

CAPÍTULO III

LOGROS Y RESULTADOS DE LA SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA REGULATORIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

A pesar de no ser grandes los avances que se han logrado en el Estado de Quintana Roo, es importante resaltar el gran interés que han manifestado los funcionarios de los órganos estatales responsables de dar seguimiento a los avances de la simplificación administrativa, que con pocos recursos materiales y humanos han estado realizando esfuerzos conjuntos para lograr los objetivos generales, con la participación de la Delegación de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, pudiendo resumirse en los siguientes rubros que se desarrollan a continuación:

1.- AGILIZACIÓN DE TRÁMITES

Manual de Trámites y Servicios. La administración pública en cualquiera de sus tres órdenes de gobierno sólo pueden establecer trámites y servicios para cuidar o salvaguardar las garantías individuales de los ciudadanos y garantizar el libre ejercicio de sus derechos y obligaciones. Dentro de este contexto, la administración pública del Estado de Quintana Roo, emprendió acciones orientadas a los siguientes objetivos:

- Identificar los atributos de los trámites y servicios que ofrecían las dependencias y organismos auxiliares (definición legal en Quintana Roo de entidades paraestatales), que integran la administración pública estatal.
- Conocer la percepción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios.
- Conocer el nivel real de los trámites y servicios prestados.
- Definir las acciones a corto y mediano plazo.

Para la consecución de los objetivos, se integró un grupo técnico con personal adscrito al órgano estatal de Control y de la Secretaría de Administración, quienes coordinaron el levantamiento de un inventario de trámites y servicios. Una vez integrado el inventario se dio inicio al análisis y confrontación en los siguientes conceptos:

- Qué tan necesarios eran cada uno de los requisitos que se solicitaban para brindar el trámite o servicio, estableciendo aquéllos que resultaban indispensables o básicos y aquéllos que resultaban complementarios y que podrían suprimirse.
- Determinar si los formatos eran los adecuados y contenían la información suficiente para tener un adecuado control de los trámites y servicios.
- Determinar si los plazos eran los mínimos necesarios y si resultaban perjudiciales para los que la ciudadanía requería.
- Por último, ver en qué instrumento legal se encontraba contemplado el trámite o servicio, identificando aquéllos en los que resultaran diversas disposiciones legales que pudieran contradecirse y no ser congruentes, para en su caso promover la correspondiente reforma legal.

El resultado de esta acción fue la reducción de requisitos, la simplificación de formatos y la reducción de tiempos de respuesta. Obteniéndose por tanto, como producto final el Manual de Trámites y Servicios del Gobierno del Estado de Quintana Roo, el cual cuenta con 698 trámites y servicios de las distintas dependencias y entidades de la administración pública estatal, mismo que fue distribuido entre la ciudadanía organizada para su conocimiento y difusión.

Con el propósito de llevar a cabo los objetivos antes mencionados, se elaboró la siguiente acción emprendida por la SEPEDER:

Dependencia: *Secretaría de Promoción Económica y Desarrollo Rural*

Acción: Se llevó a cabo el inventario de trámites y servicios que presta la Secretaría.

2.- MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO⁹

Sistema de Atención Ciudadana por Teléfono. Este Sistema de Atención Ciudadana, se puso en operación el 26 de marzo de 1998¹⁰, con el objeto de

⁹ Iniciada por la Unidad de Programas Coordinados Federación-Estado, ahora Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

¹⁰ V Informe de Gobierno, 1998, folleto.

brindar a la ciudadanía, orientación, asesoría y atención a quejas, denuncias y sugerencias. Este sistema constituye un importante canal de comunicación ciudadanía-gobierno, mediante la línea telefónica 01-800-84-977-84, el ciudadano se puede inconformar sobre las contingencias administrativas que observe en su relación con las dependencias y organismos auxiliares de la administración pública.

El Sistema está conformado de las fases siguientes:

- Recepción de la queja o sugerencia.
- Registro para control y estadística.
- Canaliza a la dependencia u órgano auxiliar.
- Se analizan las causas y discuten las consecuencias y alternativas de solución.
- Se determina la solución o corrección.
- Se da seguimiento hasta lograr el cumplimiento de los objetivos y atendiendo así la queja o sugerencia.

