a los grandes complejos industriales que se encuentran en la zona, los cuales también favorecen a la generación de empleos y a la modernización del municipio ya que la infraestructura necesaria para llevar a cabo estas actividades requieren del mejoramiento de calles aledañas consignadas al rubro de las contribuciones de mejora que hacen las empresas para beneficiar la zona. En este sentido, el municipio cuenta con el Parque Industrial Toluca 2000 y el Parque Industrial Vesta Park Toluca, dos complejos sumamente importantes para el territorio.

3.1.6. Servicios Públicos.

Los servicios públicos en el Municipio de Toluca deben ser tratados con suma delicadeza por la administración pública local, ya que conforman una amplia gama de necesidades que requieren ser atendidas para que la población se encuentre satisfecha, sana y conforme con las labores del ayuntamiento; en el caso concreto de Toluca y debido a la constante expansión demográfica, la prestación de los servicios públicos presenta retrasos importantes, sobre todo en el servicio de alumbrado público.

“Según datos del IGECEM [...] con respecto al alumbrado público, este porcentaje se reduce al 85 por ciento, puntualizando que la infraestructura en la materia data desde hace más de 3 décadas” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 172).

Este dato destaca que el servicio necesita un mantenimiento integral en todo el municipio para que funcione adecuadamente mediante la sustitución del sistema de alumbrado público, además gracias a esta información se puede comprobar que aunque la mayoría de las viviendas cuentan con servicios como agua potable, alcantarillado y luz eléctrica, el servicio de alumbrado público continua teniendo deficiencias significativas, en parte porque las diferentes administraciones que

han gobernado a lo largo de 3 décadas en el municipio no se han preocupado lo suficiente para mejorar el servicio y emprender mantenimientos preventivos. Si bien es cierto que la población crece cada año y con ello las demandas, las administraciones municipales deben enfocar sus esfuerzos y dedicación en proveer aquellos servicios que no han sido atendidos eficientemente porque la ciudadanía merece calidad para sentir que sus contribuciones sirven para mejorar sus condiciones de vida, solo así la legitimidad gubernamental estará asegurada, es por esto y otros motivos que el tema del alumbrado público es un aspecto que debiera estar en los asuntos primordiales de la agenda municipal ya que este servicio que actualmente se puede catalogar como de primera necesidad, ayuda en gran medida a que la ciudadanía se sienta segura por las noches para transitar por las calles de Toluca.

Dentro del territorio municipal se encuentran 43 mil 768 luminarias, distribuidas de la siguiente manera: 37 mil 274 distribuidas en delegaciones y subdelegaciones, 2 mil 117 en vialidades, 895 bajo puentes viales y puentes peatonales, 240 en la vialidad López Portillo (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 218).

Los datos anteriores sugieren que las delegaciones por su magnitud cuentan con una cantidad mayor de luminarias, no obstante hay que recordar que en las zonas rurales la cobertura es del 85% y el sistema de alumbrado público tiene una antigüedad de 30 años, lo que lleva a pensar que las instalaciones requieren un constante mantenimiento y una inversión inmensa para su cambio, además el incremento de la población obliga al ayuntamiento a instalar nuevas conexiones de alumbrado público y el hecho de que solo se cuente con el 85% de cobertura hasta 2015 significa que la administración 2013-2015 no hizo las labores necesarias para incrementar este porcentaje e instalar este servicio en las calles que más lo necesitan como en las zonas rurales donde los caminos aún son de terracería y no cuentan con banquetas, lo que pone en peligro a la sociedad.

3.2. Delegación de San Pablo Autopan

San Pablo Autopan es una de las 47 delegaciones que conforman el municipio de Toluca y se ubica al norte del Estado de México, colinda con las delegaciones de San Cristobal Hichochitlán, Calixtlahuaca, San Andrés Cuexcontitlán y Santa Cruz Atzacapoltzaltongo.

De acuerdo con el Bando Municipal del Ayuntamiento de Toluca (2013), la delegación se integra de la siguiente manera:

- De Jesús Primera Sección
- Santa María Tlachaloyita que integra: Barrio de Santa María y Barrio de Tlachaloyita
- Pueblo Nuevo I
- Pueblo Nuevo II
- Santa Cruz I
- Santa Cruz II
- De Jesús 3ra Sección
- De Jesús 2da Sección (p. 28).

San Pablo Autopan está conformado por 8 unidades territoriales básicas debido a que es una de las localidades con mayor extensión territorial en el municipio, llegando incluso a parecer un municipio ya que su territorio colinda con muchas delegaciones, así mismo cuenta con una población total de 35,141 personas de las cuales 17,314 son hombres y 17,827 son mujeres de acuerdo con los datos del Censo de Población y Vivienda del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010), en este sentido dicha institución determinó también que dentro de esta región existen 5,470 hogares donde se habla una lengua indígena, predominantemente la Otomí, que ha influido en gran medida en las tradiciones y la forma de vida de las personas que ahí radican.

Con respecto al nivel educativo, el grado promedio de escolaridad según el Censo de Población y Vivienda del INEGI (2010) es de 7.80, lo cual indica que una gran parte de la población no concluyó la secundaria y pocos son los que terminaron el nivel preparatoria e iniciaron una carrera universitaria, además esta institución menciona que 1,609 personas de 15 años o más son analfabetas, lo que significa que la administración municipal debe sumar esfuerzos para atacar este problema.

Así mismo, la marginación es otro tema que influye en gran medida en la delegación y determina el desarrollo de la comunidad, por ende impacta la calidad de vida de toda la población, porque este es un factor que determina la movilidad social y el índice de educación, por esta razón es importante recalcar que en la delegación existen algunos barrios calificados por el Consejo Nacional de Población (2010) con un alto grado de marginación, lo que implica que presentan un rezago en cuanto a servicios públicos, infraestructura y desarrollo en general. El siguiente cuadro muestra los barrios más afectados en San Pablo Autopan, y se observa que en resumen toda la delegación tiene signos elevados de marginación:

Tabla 1. Índice de Marginación en la Delegación de San Pablo Autopan.

Localidad	Población Total	Grado de Marginación
Barrio de Jesús Primera Sección	2,174	Alto
Barrio de Santa Cruz	3,757	Alto
San Pablo Autopan	35,141	Alto

Fuente: Creación propia con base en información presentada en el Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2016-2018.

Como se puede notar en el cuadro anterior, la marginación en esta zona es un grave problema que requiere de grandes estrategias destinadas a mejorar las condiciones de vida de estos habitantes, porque este tema está íntimamente relacionado con la falta de servicios públicos, la educación, la pobreza y otros factores como la ideología y el contexto, los cuales rigen la forma en que la comunidad lleva a cabo sus actividades cotidianas, por esta razón el desarrollo y el crecimiento económico de la localidad dependen en gran medida de las decisiones políticas y las acciones administrativas llevadas a cabo por el ayuntamiento de Toluca y el gobierno del Estado de México.

Los habitantes de esta comunidad, necesitan que las autoridades competentes se comprometan con la generación de empleos para que estos puedan acceder a más oportunidades que les permitan la

movilidad social y el aumento de su capacidad adquisitiva, de esta manera se podrá combatir la pobreza que impera en la delegación de San Pablo Autopan.

Por lo anterior, es indispensable que los servicios públicos en esta zona sean prioridad para el gobierno municipal; las calles, el agua potable, el alumbrado público, y otros servicios como la recolección de basura deben estar garantizados en esta zona, para que los ciudadanos se encuentren satisfechos y puedan gozar de un ambiente sano para prevenir enfermedades y elevar su calidad de vida.

El contexto económico de la delegación con respecto a datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010), señalan que la población económicamente activa es de 13,211 personas, las cuales contribuyen a generar ganancias en la comunidad ya que gran parte de la población se dedica al comercio y otros al trabajo en industrias.

En cuanto al rubro de salud, los datos proporcionados por INEGI en 2010 señalan que 20,352 personas son derechohabientes de algún servicio como el IMSS, ISSSTE, ISSSTE Estatal y el Seguro Popular, sin embargo 14,425 personas no tiene derecho a recibir atención médica en ninguna institución , lo que genera graves problemas para aquellas personas que no se encuentran afiliadas.

3.2.1. Servicios Públicos en la Delegación de San Pablo Autopan.

De acuerdo con datos del Censo de Población y Vivienda realizada por el INEGI (2010), en la delegación de San Pablo Autopan hay un total de 7, 414 viviendas particulares habitadas, de las cuales 334 cuentan aún con piso de tierra, lo que pone de manifiesto que aunque sean pocas las viviendas en comparación con las que cuentan con piso firme, es indispensable que el número disminuya a cero. Con relación al servicio de luz eléctrica en 2010, 7, 238 viviendas disponían del servicio y 71 no contaban con este.

En cuanto al tema de agua entubada 3,937 disponían del servicio y 3,357 viviendas carecían del mismo, de tal manera que el agua es un problema que aqueja esta zona, ya que el agua potable es un servicio que debiera estar garantizado en un 100%, porque es fundamental que los hogares cuenten con agua para realizar sus actividades, mantenerse hidratados y prevenir enfermedades mediante la limpieza de sus hogares y elaboración de sus alimentos.

El drenaje es otro problema en esta delegación ya que del total de viviendas solo 6,869 disponían del servicio y 432 no contaban con él, lo que quiere decir que una parte de la población carece de infraestructura para desembocar las aguas negras generadas en los hogares, lo que deja como consecuencia malos olores, enfermedades y estancamiento de aguas negras.

En total dentro de la delegación, las viviendas particulares que disponen de luz eléctrica, agua entubada de la red pública y drenaje, según los datos ofrecidos por el INEGI (2010) son 3,780, lo que significa que más del 50 por ciento de las viviendas en esta localidad carecen en algún grado de los servicios públicos esenciales para que las personas tengan una vida digna y aceptable.

3.3. Análisis Situacional de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan

3.3.1. Servicio de Alumbrado Público.

De acuerdo con datos del Plan Municipal de Desarrollo Urbano de 2014, “La zona norte del municipio es la más afectada en torno a la carencia de alumbrado público” (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016, p. 219), esta zona incluye las delegaciones de San Pablo Autopan, San Cristóbal Huichochitlán, San Andrés Cuexcontitlán, Tlachaloya, entre otras, que son las más afectadas con respecto a este servicio, debido a las variaciones en el voltaje por la antigüedad de la instalación de alumbrado público y la falta de mantenimiento del mismo. Lo anterior es resultado de un diagnóstico sobre la situación en la que se encuentra el servicio de alumbrado público en el municipio realizado por el Gobierno del Estado de México, gracias a esto se puede destacar que la delegación de San Pablo Autopan, es una de las localidades que más carecen de alumbrado público en sus calles, y no solo eso sino que las luminarias que se encuentran instaladas ahí en muchas ocasiones no reciben el mantenimiento adecuado.

De acuerdo con información del sitio web de noticias “Plana Mayor” (2015), para el año 2015, a mediados del mes de agosto. la administración de Braulio Antonio Álvarez Jasso, invirtió 39 millones 282 mil 673 pesos en la sustitución de 25 mil 413 lámparas ahorradoras de las 38,000 existentes en el municipio en el año 2015 gracias al Programa Estatal de Modernización de Alumbrado Público financiado por el Fondo Estatal de Fortalecimiento Municipal 2015, sin embargo las colonias urbanas del municipio fueron las que se beneficiaron más con este programa,

ya que en este sitio web de noticias no se menciona ninguna delegación de la zona norte del municipio, lo que demuestra que políticamente es más rentable iluminar las vialidades urbanas que las calles de las delegaciones más marginadas y necesitadas de este servicio, como lo es la delegación de San Pablo Autopan.

Cabe destacar que con este programa se pretendió la sustitución de lámparas comunes por lámparas Led, por ello el gobierno estatal y el gobierno federal hicieron entrega de 2, 090 luminarias de tecnología led como parte del programa de modernización al municipio de Toluca.

3.3.2. Servicio de Calles.

Con base en datos proporcionados por el Departamento de Mantenimiento Urbano del Ayuntamiento de Toluca en el periodo 2013-2015, en los meses de marzo a septiembre del año 2013 (véase tabla 2 y 3.), esta dependencia proporcionó a la delegación mantenimiento correctivo a través de programas de bacheo en diversas calles de la localidad, el programa fue implementado en esas fechas para resolver los problemas ocasionados por el constante tránsito de automóviles particulares y colectivos, dando un total de 1,898.33 m² de labores para re encarpetar el asfalto dañado de algunas calles principales como lo fueron José María Morelos, Av. Independencia, Felipe Villanueva y Av. Revolución, así mismo, según consta en reportes de dicha instancia se llevó a cabo el acarreo de productos de limpieza de cuneta en la carretera estatal Palmillas que pertenece a esta delegación.

Para el año 2014 en los meses de enero y febrero (véase tabla 4), esta dependencia únicamente centró sus esfuerzos en actividades en la excavación de cepas para poste de alumbrado público, los cuales se realizaron en la calle Independencia y en la calle Felipe Villanueva respectivamente.

Lo anterior deja ver que las actividades ejecutadas por la administración 2013-2015 no se concentraron en abarcar un gran número de vialidades y calles que conforman esta delegación, ya que como es común, únicamente en el primer año de gobierno municipal se realizaron actividades que pudieran legitimar a la administración ante la sociedad, no obstante en el caso del mantenimiento de las calles de la delegación de San Pablo Autopan, el programa de bacheo recorrió algunas zonas pero no por completo la comunidad, además para 2014 solamente se realizaron actividades que incluían la limpieza y el mantenimiento de las calles, lo que contraviene en cierto

grado con las obligaciones contenidas en el manual de operaciones del Departamento de Mantenimiento Urbano, haciendo constatar una vez más que las decisiones políticas no siempre son pensadas para el beneficio de la sociedad en general, sino todo lo contrario, mientras que pasa el tiempo, el compromiso de las autoridades municipales se esfuma y queda únicamente la apariencia de una administración que trabaja sin esforzarse demasiado.

En el año 2015 (véase tabla 5), las actividades que realizó la dependencia se concentraron exclusivamente en dar mantenimiento a los juegos infantiles instalados en la delegación en el mes de octubre, lo que pone de manifiesto que esta administración dejó de lado la limpieza de las calles, el incremento del servicio y el mantenimiento en general, como la pinta de guarniciones y la continuidad con el programa de bacheo; si bien es cierto que el presupuesto del municipio no puede estar dirigido solamente a la delegación de San Pablo Autopan, al ser esta una delegación catalogada con un alto grado de marginación, se requiere prestar mayor atención para satisfacer las necesidades más urgentes de la zona, como el servicio de agua potable, el incremento en la infraestructura de drenaje, la cobertura del alumbrado público y la construcción de calles.

Para el caso de la presente investigación se considera que el alumbrado público es indispensable en la localidad ya que con base en los datos antes presentados, las personas que ahí radican requieren que el servicio se cubra en un 100% para sentirse seguras al transitar por las calles, además de que el mantenimiento de las luminarias ahí instaladas debe estar garantizado, por ello se exhorta a que exista una coordinación real de las autoridades auxiliares con el municipio para mantener informado al ayuntamiento de las anomalías presentes en el servicio.

Con respecto al servicio de calles, esta delegación carece de pavimentación y muchas calles aún son de terracería, por tanto los esfuerzos de las autoridades competentes deben concentrarse en resolver estos problemas, pues esta comunidad al igual que las localidades catalogadas como urbanas forma parte del municipio y debe tener la misma importancia en cuanto a las obras que se contemplan en el Programa Anual de Obras de cada administración, si se pretende que esta delegación deje de ser una de las más marginadas del municipio y del Estado, es imprescindible administrar adecuadamente con eficiencia, eficacia y económica el presupuesto para que se elaboren estrategias enfocadas a mejorar las condiciones de vida de las delegaciones que presentan algún rezago.

No obstante, se debe mencionar que en julio de 2015, la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía reconoció al municipio de Toluca, como uno de los mejores en la implementación de eficiencia del alumbrado público al participar en el Proyecto Nacional de Eficiencia Energética en Alumbrado Público Municipal, gracias a que “el municipio de Toluca cumplió con los lineamientos establecidos dentro de dicho programa, por lo que se hizo acreedor a una reintegración presupuestal del 15 por ciento de su gasto, y se le reintegraron 4 millones 772 mil 768 pesos” (8 Columnas, 2015). En este caso la delegación de San Pablo Autopan si fue una de las beneficiadas, al igual que otras delegaciones de la zona norte, sin embargo el compromiso y los trabajos realizados en dicha localidad no cubrieron al 100 por ciento el territorio.

3.4. Evaluación de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan

En la delegación de San Pablo Autopan, a finales del año 2015, antes de terminar la administración del Presidente Municipal Braulio Antonio Álvarez Jasso, se levantó una encuesta de satisfacción para conocer la opinión de la población con respecto a dos servicios en específico: el alumbrado público y las calles, para ello se tomaron en cuenta datos del Censo de Población y Vivienda del INEGI (2010), los cuales arrojaron que la delegación contaba con una población total de 35,141 personas, de las cuales 17,314 eran hombres y 17,827 eran mujeres.

Para el levantamiento de la encuesta, se tomó a la población de 18 a 24 años como parte focal para la elaboración de la muestra porque al ser una población joven, esta tiene una opinión diferente a la de mayor edad y su percepción en cuanto a las acciones gubernamentales puede llegar a tener un mayor grado de objetividad, esto debido al ritmo de vida que llevan ya que están inmersos en una sociedad donde la globalización no es una opción, lo cual influye en gran medida a que las demandas de este sector se caractericen por ser más exigentes con respecto a la prestación de servicios públicos.

