

# Innovación en la gestión de servicios públicos municipales

CASO **TONALÁ 2018-2021**

Mtro. Arq. Juan Antonio González Mora



@jantoniotonala

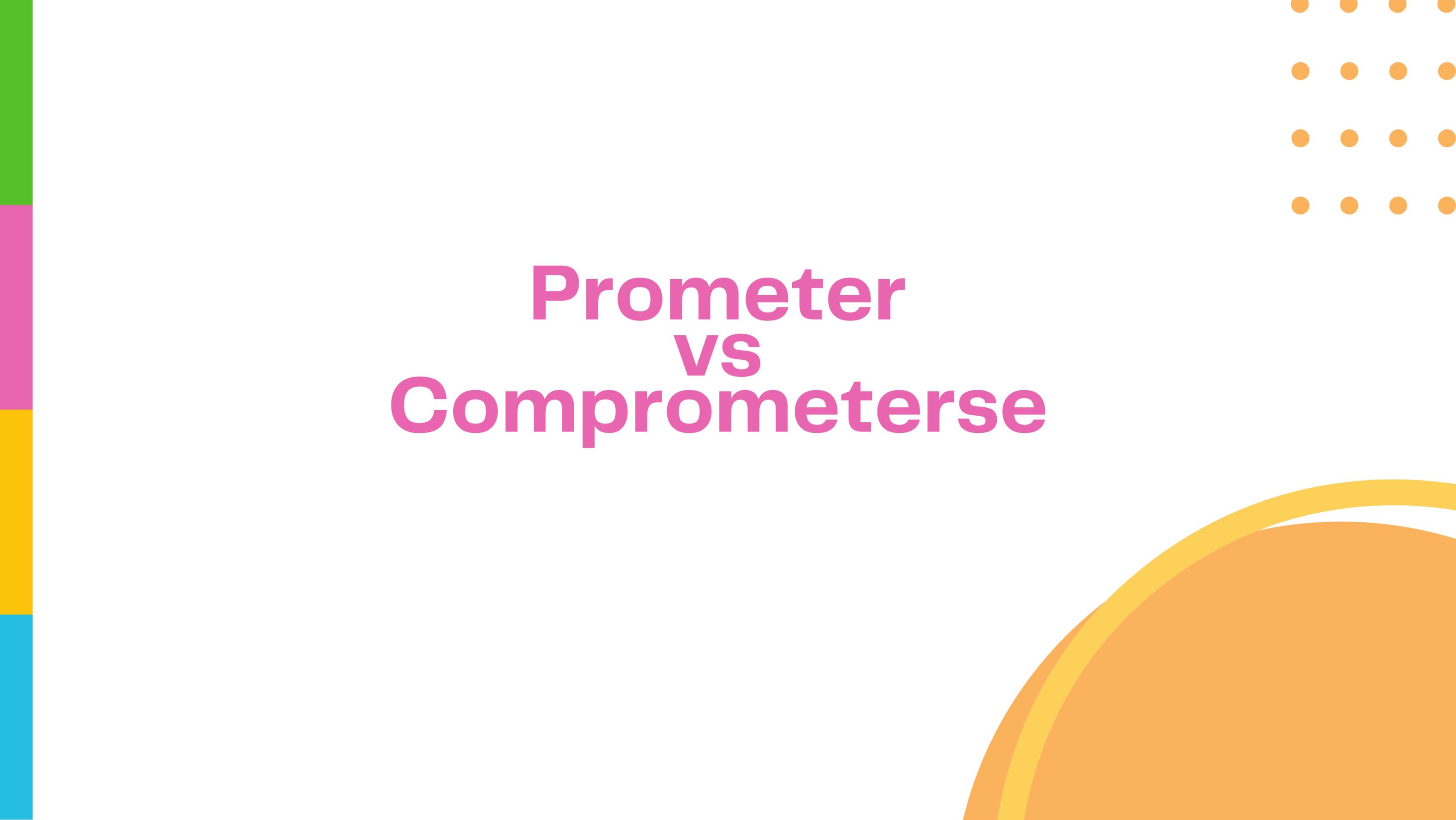


Juan Antonio González

**Los problemas de los servicios públicos crecen constantemente, mientras que el presupuesto destinado para resolverlos no aumenta al mismo**

**ritmo:**





# Prometer VS Comprometerse

# ANTECEDENTE: Campaña Participativa

## Libro de las Propuestas:

La ciudadanía al centro del proyecto

## Activaciones lúdicas:

Participación activa



# CONTEXTO



**+1,700 MDP**

DEUDA PÚBLICA



**DEUDA EN SALUD**

UNIDADES DE SALUD SIN EQUIPAMIENTO  
Y SIN MÉDICOS



**CALIFICACIÓN 44/100**

GOBIERNO REPROBADO EN TRANSPARENCIA



**80%**

CALLES DESTRUIDAS



**NÓMINA OBESA**

+ DE 1,000 EMPLEADOS IRREGULARES



**CERO APROPIACIÓN DE LOS  
ESPACIOS PÚBLICOS**

UNIDADES DEPORTIVAS Y ESPACIOS PÚBLICOS EN  
EL ABANDONO



**CONCESIONES  
ABUSIVAS**

73% DE LÁMPARAS APAGADAS O  
INEXISTENTES.  
DEFICIENTE RECOLECCIÓN DE  
BASURA.  
CONTAMINACIÓN POR  
VERTEDEROS.