Cabe destacar que durante el seguimiento, y en el caso de que se observe otra incidencia, el problema se somete entonces a estudios más profundos con la finalidad de simplificar, reorientar, transformar o rediseñar el procedimiento.

Con el fin de mejorar la atención al público de los servicios que prestan las diferentes dependencias y entidades, se llevaron a cabo varias acciones, mencionando a continuación las más relevantes:

Dependencia: *Sistema Educativo Quintanarroense*

Se constituyen las Comisiones de Seguridad, Salud y Emergencia Escolar de todos los niveles educativos.

Dependencia: *Procuraduría de Justicia del Estado*

Se puso en marcha el Programa de Combate Frontal a la Delincuencia.

Se elaboraron y distribuyeron trípticos de medidas de seguridad en el hogar, el auto, la calle, la escuela sobre la prevención del delito de robo.

Se adecuaron las instalaciones de la Procuraduría de Justicia del Estado.

Se remodelaron las oficinas del Ministerio Público en José María Morelos.

Se realizaron 179 operativos de combate a la delincuencia, 105 en zonas urbanas para control del pandillerismo y 74 a zonas rurales para delitos de tráfico de maderas preciosas y abigeato.

En Cancún se estableció el servicio de vigilancia en terminales de autobuses, zonas comerciales y tramos carreteros.

Se aplicó el Acuerdo Conferencia Nacional sobre procuración de justicia para la atención especial en la prevención del delito y el establecimiento de la función conciliatoria como un instrumento fundamental en la atención a la ciudadanía.

Se modificó la organización de la Policía Judicial, constituyendo grupos de atención especial contra el abigeato y la riqueza forestal y en la zona urbana se estableció un Programa Permanente contra la Delincuencia en coordinación con el Sistema Estatal de Seguridad Pública.

Entidad: *Sistema Estatal de Seguridad Pública*

Se elaboró un programa inicial de trabajo para proporcionar un trabajo de asesoría, orientación y capacitación a los diferentes grupos sociales del estado y en forma conjunta con Comunicación Social se elaboraron gacetillas y trípticos con la información de las actividades arriba señaladas y se calendarizaron las audiencias en colonias populares, en las cuales se ventilaron problemas y sugerencias inherentes a la seguridad pública.

Entidad: *Comisión de Agua Potable y Alcantarillado*

Se habilitaron oficinas de cobro en las colonias: Forjadores, Solidaridad, López Mateos, 5 de Abril, Payo Obispo II y en la colonia Proterritorio del Municipio de Othón P. Blanco.

3.- DESCONCENTRACIÓN ADMINISTRATIVA DE OFICINAS Y FUNCIONES¹¹

La desconcentración administrativa permite a la ciudadanía agilizar la rapidez de los trámites y servicios que prestan las dependencias y entidades, mediante el acercamiento de oficinas hacia las poblaciones y lugares territorialmente lejanos de las oficinas centrales.

A continuación se mencionan algunas acciones emprendidas por las dependencias y entidades que han permitido la agilización de trámites y servicios a la ciudadanía:

¹¹ Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado.

Entidad: *Instituto Estatal para la Educación de los Adultos*

Se crea el Programa de Educador Solidario, el cual por su naturaleza permite acceder a núcleos de población rural marginada. Sale al aire el Programa al Pie de la Letra transmitido por el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.

Se crea la coordinación de zona 07, con sede en Othón P. Blanco y la coordinación 08 en el Municipio de Solidaridad.

Se desconcentró el trámite de revisión y equivalencia de estudios, de la Dirección General, se descentralizó hacia cada plantel.

Dependencia: *Procuraduría de Justicia del Estado*

Se crea la Subprocuraduría de la Zona Maya, que atiende a los habitantes de la zona en su propia lengua. Se crea la Coordinación General de Operaciones, instancia que enlaza a las tres Subprocuradurías.

Se realizaron 9 audiencias públicas: 2 en Chetumal, 2 en Cancún, 1 en el poblado de Carlos A. Madrazo, 2 en Nicolás Bravo, 1 en Felipe Carrillo Puerto y 1 en Solidaridad.