El total de la población que contaba con un rango de edad de 18 a 24 años fue de 4,916 personas de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda del INEGI (2010), al elaborar la muestra con dicho dato, está dio como resultado una cantidad de 332, sin embargo al no contar con información oficial del INEGI con respecto al número total de habitantes por barrio para realizar la estratificación, se procedió a dividir la cantidad obtenida en 8, debido a que este es el número de

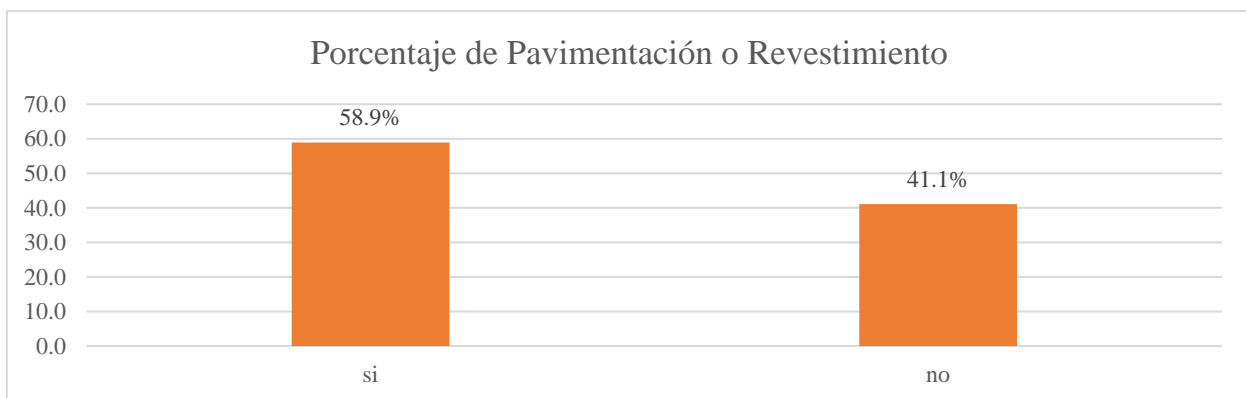
barrios que integra la delegación de San Pablo Autopan, lo cual dio como resultado 41.5, no obstante para hacer más cerrada esta cantidad, se decidió que en cada uno de los barrios se levantarán 42 encuestas, obteniendo así un total de 336 encuestas por realizar en toda la delegación.

La encuesta consto de 20 preguntas, en las que grosso modo se cuestionó a los habitantes de cada barrio si contaban con el servicio, si el ayuntamiento proporcionó el mantenimiento adecuado y cuál era su percepción con respecto a la calidad de los mismos; cabe destacar que dicha encuesta se realizó con algunas preguntas obtenidas del programa para el mejoramiento sustancial de los municipios “Agenda para el Desarrollo Municipal”, elaborado por el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, la cual ofrece a los gobiernos locales herramientas con base en indicadores para cambiar de manera integral la prestación de los servicios públicos a través de la realización de un diagnóstico que permite detectar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para lograr un cambio enfocado en la generación de aceptabilidad y legitimidad mediante la implementación de la calidad, la eficiencia y la eficacia a través de un buen manejo de los recursos financieros, materiales, tecnológicos, humanos, y técnicos.

3.4.1. Satisfacción Ciudadana del Servicio de Calles.

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción y la percepción en general de los habitantes de la delegación de San Pablo Autopan en relación a las calles que conformaban la comunidad, se elaboró una encuesta con preguntas destinadas a calcular el índice de aceptabilidad del servicio, la cual arrojó los siguientes datos:

Pregunta 1: ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda está pavimentada o cuenta con otro tipo de revestimiento?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

Como se puede observar en la gráfica anterior, el 58.9% de las personas encuestadas contestaron afirmativamente a la pregunta anterior puesto que contaban con pavimentación o algún tipo de revestimiento como concreto hidráulico, tezontle o chapopote, lo cual indica que de acuerdo a la opinión de los encuestados poco más del 50% de la delegación tenía vialidades pavimentadas que son transitadas diariamente por peatones y automovilistas. Cabe mencionar que el Ayuntamiento de Toluca no realizó todas estas obras de pavimentación o revestimiento ya que en algunos casos los habitantes se vieron en la necesidad de invertir dinero y cooperar con mano de obra en la pavimentación de calles, la construcción de banquetas y la pintura de guarniciones.

Por otro lado el 41.1% de los encuestados contestaron que no contaban con calles pavimentadas, lo cual dejó en evidencia un grave problema dentro de la delegación ya que el desarrollo de la misma depende de la calidad de los servicios que presta el ayuntamiento para que los habitantes tengan una vida digna.

Así entonces desde la perspectiva ciudadana, aún se necesitan mayores esfuerzos por parte de las autoridades municipales y auxiliares para mejorar la comunidad con calles que permitan el libre tránsito y fácil acceso para todos los habitantes.

Ante esta situación es preciso mencionar que la voluntad y el compromiso de los gobernantes se inclinan por otras obras o acciones que no precisamente están pensadas para apoyar a los ciudadanos, he ahí que en ocasiones la construcción de calles no es una prioridad, lo cual es preocupante aunado al hecho de que el presupuesto puede ser insuficiente además de que existe una mala distribución del mismo.

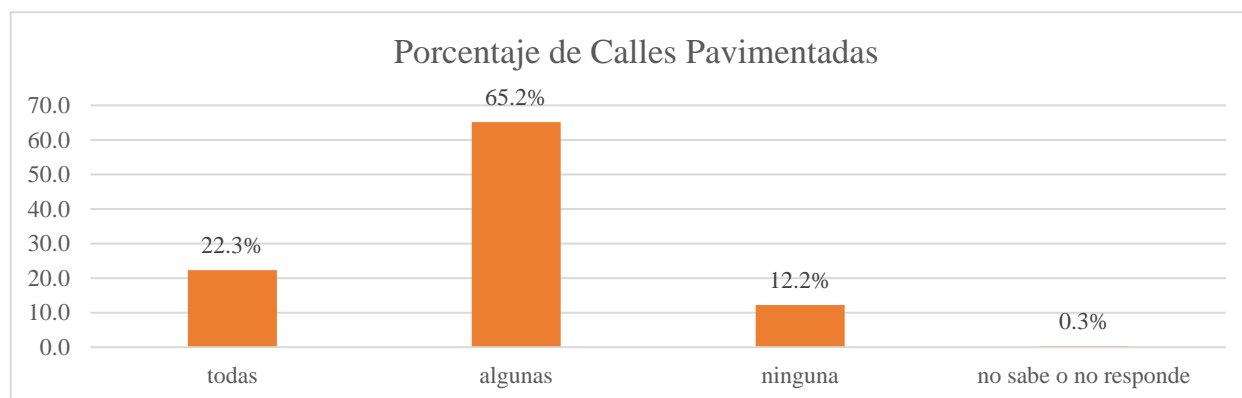
De igual forma dentro de la delegación, el rezago de este servicio es más notable en los barrios de Jesús Primera y Segunda Sección, donde se pudo observar una menor cantidad de calles pavimentadas y en buenas condiciones, ya que en su mayoría aún son de terracería y se encuentran llenas de baches, lo que imposibilita el tránsito de personas de la tercera edad y/o discapacidad, así mismo en este contexto, el polvo es otro factor que puede causar daños a la salud por el hecho de que las personas lo aspiran continuamente, causándoles en ocasiones problemas respiratorios.

Desde la visión de la nueva gestión pública, el presupuesto es un tema que debe ser tratado por el cabildo con sumo cuidado para garantizar equidad en todas las delegaciones, es decir, la distribución justa de las partidas presupuestales, como es el caso del fondo de aportaciones para la infraestructura social municipal perteneciente al ramo 33, que esencialmente está destinado al mejoramiento de las comunidades más vulnerables pudo haber sido utilizado con más inteligencia para que todo el municipio pudiera gozar de un servicio de calles de calidad, en cuanto al mantenimiento y a la pavimentación.

Esto significa que los Programas Anuales de Obras del ayuntamiento durante la administración 2013-2015 debieron haber contemplado la creación de un mayor número de calles en la delegación de San Pablo Autopan, y otras delegaciones alejadas de la cabecera municipal, ya que normalmente las administraciones se concentran en crear más vialidades en las zonas urbanas y dejan de lado el territorio rural, el cual requiere de grandes esfuerzos para que este porcentaje de la población en San Pablo Autopan que carece del servicios pueda tener acceso a calles incluyentes y en buenas condiciones.

En este caso, se puede deducir que el presupuesto asignado para la construcción de calles por parte del Ayuntamiento de Toluca no se invirtió lo suficiente para asegurar que la población contará con calles dignas, debido a que los programas enfocados a resolver problemas de índole técnica como la pavimentación no incluyeron las calles de terracería de la delegación, además de que tal parece que el diagnóstico presentado en el Plan de Desarrollo Municipal de 2013 no fue consultado a la hora de gestionar recursos para atender a la población más vulnerable del municipio, por lo tanto al finalizar la administración aún se observaba que gran parte del territorio delegacional se encontraba en condiciones precarias, según la opinión ciudadana, generando así descontento hacia el gobierno municipal.

Pregunta 2: ¿Las calles cercanas a su hogar se encuentran pavimentadas?



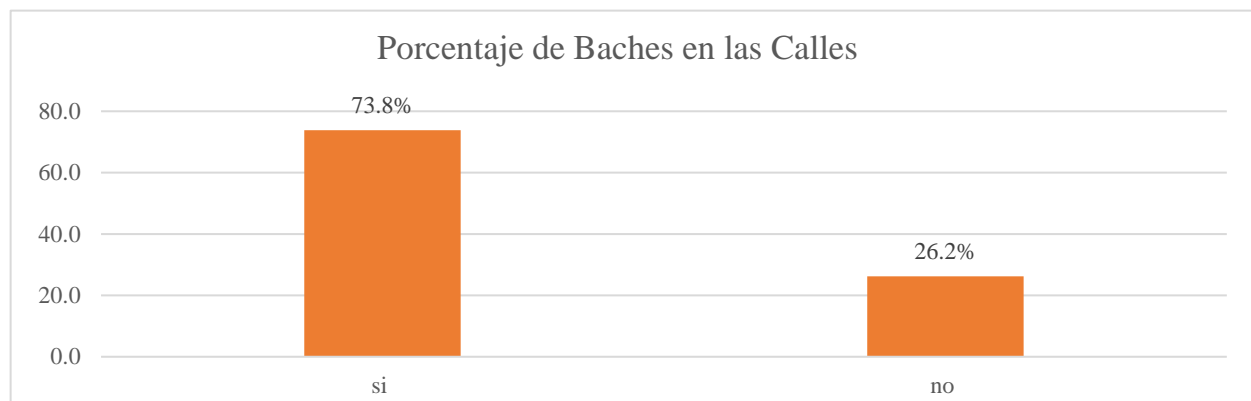
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

Con respecto a la segunda pregunta, el dato más sobresaliente fue que el 65.2% de la población encuestada respondió que solo algunas de las calles cercanas a su hogar se encontraban pavimentadas, y es que mientras se levantaba la encuesta se pudo constatar que aunque ciertas calles contaban con pavimentación o revestimiento, no estaban concluidas, simplemente eran tramos que no conectaban con otras calles, ocasionando un desastre dentro de las vías de comunicación de la delegación. Esta situación revela que a pesar de que en la administración 2013-2015 y en administraciones anteriores se elevó el número de kilómetros pavimentados en la delegación, aún no existe homogeneidad, lo cual puede ser resultado de una falta de planeación, programación o de presupuesto por lo que las autoridades competentes no realizaron las obras correspondientes. No obstante es preciso recordar que terminar las obras inconclusas es parte de las responsabilidades de todas las administraciones entrantes; tan solo el 22.3% de las personas contestaron que todas las calles cercanas a su hogar estaban pavimentadas, dicha cifra aunque no es menor, no demuestra que el ayuntamiento se haya comprometido al 100 por ciento con esta comunidad rural para disminuir el número de calles de terracería.

Así mismo el 12.2% de la población encuestada respondió que ninguna de las calles que rodean sus hogares se encuentra pavimentadas, siendo esta una situación preocupante por el hecho de que todavía existe rezago en la cobertura de este servicio, y aunque resulta entendible que el crecimiento poblacional es un factor que impide que el ayuntamiento pavimente más calles, la población requiere que sus necesidades sean atendidas eficientemente.

De igual forma, se debe recordar que la cobertura de los servicios públicos es un factor de legitimidad para el gobierno municipal, lo cual es indispensable para que los ciudadanos confíen en las instituciones puesto que pueden constatar que sus impuestos están siendo utilizados para obras que beneficien a sus comunidades. Ante esta situación, la gestión pública busca legitimar a los gobiernos y en el caso del servicio de calles, el mantenimiento y la pavimentación contribuyen a elevar el índice de aceptabilidad, por lo tanto la administración 2013-2015 debió preocuparse más por generar una comunicación directa con los habitantes y las autoridades auxiliares de esta delegación para asegurarse que el número de calles pavimentadas se elevará.

Pregunta 3: ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda presenta problemas de baches?



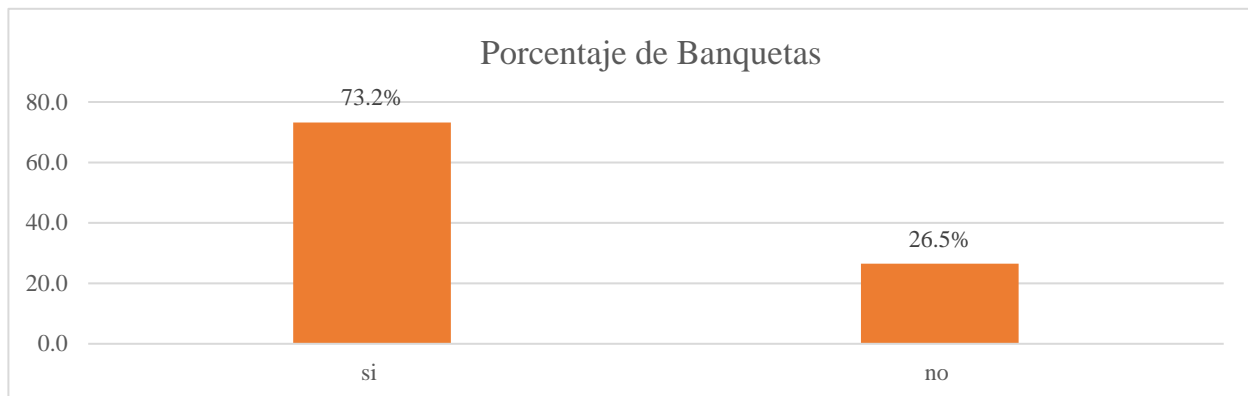
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

De acuerdo con esta pregunta, el 73.8% de las personas encuestadas contestaron que sus calles pavimentadas y de terracería tenían problemas graves de baches debido a que las condiciones en las que se encontraban no eran las más adecuadas, esto podría ser una consecuencia de la falta de planeación o calidad en los materiales utilizados en la pavimentación de las calles, aunado a que los camiones y automóviles también contribuyen al desgaste del pavimento, además el problema se intensificó en las calles de terracería, donde resulta más común que se formen hundimientos que requieren ser atendidos con urgencia porque impiden el tránsito y el fácil acceso de las personas de la tercera edad, niños, mujeres embarazadas y discapacitados, a los cuales principalmente se les dificulta más sortear los baches.

En contraste con el porcentaje anterior, únicamente el 26.2% de las personas señalaron que no tenían este problema porque que algunas calles habían sido recientemente pavimentadas, además de que otras no eran tan transitadas y aún se encontraban en buenas condiciones.

Cabe destacar que en cuanto a esta pregunta, el fondo de aportaciones para la infraestructura social municipal, pudo ser utilizado para el mantenimiento de las calles, lo cual implicaba la creación de programas de bacheo y la inversión de este fondo en propuestas innovadoras por parte de los administradores públicos a cargo del departamento de mantenimiento urbano durante la administración 2013-2015, ya que debieron haber racionalizado el presupuesto para beneficiar a las delegaciones más afectadas por la falta de pavimentación. Esta situación pone de manifiesto que los programas emprendidos no se efectuaron con eficiencia para llegar a los lugares más alejados del municipio, como es el caso de la delegación de San Pablo Autopan, para elevar el mantenimiento de las calles que se encontraban en peores condiciones para ser transitadas.

Pregunta 4: ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda cuenta con banquetas?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

Con respecto a las banquetas, el 73.2% de las personas encuestadas contestaron que si contaban con ellas, sin embargo algunos habitantes comentaron que gracias a la coordinación de los vecinos las banquetas fueron hechas, debido a que el ayuntamiento no había respondido a sus peticiones de construir aceras para que los transeúntes se encontraran seguros. Otro fenómeno que se presentó al recabar la información fue que aunque existen banquetas, éstas no están construidas para que

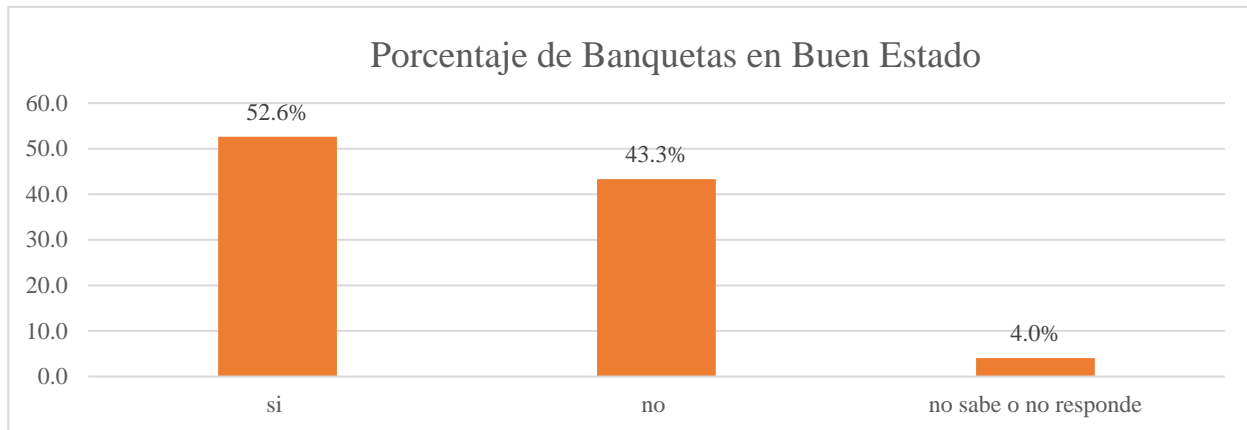
personas con discapacidad puedan utilizarlas ya que carecen de rampas y señalamientos, lo cual es un problema porque no se garantiza la inclusión de todas las personas en este servicio.