**DESORDEN TOTAL**

TIANGUIS DE TONALÁ  
CENTRO HISTÓRICO



**INSEGURIDAD, ABUSOS Y  
CORRUPCIÓN**

DESINTEGRACIÓN DEL TEJIDO SOCIAL

Diagnóstico participativo a partir de la campaña/ **Evaluación  
situacional**



# MESA DE GOBERNANZA

52 ACTORES ESTRATÉGICOS



Sectores: Académico, Religioso, Artesanal, Sociedad Civil Organizada, Empresarial, Comercio, Salud, Educación, Gobierno, Etc.



Conjuntar la visión de gobierno con la coparticipación de la ciudadanía

**Mesa de Gobernanza**

**Tonalá:** Primer municipio metropolitano en implementarlo

# Acuerdos transversales

Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza

La ciudadanía al centro de la toma de decisiones

Transparencia y Rendición de Cuentas

**Calif. 100**  
Tonalá uno de los municipios más transparentes del país

Gestión de Recursos Extraordinarios

**+ 3,500 MDP de Inversión**

Justicia Cívica y Cultura de Paz

**Resolución de conflictos, disminución de corrupción y apropiación de los espacios públicos**

Presupuesto Participativo

**Priorización de inversión**



# Principales Acciones

Junto con los aliados estratégicos que representaban a los diferentes sectores en Tonalá, logramos:

**Mesa de Gobernanza**  
Tonalá: 2018-2021



## Combate a las concesiones

LUMINARIAS.  
CIERRE DE LAURELES.  
9 CAMIONES NUEVOS DE PARA LA RECOLECCIÓN DE BASURA



## Grandes equipamientos

NUEVO HOSPITAL CIVIL DE ORIENTE.  
PARQUE LUIS QUINTANAR.  
UNIDAD PALENOQUE.  
POLIDEPORTIVO TOLOLOTLÁN.  
AVENIDAS Y CALLES CON CONCRETO HIDRÁULICO (ANTONIO CASO, CONSTITUCIÓN, AV. ZALATITÁN, MALECÓN, RÍO NILO, AV. TONALÁ...).



## Recuperación de espacios públicos

ESPACIOS DE PAZ.  
CONSTRUYENDO COMUNIDAD.



## Nuevos Programas de Servicios

RECONSTRUYENDO (SERVICIOS GENERALES).



## Orden

CENTRO HISTÓRICO Y LA RECUPERACIÓN DE LOS CENTROS FUNDACIONALES DE TONALÁ



## Nuevo Modelo de Justicia Cívica

JUZGADO CÍVICO MUNICIPAL.  
REINSERCIÓN SOCIAL.

# PUNTO DE INFLEXIÓN

COVID-19: TONALÁ REGISTRA LA PRIMER MUERTE EN EL ÁMG

El 70% de los trabajadores del Gobierno Municipal se encontraba en el grupo de riesgo.

Tonalá cuenta con uno de los tianguis más grandes de México, con más de 3,000 comerciantes.

Los servicios de salud municipales no contaban con las condiciones básicas para atender la emergencia sanitaria.

La actividad artesanal es declarada como “no esencial” por el Gobierno Federal.

Se necesitaban apoyos e insumos extraordinarios, pero el presupuesto era limitado.

## Acuerdos desde la Mesa de Gobernanza

- **Cierre de tianguis** – Reapertura como ejemplo de medidas de prevención.
- **Reconversión de la Cruz Verde** – Redireccionamiento de recursos para equipamiento (oxígeno, materiales, personal, etc.).
- **Tonalá Refuerza** – Apoyos en efectivo y despensas para comerciantes y artesanos (Premio Nacional de la Cerámica).
- **Plataforma digital para la gestión de servicios** – Seguimiento digital de los reportes ciudadanos.

# Conclusión

Frente a los desafíos que enfrentan los gobiernos municipales, como la creciente demanda de servicios y un presupuesto limitado, la participación ciudadana, a través de la gobernanza y la coparticipación, se presenta como una herramienta poderosa para innovar en los servicios públicos municipales, siempre que esta colaboración sea genuina.



**MAYOR EFICIENCIA**



**RESPALDO CIUDADANO**



**CORRESPONSABILIDAD**



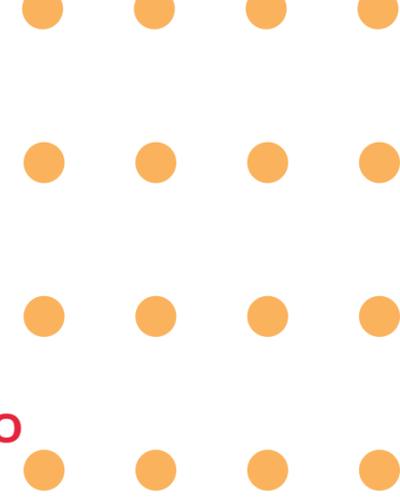
**GOBERNABILIDAD**



**PRIORIZACIÓN DE ACCIONES**



**INNOVACIÓN**





**GRACIAS**



# Ejercicio Práctico:

## 1.- Identificación de problemas en los servicios públicos, actores estratégicos y grado de participación:

- Realizar de manera grupal un mapeo de los 5 principales problemas públicos y los actores o sectores relevantes en la región que pueden colaborar.
- Definir los roles y capacidades de cada actor o sector en relación a la gestión de servicios públicos.

## 2.- Desarrollo de Estrategias de Colaboración:

- Diseñar un marco de colaboración que promueva la participación activa de los actores identificados (Qué tipo de herramienta de participación ciudadana).
- Establecer canales de comunicación y mecanismos de rendición de cuentas entre el gobierno y los actores (De qué manera se realizará la colaboración).

## 3.- Reflexión Final:

- Sesión de reflexión en la que cada grupo compartirá las ideas y soluciones propuestas.