Inició operación la agencia del Ministerio Público del poblado de Nicolás Bravo y en forma itinerante se presta el servicio en Carlos A. Madrazo y en la Riviera del Río Hondo.

Se creó en Cancún una agencia especializada sobre asuntos inmobiliarios.

Se estableció el funcionamiento del Ministerio Público itinerante en los poblados de Chunhuhub Y Tihosuco.

Se inició el proceso de incorporación del Ministerio Público conciliador en las ciudades de Cancún y Chetumal.

Se realizaron audiencias públicas en José María Morelos, Chetumal, Playa del Carmen, Tulum, Kantunilkin, Cancún, Cozumel e Isla Mujeres.

Se establecieron tres agencias de Ministerio Público del fuero común en Chunhuhub, Puerto Morelos y Tulum.

Se dotaron de nuevas instalaciones a la agencia de Ministerio Público al municipio de Solidaridad.

Con el apoyo de Coparmex se acondicionaron las oficinas de Ministerio Público en la zona hotelera del Municipio de Benito Juárez.

Entidad: *Comisión de Agua Potable y Alcantarillado*

Se instalaron cajas receptoras para cobros de servicios de agua potable en diversos puntos de la capital del estado.

Dependencia: *Secretaría de Promoción Económica y Desarrollo Rural*

Se desconcentran de la Secretaría la planta procesadora de cárnicos tipo inspección federal y una empresa comercializadora de productos agropecuarios.

Dependencia: *Sistema Educativo Quintanarroense*

Los servicios educativos de planeación y administrativos, se desconcentran al Departamento de Servicios Regionales Zona Norte, (Cancún).

4.- DESCENTRALIZACIÓN DE FACULTADES Y RECURSOS A MUNICIPIOS¹²

Las acciones encaminadas a mejorar los trámites y a optimizar el servicio que prestan las entidades y dependencias estatales a través de la transferencia de facultades a las entidades y dependencias municipales, permiten una mejor calidad y mayor rapidez en la realización de éstos ya que se tiene una mayor gestión y capacidad para atender las solicitudes y demandas ciudadanas al mismo tiempo que se disminuye el costo para su realización.

Sobre este concepto se llevó a efecto principalmente la siguiente acción:

Dependencia: *Secretaría Estatal de Desarrollo Social*

Se constituyó el Ramo 33 (aportaciones de la federación a estados y municipios), con tres Fondos, uno de ellos es el Fondo de Infraestructura Social Municipal, (F.I.S.M.), Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 1998, Ley de Coordinación Fiscal 1998, Convenio de Desarrollo Social Municipal 1998, incluyó 16 programas, los cuales se enuncian a continuación: Niños de Solidaridad, Solidaridad para una Escuela Digna, Infraestructura Educativa, Hospital Digno, Centros de Salud, Vivienda Digna, Caminos Rurales, Agua Potable, Alcantarillado, Infraestructura Deportiva, Pavimentación en Colonias Populares, Urbanización, Electrificación y Fondo de Solidaridad para la Producción.

¹² Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado.

Se suscribieron Acuerdos de Desarrollo Social entre el gobierno federal y el gobierno del estado en el marco del esquema de operación de Fondo de Desarrollo Social Municipal.

La apertura programática del Fondo manifestó cambios en la orientación o en la denominación de los Programas. El Programa Niños en Solidaridad cambió a Estímulos a la Educación Básica, Solidaridad para una Escuela Digna cambió a Escuela Digna, Infraestructura Educativa continúa, Hospital Digno cambió a Unidades Médicas Rurales, Centros de Salud cambió a Asistencia Social y Servicios Comunitarios, Vivienda Digna continúa, así como Caminos Rurales, Agua Potable y Alcantarillado, Infraestructura Deportiva, Pavimentación en Colonias Populares, Urbanización y Electrificación, Fondo de Solidaridad para la Producción cambió a Crédito a la Palabra y surgen Apoyo a la Producción Primaria e Infraestructura Pecuaria, Desarrollo de Áreas de Temporal, Desarrollo de Areas de Riego, Pequeña Irrigación, Fomento a la Producción y Productividad, Protección y Preservación Ecológica, Definición y Conducción de la Planeación Regional y Abasto y Comercialización, Letrina y Drenaje.