Ante esta situación, la “colaboración” entre la comunidad y el ayuntamiento, es una forma de prestación de los servicios públicos que puede dar grandes resultados si se pone en marcha para beneficiar a las delegaciones, sin embargo debe haber reciprocidad entre ambas partes, en este caso tanto el ayuntamiento como las autoridades auxiliares, en representación de los habitantes de San Pablo Autopan, debieron entablar pláticas acerca de las condiciones de las aceras y las calles para gestionar materiales o financiamiento y evitar que los vecinos corrieran a cargo con todos los gastos generados por la creación de aceras, ya que de acuerdo con los principios que rigen la prestación de los servicios públicos, la obligatoriedad, la generalidad y la gratuidad deben estar garantizados por el municipio. Hay que recordar que el trabajo en conjunto permite obtener resultados óptimos, tanto para el ayuntamiento en cuanto a legitimidad como para la población quienes recibirían servicios de calidad.

Así mismo la encuesta arrojó que el 26.5% de la población no contaba con aceras, lo que evidencia que la administración 2013-2015 no puso la suficiente atención en la protección del peatón ya que son de suma importancia las banquetas para evitar que exista un contacto directo entre los transeúntes y los automóviles, lo que pudo haber desencadenado en accidentes graves al no tomar las medidas necesarias.

Además, en esta delegación se presentó una situación inusual ya que algunas calles que eran de terracería contaban con banquetas hechas por los mismos vecinos y otras con ayuda del ayuntamiento, así mismo al levantar la encuesta se pudo detectar que en una gran mayoría de las calles solo existen aceras de un solo lado, dejando en condiciones vulnerables a los peatones que tienen que tomar mayores precauciones al transitar para evitar ser atropellados, he ahí la trascendencia de las banquetas, que aunque parecieran ser cosas totalmente técnicas, son de gran utilidad, por tanto es responsabilidad del Ayuntamiento de Toluca incrementar su construcción, elaborarlas con materiales de calidad para evitar su prematuro deterioro e incluir urgentemente rampas para discapacitados.

Pregunta 5: ¿Considera que las banquetas ubicadas en el tramo de calle de donde se encuentra su vivienda están en buen estado?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

Las personas que contestaron que si contaban con banquetas, dividieron sus respuestas de la siguiente manera: el 52.6% consideraron que las aceras estaban en buenas condiciones para ser utilizadas por los peatones, lo que significa que para este porcentaje de la población, las aceras podían ser transitadas sin problema, no obstante al recorrer la delegación fue evidente que se necesitaba incrementar el número de aceras, crear rampas para personas discapacitadas y concluir las obras concernientes a este servicio. A pesar de que algunas banquetas no contaban con las guarniciones debidamente señalizadas, presentaban graves cuarteaduras o estaban inconclusas, la población determinó que la situación no era de gravedad, tal vez esta opinión tiene que ver con cuestiones de contexto y ambiente, ya que la calidad de vida de esta delegación es totalmente diferente a la que experimentan personas que habitan cerca del centro de Toluca o sus alrededores donde las delegaciones se encuentran más urbanizadas, igualmente dicha percepción puede ser un reflejo de conformismo o cotidianidad, porque a las personas no les parece tan reprochable el hecho de que las banquetas estén inconclusas o fracturadas. De esta manera el ritmo de vida y la forma en que convive una comunidad puede determinar el modo de ver las cosas, es así que la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos difiere de una delegación a otra, aunque sea en un mismo municipio.

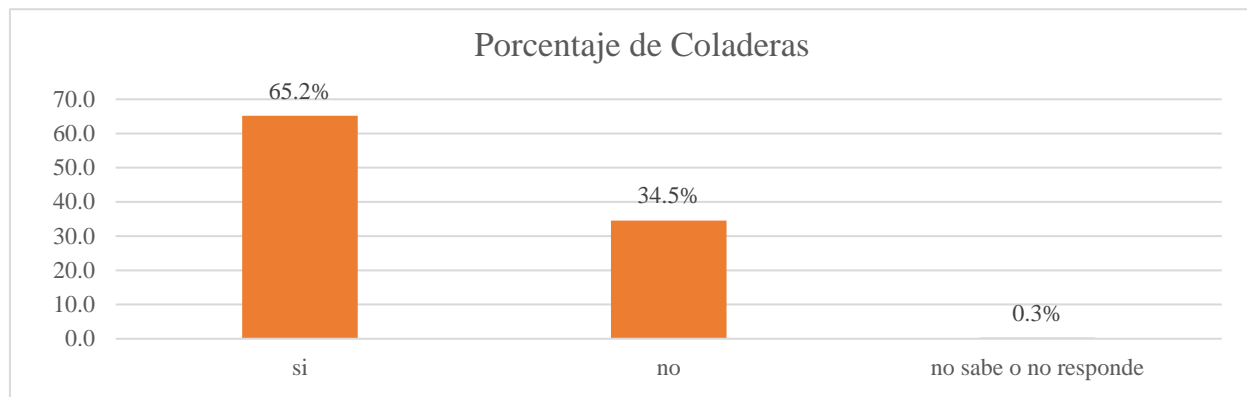
Así mismo, al atestiguar que las banquetas necesitaban mantenimiento como pinta de guarniciones y reparación de las mismas, el 43.3% contestó que estas no eran totalmente seguras para que las personas las utilizaran, ya que había personas mayores a las que se les dificultaba caminar por ellas, además de personas discapacitadas que no podían acceder fácilmente, en este sentido opinaron que esto era el resultado de un gobierno municipal que hacía caso omiso a las demandas y no cumplía con su trabajo.

Cabe destacar que sólo el 4% de la población omitió responder esta pregunta porque argumentaron que se hallaban indecisos, en parte se debió a que consideraron que así como había banquetas en mal estado, algunas si podían transitarse aunque no estuvieran al 100 por ciento.

También hay que mencionar que no todas las banquetas estaban en pésimas condiciones, algunas no tenían más de 2 años de ser construidas, razón por la cual aún estaban bien.

Ante esta situación, y a propósito de esta pregunta, la calidad es un término que se encuentra muy presente en la teoría de la nueva gestión pública, ante esto es imprescindible que los servicios públicos sean prestados por el municipio mediante altos estándares que garanticen la satisfacción de los habitantes, lo cual implica la utilización de materiales adecuados que permitan la durabilidad de la infraestructura vial, por lo tanto, las condiciones en las que se encontraban las aceras, de acuerdo con la opinión de los encuestados fue que poco más de la mitad se encontraban conformes con el servicio, no obstante no se debe olvidar que la calidad tiene muchas variables y con respecto a las obligaciones del ayuntamiento durante la administración 2013-2015, el mantenimiento de las aceras, la pinta de guarniciones y la creación de rampas para discapacitados también están relacionadas con la calidad. Si las demandas ciudadanas no fueron escuchadas, y las aceras no fueron restauradas y construidas en las zonas donde hacían falta, esto quiere decir que en general el servicio fue insuficiente y las actividades del ayuntamiento no siguieron el principio de regularidad debido a que por lo que comenta la gente, no se llevaron a cabo recorridos periódicos para determinar el estado de las banquetas, con lo cual se pudo haber reducido considerablemente ese 43.3% de personas que aseguraron que estas no eran totalmente seguras para ser transitadas.

Pregunta 6: ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda cuenta con coladeras?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

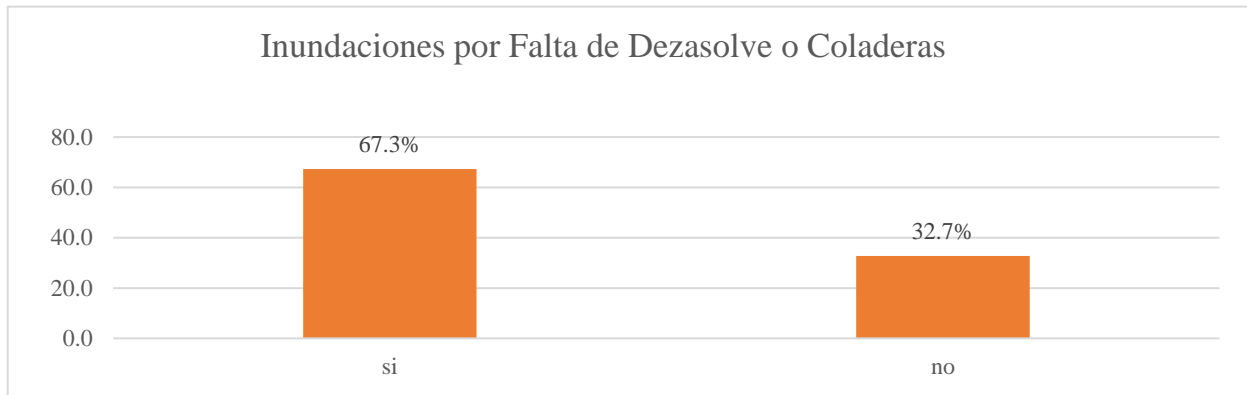
Las coladeras en las calles de la delegación son de gran importancia para mantenerlas libres de encharcamientos que pudieran provocar desgaste, hundimientos e inundaciones, es por esta razón que las autoridades deben incrementar el servicio de alcantarillado para evitar molestias generadas por la falta de las mismas a los habitantes de la comunidad, sin embargo es responsabilidad de los vecinos mantenerlas limpias para que la basura no se aglutine en las rejillas. Es así que la coordinación entre el gobierno municipal y los habitantes es imprescindible para garantizar que los servicios, en especial este, se encuentren en condiciones óptimas.

En relación a esta pregunta, el 65.2% de los encuestados respondieron afirmativamente, sin embargo aunque contaban con coladeras, en algunas de estas la basura y la falta de desazolve impedía que cumplieran con su función. Aunque más de la mitad cuenta con el servicio, la carencia del mismo es visible y tangible para el 34.5% de los encuestados que respondieron que no contaban con él, lo cual pudo ser constatado mientras se recorría la comunidad ya que cuando llueve, los encharcamientos y los baches son problemas regulares en las calles porque las coladeras faltaban o estaban tapadas impidiendo que el agua generada por la lluvia y por las viviendas no tuviera un lugar en específico hacia el cual correr, dejando como consecuencia malos olores para la población.

Con respecto al financiamiento del servicio, cabe destacar que el fondo de infraestructura social municipal está destinado al incremento de coladeras, ya que estas permiten mantener sana a la población, por ello, la gestión y el manejo de este fondo corre a cargo del Ayuntamiento de Toluca

y es el municipio quien debió haber administrado la distribución eficiente del fondo para atender este servicio en las comunidades más marginadas del municipio, como es el caso de San Pablo Autopan.

Pregunta 7: En época de lluvias, ¿el tramo de calle donde se encuentra su vivienda se inunda por falta de coladeras o por falta de desazolve?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

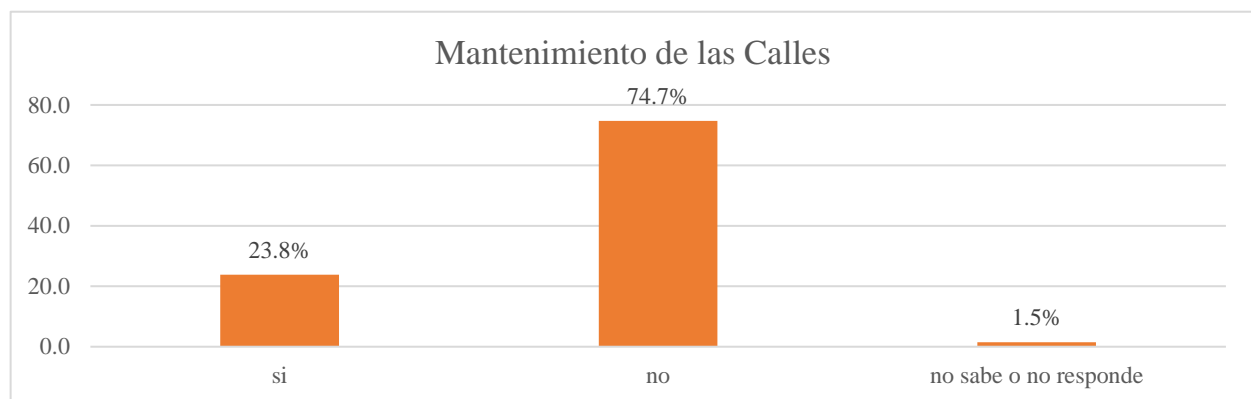
Con respecto a la pregunta anterior, la falta de desazolve y la ausencia de coladeras provoca que las calles se inunden, y por ello el 67.3% de las personas encuestadas afirmaron que sus calles si se inundaban provocando molestias para transitar, lo cual indica que la mala planeación en la construcción de las calles es otro factor que interviene en la problemática propiciando que estas se inunden a pesar de estar pavimentadas, de igual forma el asentamiento irregular de las viviendas empeora la situación puesto que al no establecerse las construcciones en zonas adecuadas las inundaciones son inminentes; en este sentido la población también tiene la responsabilidad de velar por el cuidado de las calles, de tal manera que en conjunto, sociedad y gobierno pueden organizar y dirigir obras que beneficien a todos mediante el cumplimiento de la normatividad vigente para impedir que esta situación se agrave.

Tan solo el 32.7% de las personas indicaron que sus calles no se inundaban ya que el drenaje funcionaba y las calles se encontraban pavimentadas, así entonces poco menos de la mitad de los encuestados concordaron en que el servicio era funcional.

Ante esta situación, la nueva gestión pública hace énfasis en generar estrategias que permitan extender el presupuesto asignado mediante la distribución eficiente del mismo, por ello las dependencias encargadas del mantenimiento de las calles, tuvieron que elaborar programas que se enfocaran en ofrecer a las delegaciones calles en buenas condiciones.

Una solución ante la falta de desazolve, si es que el ayuntamiento no contaba con el personal suficiente para llevar a cabo estas actividades, pudo haber consistido en la coordinación de esfuerzos entre el municipio y los habitantes de San Pablo Autopan, para abarcar un mayor número de calles, de igual manera, otra alternativa era gestionar ante el gobierno del Estado, material, personal o financiamiento para solucionar la cobertura y el desazolve de coladeras.

Pregunta 8: En los últimos 3 años, ¿el tramo de calle donde se encuentra su vivienda ha recibido algún tipo de mantenimiento por parte del ayuntamiento (bacheo, reencarpentamiento, banquetas, pintura, etc)?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

De acuerdo con la opinión de la población encuestada, el 23.8% respondió que su calle si había recibido algún tipo de mantenimiento por el ayuntamiento durante la administración 2013-2015, llámese reencarpentamiento, bacheo, pavimentación o pinta de guarniciones, sin embargo resulta preocupante que el 74.7% de los encuestados señalaran que no se había llevado a cabo en sus calles ningún tipo de mantenimiento en los 3 años, lo que implica un gran descontento por parte de los habitantes porque sus necesidades se enfocaban en el incremento de calles pavimentadas para que

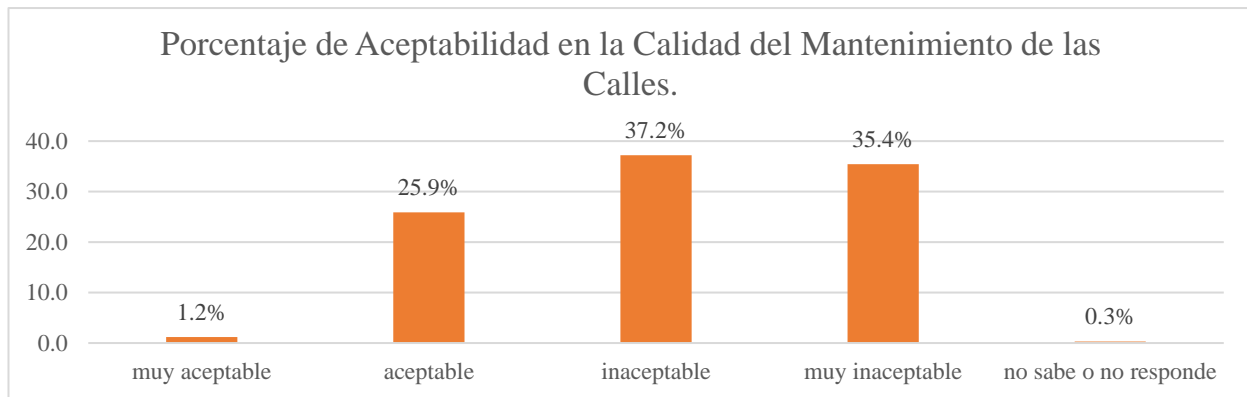
podieran transitar sin baches ni polvo. Únicamente, el 1.5% de la población no supo que contestar argumentando que carecían de la información suficiente para ofrecer una opinión al respecto.

En relación a este tema, al hablar de legitimidad, el gobierno municipal priista tuvo número rojos en cuanto a aprobación, ya que mientras se preguntaba a la población, los comentarios de los vecinos giraban en torno a corrupción, falta de compromiso y voluntad política de parte de las autoridades municipales para mejorar los servicios públicos.

