



M U N I C I P I O D E
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



PROGRAMA CERO CORRUPCIÓN

MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ QUINTANA ROO

PRIMERA CATEGORÍA

Gobiernos Municipales a través de sus dependencias municipales, entidades auxiliares u organismos públicos descentralizados.

PILAR 1.- Riesgos de Corrupción

PILAR 3.- Apertura Gubernamental

ENTIDAD POSTULANTE

Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo

Contraloría Municipal

CONTACTO DEL POSTULANTE

HILARIO TIMOTEO GUTIÉRREZ VALASIS

Av. Nader, No. 8 Sm 5, Depto. 415, 2do Piso, Edificio Plaza Centro, Colonia Centro

C.P. 77500 Ciudad Cancún, Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, México.

Tel. 998 881 2800 Ext. 4000

correo electrónico: contraloria@cancun.gob.mx

CANCÚN NOS UNE
POR LA TRANSFORMACIÓN

2. 2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA MUNICIPAL

A. DIAGNOSTICO/DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La corrupción constituye uno de los principales desafíos para la gestión pública, al afectar la confianza de la ciudadanía, debilitar la legitimidad institucional e incidir negativamente en la calidad de los trámites y servicios gubernamentales. En el ámbito municipal, los riesgos de corrupción se presentan principalmente en aquellos procesos que implican contacto directo entre las personas servidoras públicas y la ciudadanía, donde la discrecionalidad, la insuficiente trazabilidad de las actuaciones administrativas, la limitada disponibilidad de información y la ausencia de mecanismos ágiles de participación pueden propiciar conductas indebidas.



Esta problemática encuentra sustento en los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2025, que ubica al estado de Quintana Roo con indicadores superiores al promedio nacional en percepción, prevalencia e incidencia de corrupción. Asimismo, el estudio identifica áreas de oportunidad en la prestación de trámites y servicios públicos, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de prevención, transparencia, control institucional y participación ciudadana.

Consciente de este contexto, el Municipio de Benito Juárez determinó transitar de un modelo centrado únicamente en la atención de hechos de corrupción hacia un esquema preventivo orientado a reducir los factores de riesgo que los generan. Para ello, la Contraloría Municipal diseñó e implementó el **Programa Institucional “CERO CORRUPCIÓN”**, una estrategia integral que articula innovación tecnológica, fortalecimiento del control interno, profesionalización del servicio público y participación ciudadana para incrementar la transparencia, reducir la discrecionalidad administrativa y fortalecer la confianza en las instituciones municipales.



B. ACCIONES IMPLEMENTADAS

Con el propósito de atender la problemática identificada y fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones municipales, el Municipio de Benito Juárez, por conducto de la Contraloría Municipal y con el respaldo de la Presidenta Municipal, diseñó e implementó el Programa Institucional **“CERO CORRUPCIÓN”**, concebido como un modelo integral de prevención de la corrupción que incorpora **innovación tecnológica, fortalecimiento institucional, profesionalización del servicio público y participación ciudadana** para reducir los factores de riesgo asociados a la prestación de trámites y servicios públicos.

El Programa parte de un enfoque preventivo, bajo la premisa de que la corrupción puede disminuirse cuando las instituciones fortalecen sus mecanismos de control, reducen la discrecionalidad administrativa, transparentan la actuación de las personas servidoras públicas, automatizan procesos, generan información verificable y promueven la participación activa de la ciudadanía en la supervisión de la gestión pública.

Bajo esta visión, el Programa articula sus componentes en **tres ejes estratégicos** que operan de manera coordinada y complementaria.

I. Integridad institucional y profesionalización del servicio público

Este eje fortalece la cultura de legalidad, ética pública e integridad mediante la implementación del **Programa Municipal "Calidad y Servicio con CUENTAS CLARAS"**, cuyo principal instrumento es el **Protocolo de Atención Ciudadana para Trámites y Servicios**.



El Programa establece estándares homogéneos para la atención ciudadana, define procedimientos institucionales, promueve el trato digno y transparente, fortalece la profesionalización del personal y consolida una cultura organizacional basada en la legalidad, la

mejora continua y el cumplimiento de las responsabilidades administrativas.

Como parte de esta estrategia, la Contraloría Municipal capacitó a **1,545 personas servidoras públicas pertenecientes a 38 unidades administrativas**, fortaleciendo sus

competencias en ética pública, prevención de actos de corrupción, integridad, responsabilidades administrativas y atención ciudadana. Esta acción contribuye a disminuir riesgos derivados de prácticas discrecionales, errores procedimentales y deficiencias en la prestación de los servicios públicos.

II. Transparencia, control social y participación ciudadana



Este eje incorpora mecanismos que permiten a la ciudadanía verificar la actuación de las personas servidoras públicas, acceder a información oficial, evaluar la calidad de los servicios públicos y presentar quejas o denuncias mediante plataformas digitales accesibles.