Dependencia: *Procuraduría de Justicia del Estado*

Se puso en funcionamiento la oficina del Ministerio Público en la comunidad de Tihosuco perteneciente al Municipio de Felipe Carrillo Puerto.

5.- DESREGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA¹³

El 23 de noviembre de 1995, se signó el Acuerdo de Coordinación entre la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y el Gobierno del Estado de Quintana Roo para emprender acciones conjuntas en materia de Desregulación de la Actividad Económica¹⁴.

Posteriormente, el 7 de marzo de 1997, el Ejecutivo del Estado expide un Acuerdo para la Desregulación de la Actividad Empresarial en el Estado de Quintana Roo¹⁵, en el cual derivado del Acuerdo se integró un Consejo, en el que participan las Secretarías de estado, Coparmex, Consejo Coordinador Empresarial, Asociación de Hoteles y Moteles e Instituciones de Estudios Superiores como la Universidad de Quintana Roo, los Institutos Tecnológicos cuya tarea consiste en: simplificar y reducir trámites, revisar y mejorar leyes existentes; y establecer mecanismos que apoyen a las empresas para su apertura, operación, financiamiento, construcción, incentivos, comercio exterior y cierre.

¹³ Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado.

¹⁴ Acuerdo de Coordinación para la Desregulación de la Actividad Económica. 23 de noviembre, 1995.

¹⁵ Acuerdo para la Desregulación de la Actividad Empresarial.

La metodología aplicada para la obtención de los objetivos inició con la especialización productiva del Estado y sus ventajas competitivas utilizando como herramientas la clasificación mexicana de actividades productivas, así como de la aplicación de indicadores macroeconómicos.

Asimismo, se clasifican los trámites y servicios que presta el gobierno del estado, en empresariales y no empresariales, definiendo a los empresariales como aquéllos que se requieren para el establecimiento, operación y cierre de una micro, pequeña y mediana empresa y producto de estas tareas es el Manual de Trámites Empresariales, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 21 de enero de 1999 y el Registro de Estatal de Trámites Empresariales.

Para tal efecto se llevó a cabo una de las acciones principales en materia de desregulación económica:

Dependencia: *Secretaría de Promoción Económica y Desarrollo Rural*

Acción: En coordinación con la Secretaría de la Contraloría y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y dentro del Acuerdo de Desregulación de la Actividad Empresarial, se elaboró el Registro Estatal de Trámites Empresariales y se creó la planta procesadora de cárnicos tipo inspección federal y una empresa comercializadora de productos agropecuarios.

Con la Unidad de Programas Coordinados federación-estado, así como con la Delegación de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y con la iniciativa privada se firmaron acuerdos de desregulación con los 8 municipios concluyendo con la elaboración del Manual de Trámites Empresariales el cual pretende que la prestación de servicios sea más eficiente a la ciudadanía y con la participación de la Unidad de Programas, los municipios y la SECOFI se tiene el propósito de homologar las funciones que realizan las ventanillas de las Cámaras Empresariales con la ventanilla única de la Secretaría de Promoción Económica y Desarrollo Rural.

6.- TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA¹⁶

Difusión de Estándares. Con el propósito de dar transparencia a la gestión pública se emprendieron varias acciones preventivas, destacando por su importancia la difusión de estándares de servicios.

Esta acción consiste en poner a la vista de los usuarios información sobre las principales características de los servicios, especialmente las relativas a requisitos, costos y tiempos de respuesta. Asimismo, se les indica que en caso de variaciones en los datos, se comuniquen con el órgano estatal de control para su conocimiento e imposición de la medida correctiva correspondiente.

¹⁶ Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado.

Para ello fue necesario identificar qué dependencias y organismos auxiliares requerían del instrumento de difusión, priorizando las siguientes:

- Secretaría de Hacienda: Recaudadoras de Renta.
- Secretaría de Salud: Hospitales.
- Sistema de Seguridad Pública: Dirección de Tránsito.
- Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.
- Secretaría de Infraestructura, Medio Ambiente y Pesca.
- Secretaría de Desarrollo Social: Catastro, entre otros.