La nula responsabilidad con las demandas ciudadanas por parte del gobierno es un problema latente en la sociedad mexicana que requiere ser considerado un tema urgente por parte de los partidos políticos y las administraciones públicas porque esta situación puede provocar derrotas en las elecciones futuras, si es que solo se piensa en el voto; no obstante es preciso recalcar que los habitantes son los que aportan grandes cantidades de dinero a las arcas municipales y lo menos que se puede hacer por ellos, es ofrecerles servicios de calidad, que funcionen y que tengan un mantenimiento constante porque ellos son clientes, de acuerdo con la nueva gestión pública, y se les tiene que tener satisfechos para evitar un incremento en el descontento hacia el gobierno generado por la desconfianza con respecto a la utilización de los recursos públicos.

Se debe recordar que el mantenimiento de las calles era una obligación del departamento de mantenimiento urbano durante la administración 2013-2015, y que la eficacia de éste dependió en gran medida de las líneas de acción y los programas propuestos, ya que desde la teoría de gestión pública, cada organismo o dependencia que integra un orden de gobierno debe trabajar con eficiencia para lograr que toda la población se beneficie del presupuesto asignado, es decir, en este caso la igualdad y la continuidad de los servicios públicos obliga al municipio a garantizar que las delegaciones tengan mantenimiento preventivo y correctivo de forma periódica, sin interrupciones porque de acuerdo con el marco jurídico que regula la prestación de los servicios públicos, es imperativo que todos los habitantes de un municipio gocen del servicio.

Pregunta 9: ¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento de su calle proporcionado por el Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

La calidad es un término constante cuando se habla del servicio al cliente, esta palabra hace referencia según la Real Academia Española (2014) a lo siguiente: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. f. Buena calidad, superioridad o excelencia”. En relación a lo anterior, la nueva gestión pública se enfoca en ofrecer a los clientes/usuarios servicios que posean características específicas orientadas a su satisfacción, ya que la aceptabilidad de algún servicio garantiza el éxito de las acciones emprendidas por los administradores públicos que laboran en el ayuntamiento para el mantenimiento, en este caso de las calles, porque la calidad también depende de la detección temprana de amenazas y problemas para su inmediata solución.

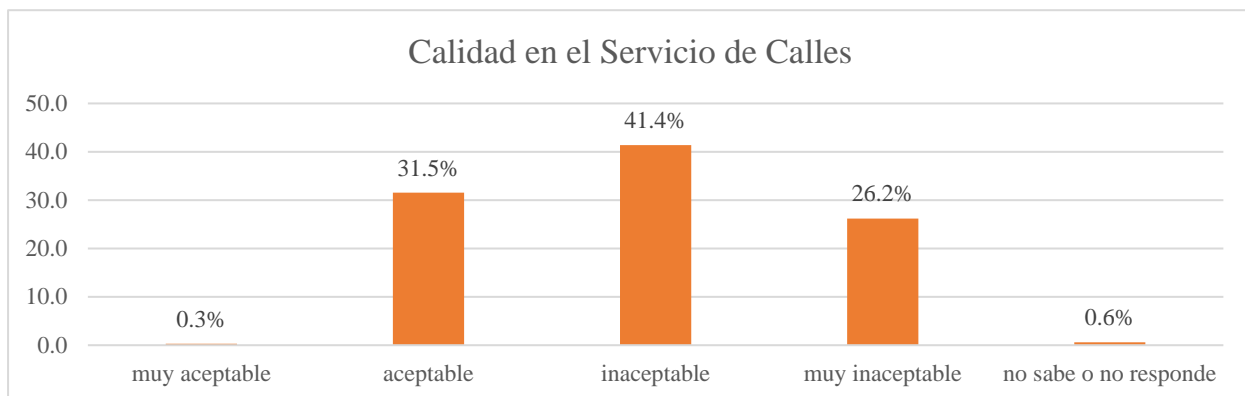
A propósito del tema, cuando se trata de juzgar la calidad en los servicios públicos, la subjetividad siempre estará presente, sin embargo este término se refiere al establecimiento de un parámetro que permita conocer la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios públicos. De acuerdo con esta pregunta el 35.4% de los encuestados consideró que el servicio de calles que proporcionó la administración 2013-2015 fue muy inaceptable lo que para efecto de esta encuesta significa que el mantenimiento tuvo una calificación de 5 o menos, de esta manera este porcentaje desaprobó totalmente las acciones del gobierno municipal porque en términos generales no se utilizaron materiales adecuados, además de que las autoridades competentes no realizaron su trabajo para mantener en condiciones óptimas las calles, lo cual se vio reflejado en la falta de

pavimentación, drenaje y la presencia de baches que constituían un grave problema, aunado a las inundaciones provocadas por la falta de coladeras y desazolve que afectaron a los vecinos.

El 37.2% respondió que el servicio fue inaceptable lo que equivale a una calificación de 6, esto representa que la población encuestada estimó como regular el mantenimiento de su calle, por lo tanto el servicio no fue excelente. Solo el 25.9% consideró que el mantenimiento fue aceptable, otorgando al servicio una calificación de 8 y 7, así entonces este porcentaje se encuentra en medio del rango de satisfacción con relación al mantenimiento de sus calles.

Así mismo para el 1.2%, el servicio tuvo una calificación de 10 al catalogarlo como muy aceptable, dejando en claro que para un porcentaje muy bajo, las acciones del gobierno municipal ofrecieron beneficios para la comunidad.

Pregunta 10: ¿Cómo califica la calidad del servicio de calles en la delegación de San Pablo Autopan proporcionado por el Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

Esta pregunta resume la percepción de los ciudadanos encuestados en la comunidad mediante la asignación de una calificación general del servicio de calles en la delegación de San Pablo Autopan, que incluye la construcción y pavimentación de calles, de baquetas y guarniciones, ampliación de drenaje y alcantarillado, así como del mantenimiento de las mismas en los tres años de gobierno (2013-2015).

Es preciso mencionar que en relación al índice de aceptabilidad de los ciudadanos, la nueva gestión pública también se enfoca en que los órdenes de gobierno se autoanalicen, en este sentido el municipio mediante un autodiagnóstico, debe determinar el porcentaje de cobertura del servicio de calles en las delegaciones, para que se elaboren planes y proyectos de mejora sustancial, y de acuerdo con los resultados obtenidos se distribuya el presupuesto para el mantenimiento de las calles en los lugares más marginados del territorio, como es el caso de San Pablo Autopan, que presenta problemas en relación a este servicio.

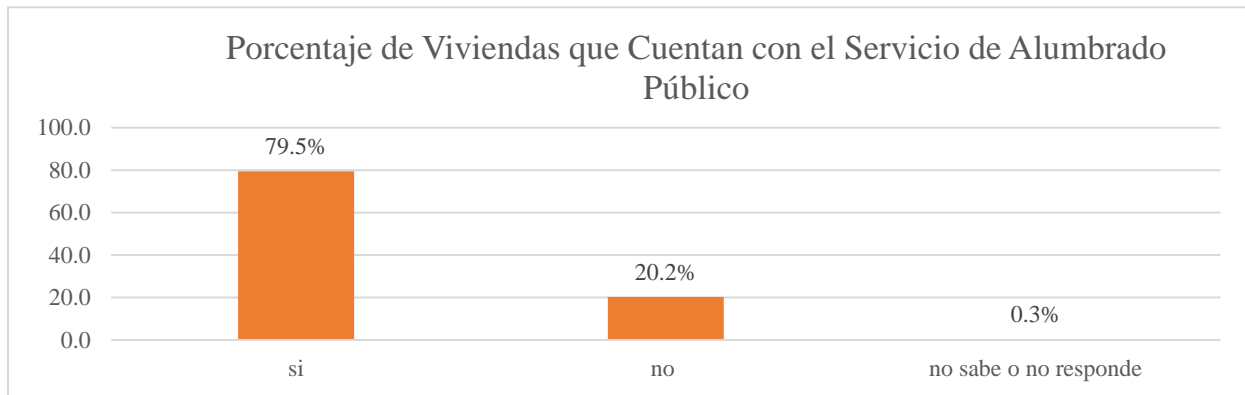
De acuerdo con esta pregunta, el 41.4% de los encuestados dijeron que la calidad del servicio fue inaceptable por lo cual le asignaron una calificación de 6, es así que las personas que eligieron esta opción consideraron que el servicio fue malo por los baches encontrados en las calles, las baquetas inconclusa y la falta de pavimentación, sin embargo no desaprobaron del todo el servicio; en contraste el 26.2% consideró que el servicio era muy inaceptable lo que se traduce en una calificación de 5 o menos, en general estas personas justificaron su respuesta al comparar otras comunidades que se encuentran en mejores condiciones que la delegación de San Pablo Autopan atribuyendo el problema a la corrupción de las autoridades y al olvido de las calles, por este motivo descalificaron las labores que realizó o dejó de realizar el ayuntamiento en la comunidad, así entonces, este dato representa un alto porcentaje de desconfianza en el gobierno municipal que se traduce en ilegitimidad.

Para el 31.5% de la población la calificación del servicio fue de 8 y 7, ya que las labores del ayuntamiento fueron regulares, para ellos la calidad y el mantenimiento fueron de su agrado y no se encontraban descontentos con el gobierno, aunque algunos comentaron que no era un servicio excelente, si les proporcionaba lo necesario para convivir en la comunidad y transitar fácilmente.

Ante esta pregunta resulta sorprendente que solo el 0.3% asignara una calificación de 10 al haber afirmado estar totalmente satisfechos con el ayuntamiento. Este porcentaje revela un dato preocupante: que la calidad de los servicios no fue la adecuada y que las gestiones para incrementar la cobertura y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo fallaron estrepitosamente para más del 90% de los encuestados; así mismo el 0.6% de la población no supo que responder argumentando que no sabían si el ayuntamiento había dado mantenimiento a sus calles.

3.4.2. Satisfacción Ciudadana del Servicio de Alumbrado Público.

Pregunta 11: ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda cuenta con el servicio de alumbrado público?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

De acuerdo con la Guía de Servicios Públicos Municipales “el alumbrado público es un servicio público domiciliario que proporciona la iluminación de los espacios públicos abiertos, de áreas de circulación, y espacios de tránsito vehicular dentro de un perímetro urbano”(INAFED, 2015, p. 34); en relación a dicha definición, el alumbrado público debe ser colocado en todo el territorio municipal para garantizar la cobertura del mismo y beneficiar al mayor número de personas debido a que es una atribución del municipio y su labor es atender las demandas de mejoramiento y deficiencia del servicio. Su funcionamiento requiere de una administración eficaz para cubrir carencias mediante la gestión de financiamiento de carácter federal y estatal, además de otros subsidios por parte de Banobras, CFE y CONUEE para que el alumbrado público no falte en las comunidades.

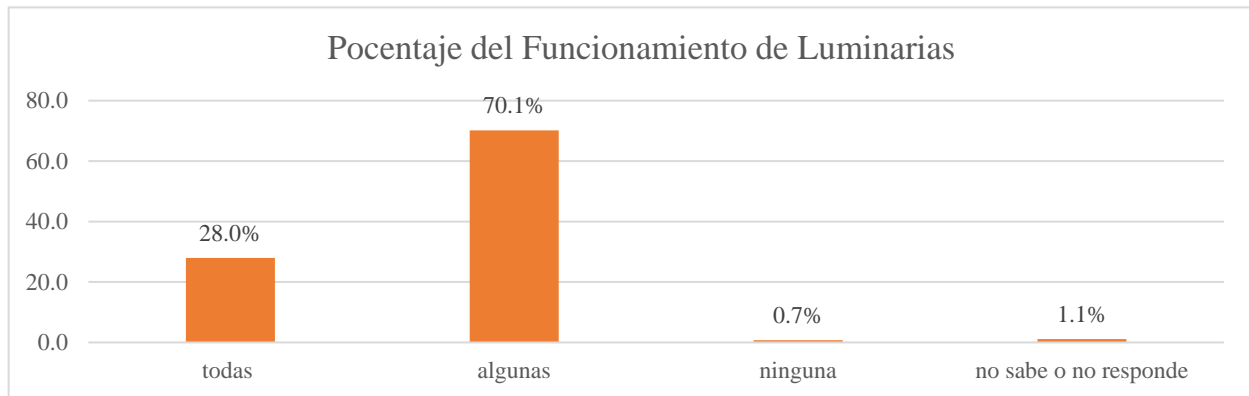
Por lo anterior, al momento de preguntar en la delegación, 79.5% de las personas encuestadas aseguraron que si contaban con alumbrado público en la calle donde viven, sin embargo aunque estas personas tenían el servicio y el porcentaje pareciera ser alto, la delegación es muy grande y falta mucho por hacer ya que un 20.2% respondió que carecían de luminarias, además el problema se intensifica en las calles que no tienen alumbrado público y son de terracería, lo cual dificulta todavía más el tránsito en estas zonas por la noche.

Cabe destacar que mientras se levantaba la encuesta, algunos vecinos comentaron que las luminarias habían sido compradas por ellos mismos porque el ayuntamiento no había respondido a sus demandas de instalación y al haberse suscitado casos de robo fue necesaria la coordinación de los vecinos para desembolsar la cantidad requerida para comprar los focos.

Esta situación aunque provocó la unión de la comunidad, debe ser resuelta por el ayuntamiento porque su deber es responder a las demandas ciudadanas y desembolsar el dinero necesario para reparar o sustituir las luminarias fundidas; no se debe olvidar que este orden de gobierno es lo más cercano que tiene la población y su función consiste en ofrecer respuestas y soluciones a través de la gestión de materiales y la administración eficiente del presupuesto para que las calles estén iluminadas.

Como una forma de afrontar el problema de cobertura, el fondo de aportaciones para la infraestructura social municipal, se puede utilizar en la “electrificación rural y de colonias pobres” como lo es la delegación de San Pablo Autopan donde el tema del alumbrado público es muy importante para que la población se sienta segura, por ello, los administradores públicos del ayuntamiento al no contar con material o en el caso de que el presupuesto fuera limitado, tenían la obligación de buscar soluciones innovadoras y eficientes para incrementar la cobertura, como la creación de un convenio con el Estado o la concesión a gran escala en cuyo caso se transfirieran los derechos para el mantenimiento con lo cual se garantizará que lo escrito en la Constitución Mexicana y en la normatividad que rige la prestación de los servicios públicos se cumpliera al pie de la letra.

Pregunta 12: ¿Las luminarias instaladas en el tramo de calle donde se encuentra su vivienda funcionan adecuadamente?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

En relación a las personas que contestaron afirmativamente a la pregunta número 11, en está respondieron lo siguiente: el 70.1% consideró que en su calle solo funcionaban algunas luminarias, lo que significa que en más de la mitad de las calles que sí cuentan con el servicio de alumbrado público, este no funciona adecuadamente ya que del total de las luminarias instaladas, en ocasiones y de acuerdo con la opinión de los encuestados, solo funcionaba una; por esta razón la falta de mantenimiento en las luminarias supone para los habitantes temor al transitar por la noche, y los deja a merced de la inseguridad. Esta situación denota que en la administración 2013-2015 el departamento encargado de vigilar el correcto funcionamiento del servicio realizó un trabajo deficiente, ya que la revisión y sustitución de las luminarias no fue periódica, así mismo las autoridades auxiliares tampoco realizaron su trabajo porque no reportaron las calles afectadas al área competente del ayuntamiento para su oportuno mantenimiento.

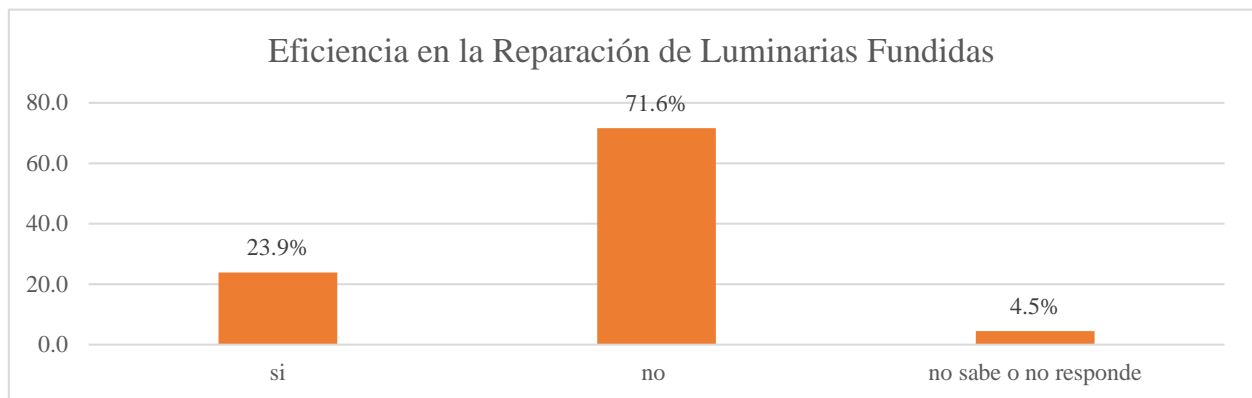
Lo anterior implica que un gran porcentaje de personas no gozaron de calidad en cuanto a este servicio, por tanto la eficiencia de la administración no fue suficiente para garantizar que todas las luminarias funcionarían correctamente.

Tan solo el 28% de los encuestados aseguraron que en sus calles el servicio funcionó apropiadamente, debido a que las luminarias no se encontraban fundidas y el 0.7% de los encuestados respondieron que aunque contaban con el servicio de alumbrado público ninguna

luminaria funcionaba, además de que el problema tenía un largo tiempo sin ser resuelto ya que algunos habitantes mencionaron que pesar de que ya se habían hecho los reportes correspondientes al ayuntamiento y a la delegación, las autoridades no ofrecieron una respuesta favorable. Así mismo el 1.1% no respondió por falta de información.

Pese a que el servicio de alumbrado público tuvo una mayor cobertura en comparación con el servicio de calles en la delegación de San Pablo Autopan, la teoría de la nueva gestión pública hace énfasis en la calidad de los servicios públicos y en este sentido el hecho de que un gran porcentaje de personas aseguraran que en general eran pocas las calles en donde las luminarias funcionaban en su totalidad demuestra que las labores del ayuntamiento carecieron de calidad porque no hubo una vigilancia continua para conocer en qué condiciones se encontraba el servicio para buscar soluciones eficaces en conjunto con la comunidad, principalmente con las autoridades auxiliares, quienes debieron enfocarse en hacer las gestiones correspondientes para satisfacer las necesidades colectivas.

Pregunta 13: ¿Cuándo una luminaria deja de funcionar en el tramo donde se encuentra su vivienda, el Ayuntamiento la repara en poco tiempo?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

La respuesta oportuna del ayuntamiento con respecto a este problema demuestra la eficacia de la administración, por ende es indispensable que las áreas competentes realicen su trabajo ya que si bien es cierto que para los gobiernos locales en ocasiones los recursos son limitados y el personal insuficiente, las autoridades deben demostrar su capacidad para hacer frente a la crisis porque las

habilidades y los conocimientos juegan un papel importante para que el municipio lleve a cabo proyectos creativos e innovadores destinados a resolver problemas a través del manejo eficiente de los recursos materiales, financieros, humanos y técnicos.

De los encuestados que respondieron que si contaban con el servicio de alumbrado público, únicamente el 23.9% dijeron que ante alguna falla en el sistema de alumbrado, las autoridades acudían rápidamente para darle el mantenimiento requerido demostrando que existe un grado importante de ineficiencia en el personal y poco compromiso para otorgar un servicio adecuado a la ciudadanía; El 71.6% respondió negativamente sustentando su opinión al comentar que en la administración 2013-2015 no fueron suficientes las labores de mantenimiento y sustitución del alumbrado público.

Otra opinión que dieron los encuestados fue que las autoridades auxiliares tampoco respondían a sus demandas ni gestionaban soluciones ante el ayuntamiento, lo que hace pensar que los delegados no se comprometieron con la población para informar al municipio sobre las condiciones en las que se encontraba el servicio de alumbrado público.

Pregunta 14: ¿Ha realizado algún reporte al Ayuntamiento o a la Delegación por falta o falla de luminarias en su calle?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

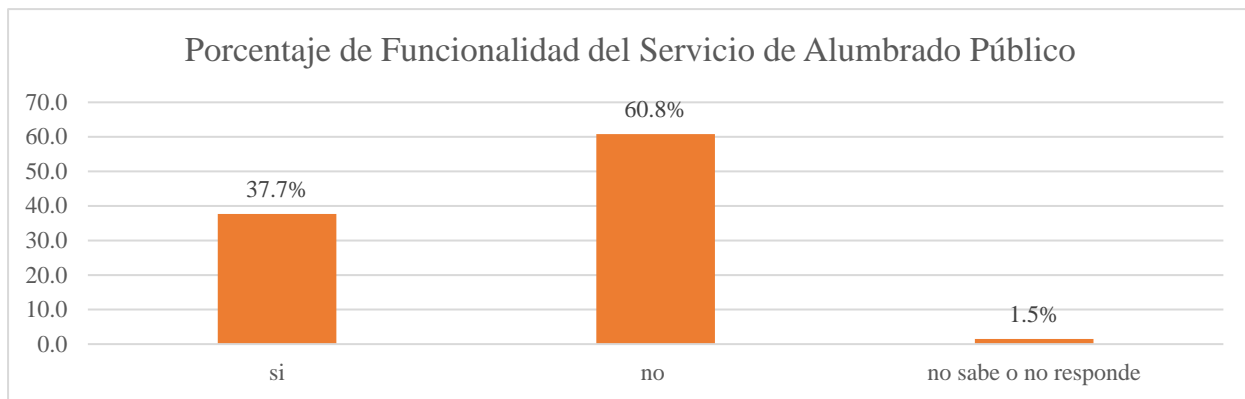
Las demandas ciudadanas plasmadas en reportes a las autoridades municipales competentes son fundamentales para mejorar la calidad de los servicios públicos, por lo anterior la responsabilidad y el compromiso de vigilar el buen funcionamiento del servicio de alumbrado público no es

únicamente labor del ayuntamiento, los habitantes también deben estar al tanto del mantenimiento de dicho servicio, por esta razón sus demandas plasmadas en reportes son importantes ya que la magnitud del municipio de Toluca es considerable y no siempre las autoridades están al corriente de lo que sucede con este servicio, en este sentido los ciudadanos tenemos el deber de colaborar con el ayuntamiento para involucrarnos en los temas que le importan a la comunidad, sólo así los representantes se verán forzados a cumplir con su trabajo y responder favorablemente a las peticiones del pueblo.

Por lo anterior y de acuerdo con los fines que persigue la gestión pública, fomentar la participación ciudadana es fundamental para que el Municipio de Toluca, cuente con obras enfocadas expresamente a las necesidades inmediatas de la población, tal es el caso de la cobertura y el mantenimiento en la delegación de San Pablo Autopan, donde las autoridades debieron crear espacios en los que la población opinara y se encontrara informada acerca del presupuesto asignado al municipio y el destino del mismo.

Con relación a esta pregunta, sólo el 42.9% de los encuestados realizaron en la administración 2013-2015 reportes ante las autoridades auxiliares y al ayuntamiento de Toluca para demandar instalación y mantenimiento del servicio; en contraste, 56.3% de los encuestados contestaron que a pesar de que algunos no contaban con alumbrado público, no habían hecho reportes a las autoridades competentes por falta de interés, tiempo y desconfianza de las instituciones. Esta situación debe ser tratada con sumo cuidado puesto que entre menos participación ciudadana haya en el Municipio de Toluca, menor será el grado de cobertura de los servicios públicos y la eficiencia del ayuntamiento para resolver el problemas de la calidad del alumbrado público.

Pregunta 15: ¿Considera que las luminarias instaladas en el tramo de calle donde se encuentra su vivienda son suficientes?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

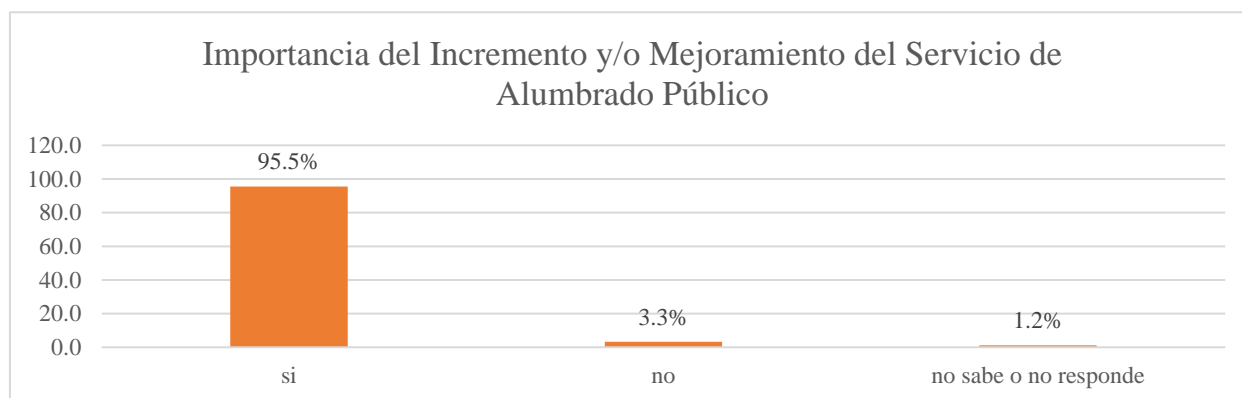
La necesidad de luminarias es importante en esta delegación, como antes se había mencionado solo el 79.5% de los encuestados cuentan con el servicio y es imprescindible que la cobertura se incremente; de acuerdo con la opinión de estas personas, el 37.7% respondieron que las luminarias instaladas eran suficientes para iluminar sus calles por la noche, lo que implica que para ellos el servicio funcionaba adecuadamente. En contraste con el porcentaje anterior, 60.8% de las personas que contaban con el servicio respondieron que hacían falta más luminarias porque en su calle eran pocas las veces en que estas se encontraban encendidas al mismo tiempo. Así mismo el 1.5% no respondieron a la pregunta porque no estaban seguros si las luminarias encendían en su totalidad.

Además debido a que las calles en la comunidad son extensas, se pudo observar que una cantidad considerable de luminarias se encontraban fuera de funcionamiento y que no había una continuidad en la red de alumbrado público con respecto a la infraestructura, así mismo la separación entre una luminaria y otra daba paso a la existencia de zonas totalmente oscuras propiciando el vandalismo y poniendo en peligro a los transeúntes.

Por lo anterior y como ya se había mencionado, los servicios públicos requieren de personas con capacidad de gestión, ya que cuando se cuenta con capital humano apto para las labores administrativas, el financiamiento, la eficiencia en la cobertura y la eficacia de los programas elaborados encuentran un camino exitoso, por ello la administración 2013-2015 en un principio

debió haberse rodeado de personas expertas en mantenimiento y planeación para garantizar que el número de luminarias en las delegaciones se incrementaran sustancialmente pues la seguridad de la población depende en cierto grado del alumbrado público.

Pregunta 16: ¿Considera que se debe mejorar e incrementar el alumbrado público en la delegación de San Pablo Autopan?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

Como se había mencionado antes, la participación ciudadana es un aspecto que fomenta la gestión pública, y por ende el ayuntamiento de Toluca durante toda administración debió enfocarse en conocer la opinión de la ciudadanía, mediante estrategias que permitieran determinar cuáles eran las necesidades de la sociedad que requerían ser atendidas con urgencia, como es el caso del alumbrado público, la cobertura y el mantenimiento de este para obtener un grado de aceptabilidad alto que incrementará la legitimidad del gobierno,

Por lo anterior la necesidad de luminarias es una demanda constante en la delegación de San Pablo Autopan y el 95.5% de la población encuestada concordó en que la comunidad requería que se mejorará el alumbrado público y que las autoridades competentes hicieran todo lo posible porque se logrará la cobertura de este servicio en un 100 por ciento ya que muchas de sus calles carecen de luminarias y las que están instaladas no funcionaban adecuadamente a consecuencia de la falta de reportes y mantenimiento.

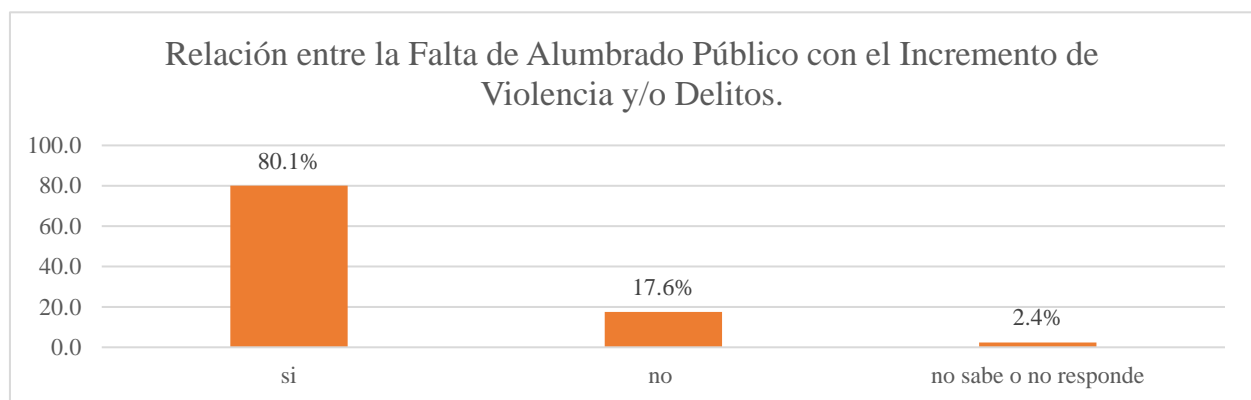
Este porcentaje es realmente alto y demuestra que la comunidad consideró que el servicio no cubrió del todo sus expectativas durante los tres años de gobierno; la opinión de las personas es sumamente

importante para que los gobernantes conozcan la situación que experimentan los habitantes y se orienten a mejorar sus condiciones de vida para mantenerlos satisfechos mediante la creación de líneas de acción eficientes y congruentes con el contexto de cada delegación.

En contraste, el 3.3% opinaron que no era necesario incrementar el servicio, para estas personas la comunidad contaba con un sistema de alumbrado público funcional y en parte esta respuesta puede ser justificada porque la situación que experimentaban con relación al servicio no les parecía de gravedad, además en otros casos las luminarias instaladas funcionaban de manera correcta.

Solo el 1.2% de los encuestados no contestaron a la pregunta.

Pregunta 17: ¿Considera que la falta de alumbrado público ha contribuido al incremento de violencia y/o delitos en la delegación de San Pablo Autopan?



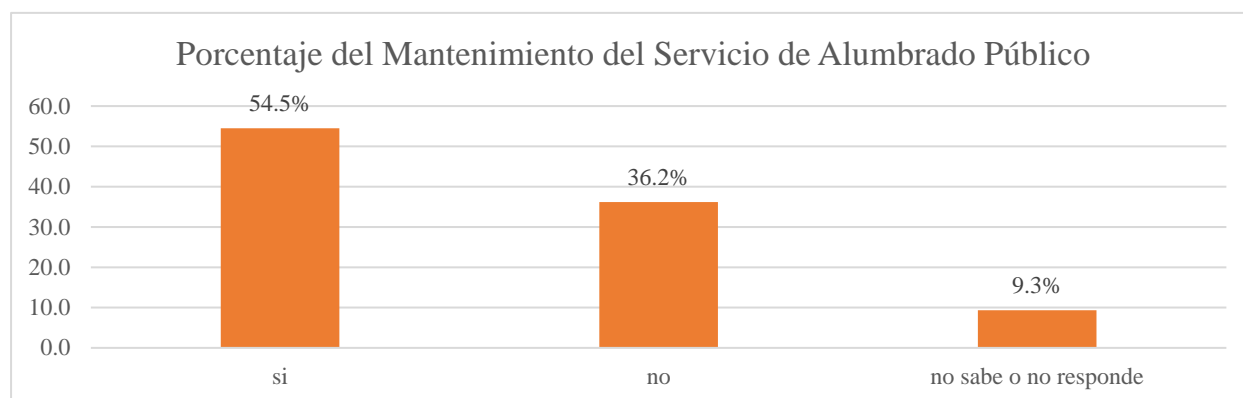
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

La delincuencia en el país es un problema constante para el gobierno ya que el vandalismo se vive día a día en las calles, por esta razón el incremento de la delincuencia para los habitantes de San Pablo Autopan y la falta de luminarias están relacionados en algún grado, por ello el 80.1% de las personas encuestadas opinaron que la falta de alumbrado público propiciaba que se cometieran delitos como robos y asaltos en la delegación puesto que esta situación es aprovechada por los delincuentes para asaltar a pequeños comercios y a personas que transitan por las calles, de igual manera, los encuestados comentaron que se habían presentado casos de adicción y que los adictos aprovechan la oscuridad para drogarse en los callejones y las calles.

En contraste, el 17.6% de la población encuestada contestó que la falta de alumbrado público no se vinculaba con el aumento de la delincuencia porque para estas personas existen otros factores que influyen en este problema como la pobreza, la educación y la falta de oportunidades ya que los robos y los asaltos también ocurrían a plena luz del día, sin importar el lugar ni la hora.

En cuanto a esta pregunta el 2.4% de la población restante no supo que responder debido a que se encontraban indecisos o no conocía a fondo la situación de la comunidad.

Pregunta 18: En los últimos 3 años, ¿las luminarias instaladas en el tramo de calle donde se encuentra su vivienda han recibido mantenimiento por parte del ayuntamiento de Toluca?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan

El correcto mantenimiento de las luminarias es una función que el Ayuntamiento de Toluca debió de llevar a cabo durante la administración 2013-2015, ya que según el Manual de Organización de la Dirección de Medio Ambiente y Servicios Públicos del municipio, el Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público era el encargado de:

Planear, organizar, ejecutar y controlar los trabajos de introducción, aplicación o sustitución del alumbrado público en las calles, avenidas, plazas, jardines y lugares públicos en el territorio municipal vigilando que se realicen en el tiempo programado para su ejecución; elaborar estudios técnicos y financieros para el mejoramiento, modernización y ampliación del servicio de alumbrado público en el

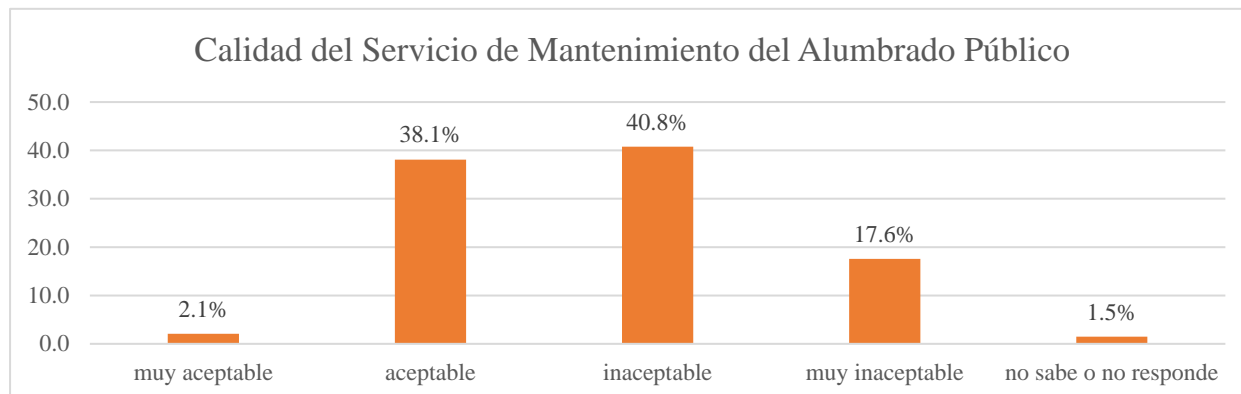
municipio y recibir y registrar las solicitudes; ejecutar, supervisar y controlar la sustitución de las luminarias fundidas o que presenten fallas y que formen parte del sistema de alumbrado público instalado en el territorio municipal (H. Ayuntamiento de Toluca, 2013, p. 46).