Desde luego esta acción está estrechamente relacionada con el Sistema de Atención a Quejas, Denuncias y Sugerencias y la inobservancia de las acciones implican sanciones administrativas contempladas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Asimismo, se le da seguimiento permanente con el objeto de mantener actualizada la información para evitar que la ciudadanía tenga una mala conceptualización que redunde en conflicto.

A continuación se mencionan las siguientes acciones emprendidas por las entidades y dependencias estatales:

Dependencia: *Sistema Educativo Quintanarroense*

Con el propósito de integrar todas las metas y actividades a cumplir a corto plazo por las áreas de Sistema Educativo Quintanarroense se elabora el Programa Anual de Actividades (PAA), para evaluar este Programa se solicita a cada una de las áreas el informe de avances de manera trimestral, en base a estos informes se conforma el documento denominado: Síntesis Trimestral, el cual recopila de manera general los avances de las metas establecidas y se envía a la Dirección General y a las Direcciones del área de la Secretaría de Educación para su evaluación anual.

Bajo el Programa de Profesionalización, Dignificación y Capacitación del Servidor Público, se efectúan 16 cursos en los que se capacitaron 155 empleados del servicio público.

Entidad: *Escuela Eva Samano de López Mateos*

Se imparten cursos y talleres de superación profesional, de habilidades docentes y motivación tanto al personal docente como al administrativo.

Entidad: *Colegio de Bachilleres*

Para dar continuidad al Programa de Actualización y Capacitación al Docente se impartieron 37 cursos con una participación de 695 docentes. Se realizan dos seminarios encaminados al funcionario: *Cómo delegar autoridad y Hacia una buena administración.*

Cada cuatrimestre se manejan estímulos en base a una calificación del jefe inmediato, de acuerdo al comportamiento laboral, puntualidad, asistencia, participación, disposición, iniciativa, liderazgo, etc.

Se llevan a cabo 6 cursos de capacitación para maestros, encaminados a bailes regionales en la Escuela de Artes Plásticas y Escénicas, beneficiando 180 profesores de distintos ramos.

Dependencia: *Procuraduría de Justicia del Estado*

- Se impartieron 49 cursos dirigidos al personal del Ministerio Público y áreas sustantivas, con temas sobre averiguación previa y derecho penal, entre otros.
- Se incrementó salarios a los agentes del Ministerio Público de aproximadamente el 15%.
- Se impartieron 28 cursos de capacitación para 340 servidores públicos.
- Se modificaron los perfiles para los puestos de Ministerio Público y Policía Judicial.
- Se instrumentó un procedimiento de selección por exámenes integrales procediendo a la contratación inicial de 9 abogados titulados.

En coordinación con la Secretaría de Administración se impartieron 16 cursos de capacitación y un taller de derechos humanos con la participación de 188 servidores públicos.

Dependencia: *Secretaría Estatal de Desarrollo Social*

Se realizó el curso de Simplificación Administrativa impartido por la SECODAM, asistiendo 2 personas; se realizó un Diplomado en la UQROO sobre el tema de Formulación y Evaluación de Proyectos Sociales y se realizó el curso taller sobre Residuos Sólidos Municipales, impartido en el Centro Panamericano de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente asistiendo una persona.

¹⁷ Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado.

7.- DESARROLLO INFORMÁTICO¹⁸

Uno de los principales problemas que se ha visualizado en la administración pública, es la falta de información oportuna y veraz, ya sea para darle respuesta a la ciudadanía sobre las demandas de ésta así como información para la toma de decisiones. La informática permite no sólo la difusión prácticamente instantánea del conocimiento, sino que contribuye a la automatización acelerada de procesos, incrementa las capacidades intelectuales del hombre y concreta la visión del mundo¹⁹.

Para tal efecto se llevaron a cabo las siguientes acciones con el fin de mejorar la respuesta a la ciudadanía en cuanto a información oportuna y rapidez en la realización de los tramites y servicios:

Entidad: *Instituto Estatal para la Educación de los Adultos*
Aparece el Sistema de Acreditación y Seguimiento Automatizado (SASA) con el objeto de sistematizar todos los procedimientos manuales que se llevaban a cabo así como evitar el número de formatos.