De acuerdo con la opinión de los encuestados el 54.5% de las personas que si contaban con alumbrado público en sus calles, contestaron que las luminarias instaladas si habían recibido mantenimiento, no obstante un 36.2% de las personas afirmaron que el ayuntamiento no les proporcionó un mantenimiento adecuado, tanto preventivo como correctivo para asegurar que las luminarias funcionaran, lo que significa que la gestión del servicio dejó mucho que desear ya que hizo falta un mayor compromiso para que las acciones por parte de las autoridades municipales competentes fueran suficientes para dejar satisfechas a la mayoría de las personas que habitan la comunidad, ante esta situación resultó evidente que las funciones referentes al mantenimiento, vigilancia y cobertura del servicio no se llevaron a cabo correctamente, lo que generó desconfianza en la población ante las acciones gubernamentales.

Cabe mencionar que en esta pregunta, hubo un porcentaje más elevado de personas que no contestaron, 9.3% justificaron el hecho de no contestar porque no sabían si al alumbrado público de su calle le habían dado mantenimiento o no, debido a que trabajan gran parte del día.

Así mismo y de acuerdo a la teoría que sustenta la prestación de los servicios públicos, el mantenimiento de las luminarias depende en gran medida de las prácticas emprendidas para flexibilizar el departamento encargado de ofrecer este servicio en todo el territorio municipal, es así que, al no contar con el presupuesto suficiente, el encargado del departamento de mantenimiento urbano en conjunto con la directora de medio ambiente y servicios públicos de Toluca debieron haber hecho un análisis integral de la situación y el presupuesto asignado para reducir costos y personal sobrante con el objetivo de incrementar la cobertura, eficientar dicho presupuesto y crear programas orientados a atender a las comunidades más marginadas del municipio entre las que se encuentra San Pablo Autopan que pese a que cuenta con casi el 80% de cobertura, presentaba deficiencias con respecto al mantenimiento de las luminarias.

Pregunta 19: ¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento del alumbrado público de su calle proporcionado por el Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015?



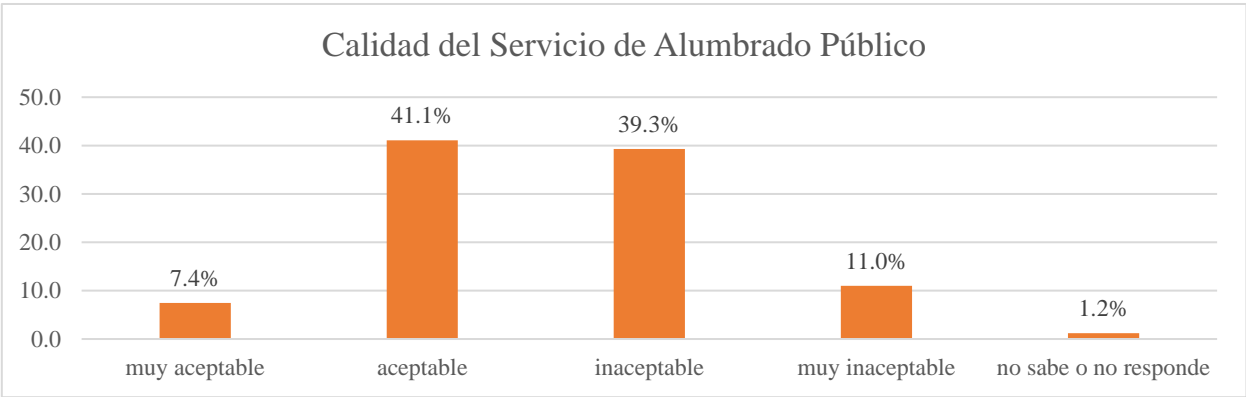
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

Esta pregunta está enfocada a otorgar una calificación del servicio con la finalidad de establecer un índice de calidad, ya que desde la visión de gestión pública, un buen servicio está encaminado a generar un alto grado de satisfacción en el cliente, por ello y con relación a esta pregunta, el trabajo de la administración pública municipal radica en ofertar un servicio de alumbrado público adecuado que proporcione seguridad a los transeúntes, un mantenimiento continuo o periódico de las luminarias y una respuesta rápida a las demandas generadas por la falta de luz. En este caso el 40.8% de los encuestados desaprobó las labores de mantenimiento del alumbrado público en la administración 2013-2015 al calificarlas como inaceptables, otorgándole así una calificación de 6 al servicio, lo anterior significa que en la opinión de este porcentaje no se realizaron los trabajos necesarios para que el servicio funcionará correctamente, algunas respuestas que dieron al problema fue que los encargados de vigilar el funcionamiento de las luminarias en los 3 años de la administración municipal hicieron pocos recorridos para conocer la situación del servicio, aunado a la poca respuesta de las demandas ciudadanas ante el ayuntamiento y la delegación para cambiar las luminarias fundidas e incrementar la cobertura, además de que para la opinión de los ciudadanos fue inadmisibles el hecho de que muchas de las calles que conforman la delegación no contaran con este servicio dejando algunas zonas a oscuras y a merced de los delincuentes.

El 38.1% se dijo satisfecho con el mantenimiento al calificarlo con 8 y 7 porque consideraron que aunque la administración no había hecho el trabajo de forma excelente, las labores habían sido suficientes para que las luminarias encendieran por las noches, en comparación con esta respuesta, el 17.6% de la población desaprobó por completo el trabajo de la administración, concediendo una calificación de 5 o menos ya que la calidad en el mantenimiento, para este porcentaje fue totalmente inaceptable, consideraron que el ayuntamiento no ayudó a que el alumbrado público mejorara en su comunidad en los 3 años de gobierno, lo cual los dejó inconformes puesto que de acuerdo a su opinión la administración abandono ciertas calles que requerían el servicio urgentemente a causa del poco compromiso que tienen los gobernantes con las necesidades de la población. Únicamente el 2.1% de los encuestados respondieron que les había parecido excelente el servicio de mantenimiento y se encontraban satisfechos en un 100 por ciento con los trabajos realizados por el ayuntamiento para mantener en condiciones el servicio, de tal forma que le asignaron una calificación de 10 y 9.

El 1.5% se abstuvo de responder porque argumentaron no haberse percatado en ningún momento de que la administración le diera mantenimiento al alumbrado público en su calle.

Pregunta 20: ¿Cómo califica la calidad del servicio de alumbrado público en la delegación de San Pablo Autopan proporcionado por el Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios de Alumbrado Público y Calles en la Delegación de San Pablo Autopan.

Como se había mencionado anteriormente, la calidad se conforma por una serie de cualidades que permiten al usuario o cliente, de acuerdo con la nueva gestión pública, establecer una opinión con respecto a un servicio en particular, en este caso el alumbrado público, al ser un servicio prestado por el Estado Mexicano a través de los municipios, también requiere ser evaluado por la ciudadanía, para conocer cuáles son las fortalezas y debilidades de dicho servicio desde la perspectiva de la población, porque son ellos quienes contribuyen financieramente con el pago de los impuestos para que los gobiernos tengan la solvencia económica para dar mantenimiento, incrementar cobertura y gestionar su eficiencia, por tal motivo no hay mejor manera de conocer el estado situacional del alumbrado en una comunidad que preguntándole a sus habitantes, en el caso de la delegación de San Pablo Autopan, una delegación con gran extensión territorial y poblacional, el servicio es indispensable, como en cualquier otro lugar del municipio de Toluca, por ello se evaluó a la administración priista de 2013-2015 con respecto al alumbrado público y se obtuvieron los siguientes resultados: para el 41.1% el servicio tuvo una calificación de 8 y 7, lo cual indica que a diferencia del servicio de calles, el alumbrado público parece tener mayor aceptabilidad para la población de esta delegación, no obstante para el 39.9% el servicio les mereció una calificación de 6, esta opinión contrasta mucho ya que casi el 40% de las personas no están satisfechas con el servicio por diversas razones, como la falta de cobertura, el mantenimiento y la respuesta tardía a las demandas ciudadanas; de igual forma el 7.4% consideraron que el servicio era muy eficiente, lo cual los llevo a calificarlo con 10 y 9; en contraste, 11% califico el servicio como muy inaceptable, otorgándole así una calificación de 5 o menos. 1.2% de los encuestados no respondieron.

Esta pregunta refleja las diversas opiniones que convergen en esta delegación del municipio de Toluca, la opinión de la ciudadanía a pesar de ser subjetiva, es sin lugar a dudas, una manera efectiva de conocer las grandes carencias de las comunidades que conforman un municipio, así entonces la encuesta es una forma de medir en cierto grado las condiciones que experimentan los habitantes, tal es el caso de San Pablo Autopan, un lugar en el que el alumbrado público es catalogado como un servicio regular. Sin embargo y de acuerdo a lo visto de primera mano, este servicio debe ser incrementado y vigilado para que la población pueda transitar de forma segura por las calles y para lograrlo se requiere de compromiso y voluntad política, dos elementos indispensables para mejorar las condiciones de vida de la población.

3.5. Presupuesto Participativo, una Solución a los Problemas de Cobertura y Mantenimiento de los Servicios Públicos en el Municipio de Toluca

El gobierno federal, los gobiernos estatales y municipales han tenido que experimentar en los últimos años cambios sustanciales para incrementar su nivel de legitimidad en medio de una ola de desconfianza por parte de la ciudadanía, dichos cambios se han suscitado a través de mecanismos influenciados en gran medida por el ámbito internacional que obliga a los gobiernos a generar una normatividad orientada a la rendición de cuentas y la transparencia, dos aspectos que tienen un papel relevante para el fortalecimiento de la democracia y el incremento de la confianza en los representantes políticos. Al hablar de legitimidad, rendición de cuentas y transparencia, el municipio es el espacio público idóneo para trabajar de manera eficiente y comprometida en estos aspectos puesto que las autoridades municipales tienen la obligación de satisfacer las necesidades básicas de la población para proveer condiciones aceptables orientadas a preservar la vida humana; es por esta razón que el ayuntamiento tiene una gran influencia en la percepción ciudadana, que puede ser positiva o negativa, sin embargo las buenas decisiones políticas y las acciones correctas pueden lograr puntos altos para las autoridades municipales, sobre todo en estos tiempos de avances tecnológicos en los cuales es fácil atacar a los gobiernos desde una computadora u otro dispositivo electrónico, además se debe recordar que en México a partir del año 2018 se podrán reelegir a los integrantes del cabildo, por ello se requiere de una comunicación directa con la ciudadanía para legitimar las labores municipales, en este sentido es imprescindible generar estrategias y mecanismos que permitan entablar una relación estrecha con la sociedad, de tal forma que en conjunto se resuelvan los problemas cotidianos que aquejan a los vecinos que habitan en las delegaciones. Con respecto a este tema, y en cuanto a lo investigado en la presente tesis, como medida para solucionar la carencia y la falta de cobertura de los servicios públicos en el municipio de Toluca, se propone implementar el Presupuesto Participativo como una política pública que pretende eficientar los recursos públicos y atacar la corrupción que se vive en el municipio, además de obligar a las autoridades municipales a rendir cuentas y ser transparentes con el presupuesto que se le asigna cada año, en el cual también se integran participaciones como el ramo 33 y otras formas de ayuda por parte del gobierno del Estado de México y la Federación, todo ello a través de una participación consiente y comprometida de los vecinos de las 47 delegaciones y 38 subdelegaciones que conforman el municipio, así la participación es deliberativa y democrática para elaborar

propuestas que mejoren sustancialmente las condiciones de cada una de las localidades para atacar aquellos problemas particulares que afectan e impiden el desarrollo de las personas.

La finalidad de esta política pública se puede simplificar en la siguiente cita:

El Presupuesto Participativo representa entonces una apuesta sustancial por ampliar y mejorar el Estado de derecho y el sistema democrático, por intensificar la democratización del Estado, por quebrar el verticalismo y centralismo burocrático y por legitimar las acciones públicas a partir de la decisión compartida entre Estado y sociedad (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2013, p. 6).

Cabe señalar que el presupuesto participativo fue implementado por primera vez en el año de 1989 en Porto Alegre, Brasil para mejorar las condiciones de aquel municipio y sirvió como una experiencia que se expandió en otras localidades del país y fuera del mismo; desde hace algunos años países como España, Chile, Argentina y ahora México, han implementado esta práctica enfocada en garantizar los derechos ciudadanos y corregir aquellas acciones nocivas por parte de los representantes en el gobierno y particulares que impiden que la democracia prospere con base en la democracia participativa.

En cuanto al caso Mexicano, existen pocos municipios que han puesto en práctica este mecanismo, uno de los casos más destacables es el del Estado de Jalisco, donde en el año 2011 el congreso local propuso una iniciativa de ley enfocada en la participación ciudadana durante el proceso presupuestario, con el objetivo de combatir la corrupción y obligar a los gobernantes a rendir cuentas ante la ciudadanía, en este sentido algunos municipios actualmente, a través de sus páginas de internet ponen a consideración de la ciudadanía diferentes proyectos destinados a mejorar las condiciones del municipio, para esto utilizan como requisito de votación el pago del predial como una medida orientada a captar mayores recursos para el municipio e incrementar las posibilidades técnicas y financieras para gestionar la creación de más obras públicas, eficientar los recursos con los que cuenta el municipio y transparentar el uso del presupuesto público.

De acuerdo con la teoría de la nueva gestión pública, esta puede ser considerada una herramienta adecuada e innovadora para que la sociedad participe de la mano con el gobierno local en la

solución de los problemas que afectan a las distintas delegaciones que integran un municipio, de tal manera que con esta política pública la calidad de los servicios públicos puede incrementarse al igual que la cobertura, aunado al hecho de que la legitimidad podrá materializarse en un mayor índice de aceptabilidad, la eficiencia estará presente en las labores administrativas y en las decisiones políticas de los integrantes del cabildo y la eficacia podrá ser palpable en los proyectos que elaboren los ciudadanos en conjunto con las autoridades municipales competentes.

Entre los beneficios que aporta este mecanismo de democracia participativa a los gobiernos locales y a los ciudadanos se encuentran:

1. El cambio en las condiciones de vida de la población y de la infraestructura de la ciudad a partir de criterios de equilibrio territorial y justicia distributiva.
2. La relegitimación de las prácticas políticas, recuperando el prestigio social de la política.
3. La visibilización de las demandas de grupos vulnerables y la idea de priorizar y discriminar positivamente a estos sectores históricamente postergados.
4. La ruptura progresiva de las relaciones clientelares, favoreciendo procesos de empoderamiento popular y fortalecimiento de capacidades ciudadanas.
5. La puesta en valor de la gestión local, como gestión de proximidad y su perfeccionamiento y optimización a través del paso de un modelo tradicional y vertical a uno participativo y horizontal, dirigido a las demandas sociales.
6. El control de los ciudadanos al Estado, favoreciendo la transparencia y eficiencia pública.
7. La profundización de la democracia, a partir de la conjunción de elementos representativos y participativos, o sea mecanismos de democracia directa e indirecta. (UNICEF, 2013, p.14).

Por lo anterior, la presente tesis propone que el municipio de Toluca adopte esta política pública para incrementar la cobertura y la calidad de los servicios públicos que se ofrecen, ya que, como se analizó en el capítulo 3, los servicios que sirvieron como objeto de estudio, alumbrado público y calles, demostraron con base en la encuesta de satisfacción ciudadana que en la delegación de San Pablo Autopan existe un alto grado de desconfianza hacia las labores municipales, debido a que el mantenimiento y la cobertura, actividades que forman parte de las atribuciones y funciones del municipio, no tuvieron el impacto suficiente para mejorar el aspecto de la delegación y la comodidad de los habitantes, así mismo otras delegaciones alejadas de la cabecera municipal seguramente experimentan estas condiciones, no solo con los servicios antes mencionados, sino con todos los contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como son agua, alcantarillado, recolección de basura, y demás servicios que se supone tienen que ser suministrados por el municipio con base en los principios establecidos para la prestación de los servicios públicos, como lo son la gratuidad, la universalidad, la generalidad, la igualdad y la regularidad, para no privar a ningún habitante de los beneficios. Cabe destacar que el presupuesto participativo puede ser considerado una solución pertinente en el caso del municipio y la delegación porque es un mecanismo que limita el poder de los representantes e incentiva la participación ciudadana de forma inclusiva ya que no solamente se atienden las necesidades de las delegaciones urbanas sino que todas las localidades que integran el municipio tienen la misma importancia y toman relevancia aquellas que no han tenido visibilidad, otra razón para implementar esta política pública radica en que puede impulsar la “colaboración” como una forma de prestación de los servicios públicos para la unión de esfuerzos entre estado y sociedad.

Es así que resulta importante conocer casos de éxito acerca de la implementación de este mecanismo que se enfoca en el dinamismo de la sociedad, para tomarlos como referencia; al estudiar a fondo este tema se pudo detectar que en Argentina, una gran mayoría de municipios han adoptado esta política pública, la cual ha ofrecido buenos resultados al efectuarse, claro está que existen ciertas variantes debido a que cada uno de los municipios tiene un contexto diferente y una forma cultural particular de desarrollarse. Sin embargo, existen algunos aspectos que pudieran adecuarse a la situación que experimenta el municipio de Toluca para asegurar que todas las delegaciones tengan la posibilidad de deliberar y crear proyectos destinados a elevar su calidad de vida.

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en el año 2013, publicó un artículo sobre buenas experiencias del presupuesto participativo en Argentina, y de él se obtuvieron aspectos importantes que pueden ser adaptados al municipio de Toluca ya que este nuevo modelo de participación ciudadana supone una alternativa novedosa a la representación de los gobernantes que ha resultado obsoleta en algunos casos, sobre todo en el latinoamericano, puesto que las necesidades ciudadanas han quedado en el olvido y no son prioridad de estas personas, este hecho también presente en el municipio, ofrece la oportunidad de corregir errores, además de eficientar y transparentar las labores administrativas.

3.5.1. Variables para la Equidad.

Aunque en Argentina la distribución del presupuesto participativo no es igual para cada municipio ya que interfieren diversas variables, se debe mencionar que para que esta herramienta ofrezca beneficios tangibles a los habitantes del municipio de Toluca es necesario tomar en cuenta ciertas variables para lograr una equidad presupuestaria como se realiza en algunos municipios de Argentina, esto significa que al existir un gran número de delegaciones con un alto grado de marginación y que además presentan rezago en los servicios públicos, resulta indispensable que el ayuntamiento asigne un porcentaje elevado del presupuesto tomando en cuenta estos aspectos: “población estable, propietarios no residentes, necesidades básicas insatisfechas y cobrabilidad de las tasas municipales [...]; marginalidad urbana [...]; infraestructura comunitaria [...]; y mortalidad infantil, población analfabeta o con educación primaria incompleta y hogares monoparentales con jefatura femenina” (UNICEF, 2013, p. 28). Al tomar en cuenta estos indicadores se pueden mejorar significativamente las condiciones que experimentan las delegaciones más vulnerables y necesitadas del municipio, como lo es la delegación de San Pablo Autopan.

3.5.2. Proceso del Presupuesto Participativo.

De acuerdo con las experiencias de cada uno de los municipios que han implementado esta política pública en Argentina, el presupuesto participativo se desarrolla a partir de 5 etapas fundamentales para asegurar el progreso de las delegaciones que conforman el territorio municipal, por lo tanto estas etapas pueden adecuarse a las necesidades que tiene el municipio de Toluca en cuanto al mantenimiento y la cobertura de los servicios públicos:

1. Difusión e información:

Para garantizar el éxito de la política pública y la participación de los ciudadanos la Unicef (2013) aconseja que en un primer momento se ofrezca a la comunidad información de calidad acerca de la política pública, pues cuanto más se difunda, se resuelvan las dudas de la ciudadanía y se convoque a un mayor número de personas a las reuniones previas a la votación, mayor será el compromiso y el involucramiento de la población en los proyectos; en relación a esto, las autoridades auxiliares podrían ser quienes se encarguen de transmitir dicha información, de tal manera que el ayuntamiento los capacite para que estas personas organicen a la comunidad, divulguen los beneficios, el proceso que lleva este mecanismo y la forma de participación, lo cual les conferirá un papel significativo en el desarrollo de sus comunidades. De igual manera la difusión puede tener otra variable, el municipio a través de redes sociales y su página de internet puede publicar constantemente acerca de esta política pública para aprovechar el contexto tecnológico actual.

2. Desarrollo de diagnósticos participativos y formulación de propuestas

Con respecto a este tema, las delegaciones del municipio de Toluca pueden retomar la idea de crear un comité vecinal integrado por los habitantes de cada delegación el cual se encargará de realizar un diagnóstico sobre el estado que tiene cada barrio o manzana con ayuda de los habitantes para determinar cuáles son los problemas que más afectan a la delegación y proponer en conjunto medidas de solución, en este caso se puede hacer uso de la encuesta realizada en la presente tesis para determinar en qué grado de afectación están los servicios públicos, así mismo se puede complementar con la encuesta de la Agenda para el Desarrollo Municipal del INAFED, para que posteriormente se detecten los servicios que requieren mayor atención y se elaboren propuestas que generen un mayor beneficio para la comunidad; la finalidad de crear un consejo vecinal consiste en tener representación con las autoridades municipales, esto incluye que en las siguientes etapas los integrantes del consejo sean partícipes del proceso pues ellos conocen de primera mano las carencias y las necesidades de sus delegaciones, por lo tanto deben estar informados del uso del presupuesto y el avance de las obras para que al mismo tiempo convoquen a los vecinos y transmitan toda la información que tengan, estos integrantes podrían ser personas que tengan un cierto reconocimiento en la comunidad por sus buenas labores, además de integrantes de la

sociedad civil, así mismo, la elección de estas personas podría hacerse de forma similar a la de las autoridades auxiliares en el Estado de México.

Aunque en Argentina existen diferentes formas de elaboración de propuestas, en el caso del municipio de Toluca, se considera que lo más factible es que las autoridades municipales encargadas de las áreas competentes asesoren financiera y técnicamente a los integrantes del consejo vecinal y las autoridades auxiliares para que estos elaboren diferentes proyectos orientados a mitigar la falta de cobertura y mantenimiento de aquellos servicios públicos que con ayuda de los vecinos se detectaron con un mayor rezago, tomando en cuenta el límite presupuestario y la viabilidad de cada uno con la finalidad de efficientar los recursos y ser eficaces con respecto a los objetivos planteados, esta medida asegura que los procedimientos administrativos se agilicen y las autoridades municipales estén obligadas a trabajar, de igual manera permitirá la deliberación entre los representantes del gobierno local y los integrantes del comité vecinal.

3. Elección de los proyectos

En el caso Argentino, existen diversos requisitos que les son solicitados a los ciudadanos dependiendo de cada municipio para ejercer el voto, el aspecto más destacable e interesante es la participación de jóvenes de 14 años en adelante, dicho requisito pretende despertar en ellos el interés por el bienestar colectivo y el involucramiento en su comunidad, lo cual es un aspecto que puede generar un cambio en el comportamiento y la ideología de la juventud. Por lo anterior dicha idea puede aplicarse en las delegaciones de Toluca, aunado al hecho de pedir una identificación oficial para asegurar que los votantes sean vecinos de alguna delegación. Así entonces, al cumplir con los requisitos, los vecinos podrán elegir de forma presencial o a través de alguna plataforma electrónica los proyectos que elaboraron las autoridades municipales junto con los integrantes del comité vecinal y las autoridades auxiliares que les resulten más factibles para ser ejecutados sus respectivas delegaciones.

4. Ejecución

De acuerdo con el presupuesto asignado a cada delegación, los proyectos deben ejecutarse por las direcciones o dependencias encargadas de crear obras públicas para incrementar la cobertura de los servicios públicos de acuerdo a lo consensado por los vecinos de cada delegación, esta etapa del presupuesto participativo es el punto álgido de la deliberación vecinal y la comunicación entre

gobierno y los comités, ya que en este momento se materializan las demandas ciudadanas y el uso de los recursos públicos municipales se transforman en obras que mejoren la calidad de vida de los habitantes.

Como la ejecución de las obras puede generar un mayor índice de aceptabilidad por parte de los ciudadanos, el ayuntamiento de Toluca estaría obligado a trabajar con eficiencia y compromiso ya que la legitimidad es indispensable para garantizar que el partido en turno pueda captar un mayor número de votos en las siguientes elecciones y por tanto volver a estar en el poder.

5. Control, seguimiento y evaluación

Durante la ejecución de los proyectos elegidos por los habitantes para la cobertura de algún servicio en particular o el mantenimiento de varios en las 47 delegaciones y 38 subdelegaciones del municipio de Toluca, los comités vecinales y las autoridades auxiliares deberán asegurarse de que las obras se estén realizando con materiales de calidad que garanticen su durabilidad, de acuerdo con lo consensado y en las fechas establecidas; lo anterior con el objetivo de llevar un control estricto para que las autoridades municipales cumplan con los proyectos e informen a los ciudadanos sobre el avance de los mismos, de esta forma se da un seguimiento continuo y se ejerce presión para que todo se encuentre acorde con la votación de los vecinos. Así mismo, al término de las obras los integrantes del consejo vecinal y las autoridades auxiliares podrán evaluar el estado de las obras entregadas para constatar que todo se realizó con forme a lo estipulado.

3.5.3 Reflexión Final del Presupuesto Participativo.

En síntesis, se requiere que el congreso local promueva el presupuesto participativo como una iniciativa de ley para regular este mecanismo y obligar a que los municipios la implementen, de manera que todos los ciudadanos que habitan el Estado de México puedan participar activamente en las decisiones de cada municipio, de tal forma que así se pueda combatir el clientelismo, dando un golpe fuerte a la corrupción, claro está que para lograr esto es necesario el compromiso de los ciudadanos y la voluntad política tanto de los integrantes del congreso local y de los representantes, sobre todo porque el presupuesto participativo se enfoca en dejar de lado a los partidos políticos para centrarse en el interés colectivo

Igualmente, se debe tomar en cuenta que el presupuesto participativo permite que las personas tengan una participación semi directa en la elección de las decisiones políticas locales, lo cual significa que tienen la capacidad de mejorar la calidad de vida de su comunidad a través del voto y la elección de proyectos muy particulares, lo cual implica que su participación no queda únicamente en la actividad de elegir un representante sino que trascendería de forma importante puesto que formarían parte del espacio público hasta ahora monopolizado por los partidos políticos; quizá sea aventurado afirmar que este mecanismo genere un cambio radical en la cultura política del municipio o del estado, pero la implementación del presupuesto participativo podría generar un interés mayor en la ciudadanía, transformándose tal vez en un mayor índice de participación en las urnas y un incremento en la legitimidad del gobierno local, estatal y federal.

Conclusiones

Como primera conclusión, se puede rescatar que la utilización de la teoría de la nueva gestión pública en las administraciones públicas puede ser de gran ayuda ya que es una manera efectiva de resolver los asuntos gubernamentales que más aquejan a la población, tal es el caso de los servicios públicos, que bajo esta visión tienen que ser suministrados con estrictos estándares de calidad para ofrecer al cliente/usuario mejores condiciones de vida, por este motivo, los gobiernos locales, estatales y el federal necesitan contratar personal calificado con conocimiento en esta teoría para gestionar recursos materiales, financieros técnicos y humanos cuando se cuente con un presupuesto limitado, de esta forma la eficiencia estará asegurada debido a que el bienestar de las familias requiere de planeaciones orientadas a satisfacer sus necesidades, así mismo mediante las herramientas que ofrece la teoría de la nueva gestión pública se pretende que la rendición de cuentas sea una realidad al igual que el acceso a la información pública.

Con relación al municipio, este orden de gobierno es el responsable de velar por los intereses más básicos de las comunidades, por lo tanto es imprescindible que la Federación otorgue mayor importancia y presupuesto a los ayuntamientos para que estos cuenten con capacidad financiera para crear un mayor número de obras públicas orientadas a mantener las calles de las delegaciones iluminadas y en condiciones favorables, permitiendo el libre acceso y la inclusión de todas las personas que las habitan. Así mismo, las autoridades auxiliares deben ser capacitadas para que conozcan las atribuciones del municipio según la normatividad vigente, con el objetivo de que cuenten con un panorama más amplio de sus funciones para ayudar a sus comunidades y gestionar el incremento de la cobertura de los servicios públicos.

Igualmente se puede rescatar que la normatividad vigente que rige la prestación de los servicios públicos es suficiente para que estos puedan ser funcionales en los municipios, el problema en este sentido radica en que aunque existen leyes que determinan el quehacer municipal de manera detallada cómo se puede constatar en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal y los bandos municipales, aún falta mucho por avanzar, ya que se necesita que las autoridades municipales se comprometan al 100 por ciento en el cumplimiento de todas las leyes y normas enfocadas a la prestación de los servicios públicos. Con respecto a este tema es importante destacar que las autoridades auxiliares también son

responsables de vigilar que esta normatividad se cumpla, exigiendo al ayuntamiento incrementar la cobertura y realizar mantenimientos periódicos, así entonces, dichas autoridades deben tomar relevancia y ser críticos para que sus comunidades prosperen mediante la demanda ciudadana, porque a pesar de que no cuentan con facultades para realizar obras e intervenir en la utilización de recursos financieros, pueden demandar condiciones dignas para sus delegaciones, ante esta situación es importante considerar la implementación del presupuesto participativo para cambiar la forma en que las autoridades auxiliares interviene en los asuntos del municipio.

En relación al Ramo 33, es necesario destacar que en términos generales, esta forma de financiamiento de los municipios y estados es una manera inteligente de destinar recursos a diferentes rubros de la vida ciudadana ayudando de forma integral el progreso de las comunidades, por ello es relevante que las autoridades competentes distribuyan este financiamiento de forma eficiente y equitativa, mediante planeaciones con objetivos reales que contemplen estrategias innovadoras y líneas de acción destinadas a combatir los principales problemas que aquejan a las delegaciones, esto se puede lograr, insisto, a través de personas capacitadas en áreas financieras y técnicas que conozcan de planeación para ofrecer respuestas óptimas y congruentes con las necesidades del municipio.

En cuanto a la evaluación que se realizó en la delegación de San Pablo Autopan, se concluye que de acuerdo con la normatividad vigente y gracias a la presente tesis se pudo determinar que el Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015 bajo el mandato de la Presidenta Municipal Martha Hilda González Calderón y posteriormente del Presidente interino Braulio Antonio Álvarez Jasso, no se llevaron a cabo las acciones suficientes para mejorar las calles de la comunidad ya que con base en los registros proporcionados por el Departamento de Mantenimiento Urbano de dicha administración (véase tabla 2, 3, 4 y 5), se pudo constatar que únicamente en el primer año se realizaron actividades relacionadas con el programa de bacheo en las principales calles de la delegación, dejando fuera un gran número de calles que requerían de este servicio; durante el segundo año únicamente se elaboraron cepas en algunas calles para colocar postes de alumbrado público y no se efectuaron actividades de mantenimiento urbano como limpia de calles, pinta de guarniciones y bacheo, actividades sumamente importantes para garantizar el buen estado de las calles para que la población se sienta tranquila al transitar y en el tercer año solo se realizaron

mantenimientos de los juegos infantiles instalados por la administración para cumplir con un programa de embellecimiento de las delegaciones.

En este sentido, la administración 2013-2015 de Toluca no logró abarcar en su totalidad la delegación de San Pablo Autopan con las labores de mantenimiento y pavimentación de las calles que la conforman, ya que mientras se recorría la comunidad se pudo observar que una gran cantidad aún eran de terracería y había problemas graves de baches, falta de drenaje y alcantarillado.

Así mismo, con respecto al servicio de alumbrado público, una cantidad considerable de calles requería de luminarias y mantenimiento, ya que aunque existe una extensa red de alumbrado público, las luminarias no funcionan adecuadamente, se encuentran en mal estado y necesitan sustitución.

Gracias a la encuesta de satisfacción ciudadana implementada en la delegación se pudo concluir que la percepción de los habitantes de la comunidad en relación a las acciones que realizó la administración 2013-2015 con respecto a los servicios de alumbrado público y calles fue diversa, en general al calificar la calidad y el mantenimiento de éstos servicios, se presentó mayor insatisfacción con el servicio de calles puesto que no se encontraba en óptimas condiciones, en contraste el servicio de alumbrado público tuvo mayor aceptación ya que el mantenimiento, a pesar de no ser periódico, de acuerdo con la perspectiva de la gente, fue mejor que el que se le proporcionó a las calles.

En términos generales, en la administración 2013-2015 se debieron haber realizado mayores actividades para que la delegación evolucionara en esos 3 años de gobierno, así mismo se debió gestionar un mayor número de programas gubernamentales enfocados a disminuir el grado de marginación y mejorar las condiciones de vida de la población que ahí radica. Además, cabe destacar que las funciones administrativas de los departamentos encargados de vigilar, dar mantenimiento, gestionar la construcción de calles y mantener la red de alumbrado público en óptimas condiciones, no realizaron sus funciones como lo marcan los manuales de procedimientos dentro del territorio de la delegación ya que los pobladores aseguraron que en pocas ocasiones las autoridades competentes llevaron a cabo recorridos para conocer el estado actual de los servicios, lo cual lleva a pensar que el ayuntamiento no contó con un registro real del número de luminarias que no estaban en funcionamiento, de las calles que carecían de alumbrado público, de las

banquetas en mal estado, de las calles de terracería y del número de baches que afectan las vialidades en la comunidad.

Como última conclusión, esta investigación propone como medida de solución ante el problema de cobertura y mantenimiento de las calles y el alumbrado público dentro de la delegación de San Pablo Autopan y demás delegaciones que conforman el municipio de Toluca, se implementé el presupuesto participativo en las próximas administraciones, el cual, al ser una herramienta de democracia deliberativa, permite modernizar los procesos administrativos concernientes al presupuesto asignado a los gobiernos locales puesto que la población, se convierte en un actor involucrado con las decisiones gubernamentales, ya que son ellos quienes votarían por el destino de los recursos financieros para que estos sean utilizados en obras que les parezcan más urgentes; en este sentido, el presupuesto con el que cuenta el ayuntamiento de Toluca, podría ser distribuido en las delegación equitativamente para que las autoridades auxiliares y los comités vecinales en coordinación con las dependencias que conforman el ayuntamiento, elaboren proyectos específicos destinados a minimizar las carencias más visibles de cada delegación mediante el voto de los habitantes que cumplan con los requisitos, de esta forma se pretende la democratización de los procesos administrativos llevados a cabo por el gobierno municipal, mejorar el Estado de derecho y legitimar las acciones gubernamentales porque en este contexto la rendición de cuentas no será una opción para el gobierno local, sino una obligación, además de que se atacaría de fondo la corrupción que existe en la burocracia mexicana y se flexibilizarían las administraciones para hacerlas más eficientes y capaces de atenuar las necesidades de la población que habita cada delegación a través de un contacto directo entre sociedad y gobierno.

Anexos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO FACULTAD DE CIENCIAS
POLITICAS Y SOCIALES

**Encuesta de Satisfacción Ciudadana del Servicio de Alumbrado Público y Calles en la
Delegación de San Pablo Autopan.**

Presenta: Lizbeth Valle González.

Edad: _____

Sexo: _____

Ocupación: _____ **Escolaridad:** _____

SERVICIO DE CALLES:

1. ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda está pavimentada o cuenta con otro tipo de revestimiento?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

2. ¿Las calles cercanas a su hogar se encuentran pavimentadas?