Dependencia: *Sistema Educativo Quintanarroense*
Entidad: Escuela Eva Sámano de López Mateos
Se implementa la carrera escolarizada de Técnico en Informática.

Se impartieron cursos de capacitación al personal administrativo y se implementó la actualización y capacitación del personal.

Dependencia: *Procuraduría de Justicia del Estado*
Se dotó de sistemas de cómputo a las principales Agencias del Ministerio Público.

Se adquirió equipo integral de cómputo que permite la elaboración de retratos hablados con calidad de fotografía a color. Asimismo se inició el registro computarizado de las huellas y fotografías del personal de Sistema Estatal y Nacional de Seguridad Pública para incorporarse al Banco Nacional de Datos.

8.- COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y VENTANILLAS ÚNICAS²⁰

El 25 de Agosto de 1997, quedaron formalmente instaladas las ventanillas únicas de gestión para la micro, pequeña y mediana empresa en Chetumal y

¹⁸ *Idem.*

¹⁹ Plan Básico de Gobierno 1999-2005.

²⁰ Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado.

Cancún, como producto de los trabajos realizados por el Consejo para la Desregulación de la Actividad Económica. Posteriormente esta acción se eleva de nivel al establecerse en forma obligatoria cuando el 15 de junio de 1998, se expide la Ley de Desarrollo Económico, la cual establece en sus artículos 28 al 31 el establecimiento de ventanillas únicas para apoyar a las empresas²¹.

La gestión que brinda esta ventanilla es para los siguientes trámites:

- De apertura.
- De funcionamiento.
- De construcción.
- Para comercio exterior.
- Para incentivos.

Se mencionan a continuación algunas acciones realizadas:

Dependencia: *Instituto Estatal para la Educación de los Adultos*

Se firman Convenios de Colaboración con diferentes sectores e instituciones de gobierno, como el DIF, ITCH y Comisión Nacional del Agua.

Se crea el Programa SEDENA en el cual se determina mediante el Convenio SDN-SEP-INEA, en el cual los conscriptos que cuentan con la educación básica asesoran a los que carecen de esta escolaridad.

Se firmaron Acuerdos entre el Instituto Estatal para la Educación de los Adultos y la Comisión de Ayuda a Refugiados.

Entidad: *Escuela Eva Samano de López Mateos*

Se firma el Convenio de Intercambio Académico con la Secretaría de Educación y Cultura y la Comisión Nacional del Deporte y se crean las carreras de Técnico en Deporte y Recreación.

Entidad: *Colegio de Bachilleres*

Establecimiento de vínculos a través de convenios con instituciones educativas y de investigación con el fin de concertar apoyos para estudiantes y docentes del sistema.

²¹ Ley de Desarrollo Económico del Estado de Quintana Roo, Periódico Oficial del 15 de julio, 1998.

9.- LA PROMOCIÓN ESTATAL EN LOS AYUNTAMIENTOS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN²²

A continuación se mencionan acciones emprendidas por algunas entidades y dependencias para promover la participación ciudadana en la formulación y evaluación de tareas para simplificar y desregular la función pública:

Dependencia: *Instituto Estatal para la Educación de los Adultos*

Con la finalidad de disminuir el rezago educativo se involucró a las empresas privadas en los Municipios de Benito Juárez, Cozumel y Solidaridad.

Se crean los costureros municipales en la región de los Chunes, en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto, con la participación de la comunidad.

Se acondicionan las unidades móviles con televisores para la proyección de videos promocionales por el Instituto Estatal para la Educación de los Adultos.

Dependencia: *Sistema Educativo Quintanarroense*

Entidad: *Escuela Eva Sámano de López Mateos*

Se implementó la carrera de Técnico Secretariado Bilingüe, se realizó una evaluación de las carreras que se imparten, como parte de la actualización, se elabora el estudio de seguimiento de los egresados en especial de los técnicos en deporte para conocer su situación tanto laboral como académica, se implementó el servicio médico, así como la orientación educativa y de las coordinaciones deportivas y de vinculación y se rehabilitó la biblioteca de la escuela.

Se ofrecieron talleres con temas de reflexión de tipo educativo y talleres de material didáctico.