1) Todas _____

2) Algunas _____

3) Ninguna _____

9) No sabe o no responde _____

3. ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda presenta problemas de baches?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

4. ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda cuenta con banquetas?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

5. ¿Considera que las banquetas ubicadas en el tramo de calle de donde se encuentra su vivienda están en buen estado?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

6. ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda cuenta con coladeras?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

7. En época de lluvias, ¿el tramo de calle donde se encuentra su vivienda se inunda por falta de coladeras o por falta de desazolve?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

8. En los últimos 3 años, ¿el tramo de calle donde se encuentra su vivienda ha recibido algún tipo de mantenimiento por parte del ayuntamiento (bacheo, reencarpetamiento, banquetas, pintura, etc)?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

9. ¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento de su calle proporcionado por el Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015?

1) Muy aceptable _____

2) Aceptable _____

3) Inaceptable _____

4) Muy inaceptable _____

9) No sabe o no responde _____

10. ¿Cómo califica la calidad del servicio de calles en la delegación de San Pablo Autopan proporcionado por el Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015?

- 1) Muy aceptable _____
- 2) Aceptable _____
- 3) Inaceptable _____
- 4) Muy inaceptable _____
- 9) No sabe o no responde _____

SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO:

11. ¿El tramo de calle donde se encuentra su vivienda cuenta con el servicio de alumbrado público?

- 1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

12. ¿Las luminarias instaladas en el tramo de calle donde se encuentra su vivienda funcionan adecuadamente?

- 1) Todas _____
- 2) Algunas _____
- 3) Ninguna _____
- 9) No sabe o no responde _____

13. ¿Cuándo una luminaria deja de funcionar en el tramo de calle donde se encuentra su vivienda, el ayuntamiento la repara en poco tiempo?

- 1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

14. ¿Ha realizado algún reporte al Ayuntamiento o a la delegación por falta o falla de luminarias en su calle?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

15. ¿Considera que las luminarias instaladas en el tramo de calle donde se encuentra su vivienda son suficientes?

1) Sí 2) No 9) No sabe o no responde

16. ¿Considera que se debe mejorar e incrementar el alumbrado público en la Delegación de San Pablo Autopan?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

17. ¿Considera que la falta de Alumbrado Público ha contribuido al incremento de violencia y/o delitos en la Delegación de San Pablo Autopan?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

18. En los últimos 3 años ¿las luminarias instaladas en el tramo de calle donde se encuentra su vivienda han recibido mantenimiento por parte del Ayuntamiento de Toluca?

1) Si 2) No 9) No sabe o no responde

19. ¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento del alumbrado público de su calle proporcionado por el ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015?

1) Muy aceptable _____

2) Aceptable _____

3) Inaceptable _____

4) Muy inaceptable _____

9) No sabe o no responde _____

20. ¿Cómo califica la calidad del servicio de alumbrado público en la delegación de San Pablo Autopan proporcionado por el Ayuntamiento de Toluca en la administración 2013-2015?

1) Muy aceptable _____

2) Aceptable _____

3) Inaceptable _____

4) Muy inaceptable _____

9) No sabe o no responde _____

Tabla 2. Actividades realizadas en 2013 por el Departamento de Mantenimiento Urbano del Ayuntamiento de Toluca en la Delegación de San Pablo Autopan

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO URBANO
ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2013 (DELEGACIÓN SAN PABLO AUTOPAN)

FECHA	PROGRAMA	SECTOR, DELEGACIÓN Y/O SUBDELEGACIÓN	CALLE	TRAMO	ACTIVIDAD	UNIDAD	MED
13/03/2013	GGR	SAN PABLO AUTOPAN	CARRETERA A PALMILLAS		ACARREO DE PRODUCTO DE LIMPIEZA DE CUNETA	3	VIAJES
24/06/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	BENITO JUÁREZ	CONSTITUYENTES E IGNACIO LÓPEZ RAYÓN	BACHEO	67.25	M2
24/06/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	JOSÉ MA. MORELOS	ESQUINA IGNACIO LÓPEZ RAYÓN	BACHEO	8.65	M2
24/06/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	AV. TOLUCA	AMANALCO Y VALLE DE BRAVO	BACHEO	75.99	M2
25/06/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	VALLE DE BRAVO	AV. TOLUCA Y ZUMPANGO	BACHEO	5	M2
28/08/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	FELIPE VILLANUEVA	CARRETERA A PALMILLAS E INDEPENDENCIA	BACHEO	127.6	M2
28/08/2013	C-2	SAN PABLO AUTOPAN	FELIPE VILLANUEVA	MELCHOR OCAMPO	BACHEO	89.85	M2
28/08/2013	C-3	SAN PABLO AUTOPAN	FELIPE VILLANUEVA	MJOSÉ MA. MORELOS Y CANAL DE GAS PEMEX	BACHEO	96	M2
29/08/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	AV. INDEPENDENCIA	BENITO JUÁREZ Y AV. MELCHOR OCAMPO	BACHEO	127.32	M2
29/08/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	FELIPE VILLANUEVA	PRIVAA DE FELIPE VILLANUEVA Y JOSÉ MA. MORELOS	BACHEO	71.52	M2
30/08/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	5 DE MAYO	ESQUINA MANUEL BUENDÍA	BACHEO	132.9	M2
30/08/2013	C-2	SAN PABLO AUTOPAN	FELIPE VILLANUEVA	JOSÉ MA. MORELOS Y SEBASTIAN LERDO DE TEJADA	BACHEO	129.37	M2
30/08/2013	C-3	SAN PABLO AUTOPAN	MIGUEL HIDALGO	NICOLAS BRAVO Y BENITO JUÁREZ	BACHEO	115	M2
30/08/2013	C-4	SAN PABLO AUTOPAN	AV. INDEPENDENCIA	MELCHOR OCAMP Y FELIPE VILLANUEVA	BACHEO	65.88	M2
30/08/2013	C-4	SAN PABLO AUTOPAN	AC. BENITO JUÁREZ	AV. INDEPENDENCIA Y GOMEZ PEDRAZA	BACHEO	52.75	M2
02/09/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	5 DE MAYO	MANUEL BUENDÍA Y EUCALIPTOS	BACHEO	132.4	M2
02/09/2013	C2	SAN PABLO AUTOPAN	NICOLAS BRAVO	ESQUINA SEBASTIAN LERDO DE TEJADA	BACHEO	8.35	M2
02/09/2013	C-2	SAN PABLO AUTOPAN	SEBASTIAN LERDO DE TEJADA	NICOLAS BRAVO Y ANDRES QUINTANA ROO	BACHEO	106.15	M2
02/09/2013	C-3	SAN PABLO AUTOPAN (BO. DE JESÚS)	FELIPE VILLANUEVA	ESQUINA SEBASTIAN LERDO DE TEJADA	BACHEO	143.9	M2
03/09/2013	C-1	SAN PABLO AUTOPAN	AV. REVOLUCIÓN	ENTRADA A LA TERMINAL Y ENTRADA A LA PRIVADA	BACHEO	35.75	M2
03/09/2013	C-2	SAN PABLO AUTOPAN	AV. REVOLUCIÓN	DELANTE DE LA PISTA DE AVIACIÓN	BACHEO	87.1	M2
03/09/2013	C-3	SAN PABLO AUTOPAN (COL. AVIACIÓN)	AV. REVOLUCIÓN	ESQUINA PISTA DE AVIACIÓN	BACHEO	32.5	M2
03/09/2013	C-4	SAN PABLO AUTOPAN (BO. DE JESÚS)	FELIPE VILLANUEVA	ESQUINA SEBASTIAN LERDO DE TEJADA	BACHEO	69.15	M2
03/09/2013	C-4	SANPABLO AUTOPAN	AV. REVOLUCIÓN	NICOLAS BRAVO Y CALLE DE LOS MAESTROS	BACHEO	42.5	M2
04/09/2013	C-3	SAN PABLO AUTOPAN	AV. REVOLUCIÓN	AV. DE LOS MAESTROS Y ENRIQUE CARNIADO	BACHEO	75.45	M2
09/09/2013	C-1	SAN DIEGO LINARES (SAN PABLO AUTOPAN)	AV. TOLUCA	AV. VALLE DE BRAVO Y AV. HUEHUETOCAN	BACHEO	105.85	M2
09/09/2013	C-3	SAN DIEGO LINARES (SAN PABLO AUTOPAN)	AV. TOLUCA	A UN COSTADO DE LA ESCUELA PRIMARIA LA ENTRADA A LOS ARCOS	BACHEO	122.74	M2
09/09/2013	C-3	SAN DIEGO LINARES (SAN PABLO AUTOPAN)	AV. AMANALCO	AV. TOLUCA Y AV. CALIMAYA	BACHEO	29	M2
09/09/2013	C-4	SAN DIEGO LINARES (GALAXIAS TOLUCA)	5 DE MAYO	CARRETERA TOLUCA TEMOAYA Y AQUILES SERDAN	BACHEO	14.75	M2
09/09/2013	C-4	SAN DIEGO LINARES (GALAXIAS TOLUCA)	CARRETERA A GALAXIAS TOLUCA	CAMINO A VILLASECA Y LA ESTRELLA	BACHEO	77.5	M2
09/09/2013	C-4	SAN DIEGO LINARES (GALAXIAS TOLUCA)	IXTLAHUCA	CARRETERA A ATLACOMULCO	BACHEO	9.25	M2
10/09/2013	C-1	SAN DIEGO LINARES (SAN PABLO AUTOPAN)	AV. TOLUCA	AV. ALMOLOYA DE JUÁREZ Y AV. JILOTEPEC	BACHEO	142	M2
10/09/2013	C-1	SAN DIEGO LINARES (SAN PABLO AUTOPAN)	AV. ALMOLOYA	ESQUIINA TOLUCA	BACHEO	18.2	M2

Tabla 3. Actividades realizadas en 2013 por el Departamento de Mantenimiento Urbano del Ayuntamiento de Toluca en la Delegación de San Pablo Autopan.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO URBANO
ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2013 (DELEGACIÓN SAN PABLO AUTOPAN)

FECHA	PROGRAMA	SECTOR, DELEGACIÓN Y/O SUBDELEGACIÓN	CALLE	TRAMO	ACTIVIDAD	UNIDAD	MED
10/09/2013	C-1	SAN DIEGO LINARES (SAN PABLO AUTOPAN)	AV. TOLUCA	METEPEC Y PRIV. TOLUCA	BACHEO	101.05	M2
10/09/2013	C-2	SAN DIEGO LINARES (SAN PABLO AUTOPAN)	AV. TOLUCA	IXTLAHUACA Y VILLA DEL CARBON	BACHEO	167.75	M2
10/09/2013	C-3	SAN DIEGO LINARES (SAN PABLO AUTOPAN)	AV. TOLUCA	IXTLAHUACA Y LERMA	BACHEO	103.5	M2

Tabla 4. Actividades realizadas en 2014 por el Departamento de Mantenimiento Urbano del Ayuntamiento de Toluca en la Delegación de San Pablo Autopan.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO URBANO
REPORTE DE ACTIVIDADES AÑO 2014 (DELEGACIÓN SAN PABLO AUTOPAN)

FECHA	CUADRILLA	SECTOR, DELEGACIÓN Y/O SUBDELEGACIÓN	CALLE	TRAMO	ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD
30/01/2014	MVG	SAN PABLO AUTOPAN	INDEPENDENCIA	INDEPENDENCIA	PERFORACION DE CEPAS PARA COLOCACION DE POSTES	2	PZA
31/01/2014	MVG	SAN PABLO AUTOPAN	INDEPENDENCIA	INDEPENDENCIA	PERFORACION DE CEPAS PARA COLOCACION DE POSTES	2	PZA
03/02/2014	MVG	SAN PABLO AUTOPAN	FELIPE VILLANUEVA	FELIPE VILLANUEVA	ESCAVACION DE CEPAS PARA POSTES DE ALUMBRADO PUBLICO	4	PZAS
04/02/2014	MVG	SAN PABLO AUTOPAN	FELIPE VILLANUEVA	FELIPE VILLANUEVA	ESCAVACION DE CEPAS PARA POSTES DE ALUMBRADO PUBLICO	4	PZAS

Tabla 5. Actividades realizadas en 2015 por el Departamento de Mantenimiento Urbano del Ayuntamiento de Toluca en la Delegación de San Pablo Autopan.

REPORTE DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO URBANO AÑO 2015
DELEGACIÓN SAN PABLO AUTOPAN

FECHA	DELEGACIÓN	SECTOR, DELEGACIÓN Y/O SUBDELEGACIÓN	CALLE	TRAMO	ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD
24/03/2015	SAN PABLO AUTOPAN	SAN DIEGO LINARES	REAL DE SAN PABLO		REHABILITAR JUEGOS INFANTILES	12	PZAS.
07/05/2015	SAN PABLO AUTOPAN	SAN DIEGO LINARES	PARQUE DE LA COLONIA		REHABILITAR JUEGOS INFANTILES	1	PZA.
01/09/2015	SAN PABLO AUTOPAN	SAN PABLO AUTOPAN	PLAZA DELEGACIONAL		REHABILITAR JUEGOS INFANTILES	1	PZAS.
03/09/2015	SAN PABLO AUTOPAN	SAN CARLOA AUTOPAN			REHABILITAR JUEGOS INFANTILES	2	PZAS.

Bibliografía

8 Columnas. (18 de Julio de 2015). Reconocen a Toluca por alumbrado público. *8 Columnas*. Recuperado de <http://8columnas.com.mx/reconocen-a-toluca-por-alumbrado-publico/>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2017). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_240217.pdf

Cejudo, G. (Ed.). (2011). *Nueva Gestión Pública*. D.F., México: Grupo Editorial Siglo XXI

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2011). *El Ramo 33 en el desarrollo social en México: evaluación de ocho fondos de política pública*. Recuperado de http://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/info_public/PDF_PUBLICACIONES/Ramo_33_PDF_02032011.pdf

Fernández, J. (2002). *Servicios Públicos Municipales*. D.F., México: Instituto Nacional de Administración Pública Municipal A.C.

Gobierno del Estado de México. (1992), *Ley Orgánica Municipal del Estado de México*. Recuperado de <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig022>

Gobierno del Estado de México. (1995). *Constitución Política Del Estado Libre y Soberano de México*. Recuperado de <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig001.pdf>

H. Ayuntamiento de Toluca 2013-2015. (2013). *Bando Municipal de Toluca*. Recuperado de <http://www.ipomex.org.mx/ipo/portal/toluca/marcoJuridico/5.web>

H. Ayuntamiento de Toluca 2013-2015. (2013). *Gaceta Municipal Especial 5 de Febrero de 2013*. Recuperado de www.ipomex.org.mx/ipo/archivos/downloadAttach/27745.web;jsessionid...

H. Ayuntamiento de Toluca 2013-2015. (2013). *Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015*. Recuperado de <http://www.ipomex.org.mx/ipo/archivos/downloadAttach/528811.web>

H. Ayuntamiento de Toluca 2013-2015. (2014). *Dirección de Medio Ambiente y Servicios Públicos: Manual de Organización*. Recuperado de <http://www.ipomex.org.mx/ipo/portal/toluca/marcoJuridico/10.web>

H. Ayuntamiento de Toluca. (2016). *Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018*. Recuperado de www.ipomex.org.mx/ipo/archivos/downloadAttach/588833.web;jsessionid...

Hernández, J., y Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(3), 1-18. Recuperado de [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)

Herrera, A. (1993). *El Municipio mexicano con un espíritu empresarial, en: El municipio mexicano de cara al siglo XXI*. Toluca, México:

Instituto de Administración Pública del Estado de México A.C. (2008). *Autoridades Auxiliares*. Toluca, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México A.C

Instituto Nacional Para el Federalismo y Desarrollo Municipal. (2015). *Guía de Servicios Públicos Municipales*. Recuperado de tlaxco.gob.mx/wp-content/.../bsk.../GuiaDeServiciosPublicosMunicipales2015_95.pdf

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2016). *Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México* [versión electrónica]. D.F., México: Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>

Instituto Nacional para el Fortalecimiento y el Desarrollo Municipal. (2016). *Agenda para el Desarrollo Municipal*. Recuperado de http://www.adm.gob.mx/es/ADM/docto_completo

Instituto Nacional para el Fortalecimiento y el Desarrollo Municipal. (2014). Anexos de *Agenda para el Desarrollo Municipal*. Recuperado de www.agendaparaeldesarrollomunicipal.gob.mx/work/models/ADM/.../8/.../anexos.pdf

Martínez C., y Arena, E. (2013). *Experiencias y Buenas Prácticas en Presupuesto Participativo*. Argentina: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

Martínez, J. (2010). *México y sus Gobiernos Estatales*. D.F., México: Porrúa

Medina, I. (1998). Estado benefactor y reforma del Estado. *Espiral*, IV (11), 23-45. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13841102>

Mejía, J. (2002). *Servicios Públicos Municipales*. Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México

Palacios, M., y Venancio, J. (2008). *Elementos del Municipio Mexicano*. D.F., México: Impresos y Laminados Montoya

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española: Calidad*. Madrid, España: Real Academia Española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

Redacción Plana Mayor. (19 de Agosto de 2015). Sustituyen en Toluca 28 mil luminarias de alumbrado público en casi tres años de gobierno. *Plana Mayor*. Recuperado de <http://planamayor.com.mx/sustituyen-en-toluca-28-mil-luminarias-del-alumbrado-publico-en-casi-tres-anos-de-gobierno/>

Rendón, T. (1998). *Derecho Municipal*. D.F., México: Porrúa

Reynoso, S., y Villafuerte, M. (2003). *Manual Básico para la Administración Pública Municipal*. Toluca, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C.

Sánchez, G. J. (2002). *Gestión Pública y Governance*. Toluca, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C

Secretaría De Hacienda y Crédito Público. (2014). *Ramo 33*. Recuperado de <http://hacienda.gob.mx/ApartadosHaciendaParaTodos/aportaciones/33/aportaciones.html>

Uvalle, R. (2010). *Nuevas Racionalidades de la Gestión Pública*. Toluca, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C