Dependencia: *Instituto para la Cultura y las Artes de Quintana Roo*

Participación de la ciudadanía para promover la cultura a través de los Museos de la Cultura Maya y Tihosuco. Así como también la Casa Internacional del Escritor y el Fuerte de San Felipe Bacalar.

La sociedad participó también en la Jornada de los Niños por la Paz y el Desarrollo. Se creó el Museo de la Cultura Maya; se abrieron dos bibliotecas más en el estado; se aumentó el volumen de libros de acervo de

²² Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado

la red; se instalaron salas de lectura. Se atendió a 205,433 personas en cuanto a varios aspectos de difusión de cultura.

Se instalaron bibliotecas públicas en la localidad de Laguna Kaná con nombre Manuel Jiménez, en la localidad de Polyuc con nombre Juan B. Ex. Pech. Se instalaron bibliotecas rurales en las localidades Dzuls con nombre Niños Héroes, en la localidad X-Pichil con nombre Luis Donald Colosio, en la localidad de Yoactún con nombre Sargento Pedro Pinto.

En el museo de la cultura maya se realizaron 15 talleres, entre ellos, taller de dibujo, taller de elaboración de piñatas, taller de papel maché, taller de creación literaria, taller decembrino primavera, taller de verano para jóvenes.

Dependencia: *Procuraduría de Justicia del Estado*

Se tramitaron 62 quejas: 23 contra agentes de Ministerio Público, 21 contra Policías Judiciales, 2 Oficial Secretarios, 2 contra Peritos, 1 contra el Subdirector, 4 en contra de Directores y 9 contra quien resulte responsable.

Se atendieron oportunamente 39 oficios de solicitud de información de la CEDH y se aceptaron 11 recomendaciones.

En atención a la Zona Maya se realizaron foros de capacitación jurídica a los pueblos mayas de Quintana Roo, con la participación de 67 comunidades.

Sobre garantías individuales y prevención al delito se difunden cápsulas informativas a través del Programa de Radio Expresión Jurídica, se realizaron 21 audiencias públicas en los Municipios de Othón P. Blanco, Benito Juárez, Solidaridad, Felipe Carrillo Puerto y Cozumel.

Dependencia: *Comisión de Agua Potable y Alcantarillado*

Se realizaron audiencias públicas para solucionar quejas que se presentan por el servicio de agua potable, atendiendo a un promedio de 100 personas; en los sistemas operadores de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (CAPA), de todo el estado se realizaron audiencias a través de los gerentes de sistemas, mismas que turnan cada semana a la Dirección General para ser validadas por el titular de CAPA.

Dependencia: *Secretaría de Promoción Económica y Desarrollo Rural*

Se realizó en coordinación con empresarios de la Canaco y el Ayuntamiento de Isla Mujeres, un diagnóstico del sector comercial, en el cual se señalan las diferentes acciones que se deben seguir para desarrollar un

comercio más eficiente de la Isla. Asimismo, se generó la inscripción de 23 sociedades microindustriales.

Dependencia: *Secretaría Estatal de Desarrollo Social*

Se constituyeron 472 comités comunitarios repartidos en el estado de la siguiente manera: 24 comités en el Municipio de Cozumel, 63 en el de Felipe Carrillo Puerto, 12 en Isla Mujeres, 169 en Othón P. Blanco, 90 en Benito Juárez, 47 en José María Morelos, 46 en Lázaro Cárdenas y 21 en Solidaridad.

Se llevaron a cabo 14 audiencias públicas; 2 en el Municipio de Cozumel, 3 en Felipe Carrillo Puerto, 1 en Isla Mujeres, 2 en Othón P. Blanco, 3 en Benito Juárez, 1 en José María Morelos, 1 en Lázaro Cárdenas y 1 en Solidaridad.

Dependencia: *Sistema Estatal de Seguridad Pública*

Se integraron 3 Comités de Consulta y Participación Ciudadana en los poblados de Nicolás Bravo, Bacalar y Reforma, y se organizó y coordinó la participación ciudadana de los Programas del Sistema Estatal de Seguridad Pública integrándose 114 Comités de Participación Ciudadana en toda la entidad.