Para ello se implementó el Sistema Integral de Identificación mediante **Gafetes con Código QR**, vinculado con la **Plataforma Municipal "Identifica y Transforma"**, la cual permite consultar en tiempo real la identidad, cargo, adscripción, facultades y vigencia de las personas servidoras públicas autorizadas, fortaleciendo la transparencia y reduciendo riesgos relacionados con la suplantación de identidad o actuaciones no autorizadas. Asimismo, la plataforma permite emitir evaluaciones ciudadanas y canalizar comentarios, reportes y denuncias directamente a la Contraloría Municipal.

Complementariamente, se implementó el **Sistema Digital de Recepción de Quejas y Denuncias**, accesible mediante códigos QR colocados en gafetes institucionales, oficinas públicas, vehículos oficiales y diversos materiales de difusión. Este mecanismo facilita la presentación permanente de denuncias, elimina barreras de acceso, fortalece la participación ciudadana y permite la atención oportuna de posibles irregularidades conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Desde su puesta en operación registra 145 quejas y denuncias atendidas mediante procedimientos institucionales.



III. Transformación digital para la prevención de la corrupción



El tercer eje incorpora herramientas tecnológicas orientadas a reducir la interacción presencial innecesaria entre la ciudadanía y las personas servidoras públicas, disminuyendo espacios de discrecionalidad y fortaleciendo la transparencia en los procesos administrativos.

Como parte de esta estrategia se implementaron los **Cajeros Inteligentes, las plataformas de pago en línea y el Sistema de Verificación Digital de Recibos Oficiales**, permitiendo que la ciudadanía realice contribuciones municipales sin intermediarios, valide electrónicamente sus comprobantes de pago y consulte la autenticidad de los documentos emitidos por la Tesorería Municipal.

La automatización de estos procesos constituye una medida preventiva de combate a la corrupción, ya que elimina oportunidades para cobros indebidos, reduce errores administrativos, fortalece la trazabilidad de las operaciones y brinda mayor certeza jurídica a las personas contribuyentes. Como resultado, **el Municipio ha registrado 372,864 operaciones realizadas mediante mecanismos digitales**, reflejando la aceptación ciudadana y el fortalecimiento de la transformación digital de los servicios públicos municipales.

En conjunto, estos tres ejes conforman un modelo institucional de prevención de la corrupción que combina fortalecimiento del control interno, innovación tecnológica, profesionalización del servicio público y participación ciudadana. Su implementación ha permitido reducir factores de riesgo asociados a la discrecionalidad administrativa, incrementar la trazabilidad de las actuaciones gubernamentales, fortalecer la transparencia y consolidar mecanismos permanentes de rendición de cuentas, con resultados medibles y un alto potencial de replicabilidad en otros municipios del país.

La implementación del **Programa “CERO CORRUPCIÓN”** ha permitido consolidar un modelo preventivo que fortalece la integridad institucional, incrementa la transparencia de la

gestión pública y genera mejores condiciones para la prevención de actos de corrupción mediante el uso de herramientas tecnológicas, la profesionalización del servicio público y la participación activa de la ciudadanía.

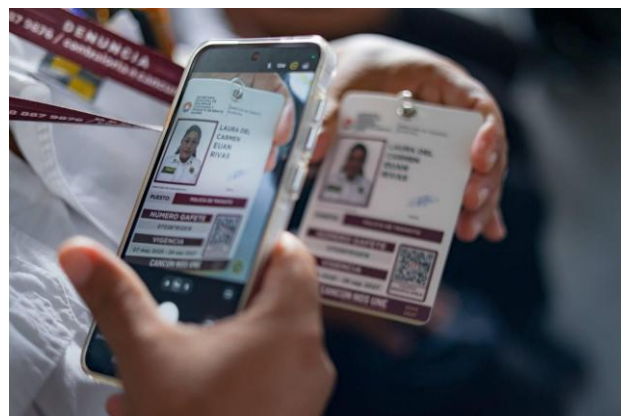
Resultados, impactos y beneficios alcanzados

A diferencia de los modelos tradicionales centrados en la atención posterior de las irregularidades, esta estrategia incorpora controles preventivos que disminuyen factores de riesgo asociados a la discrecionalidad administrativa, fortalecen la trazabilidad de las actuaciones gubernamentales y facilitan el escrutinio ciudadano sobre el desempeño de las personas servidoras públicas.

Como resultado de su implementación se obtuvieron los siguientes avances:

Fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas

- Expedición de **1,832 gafetes institucionales con Código QR para personas servidoras públicas adscritas a 39 unidades administrativas**, fortaleciendo la identificación oficial y reduciendo riesgos derivados de actuaciones no autorizadas.
- Registro de **3,604 consultas ciudadanas mediante la lectura de códigos QR**, reflejando el uso efectivo de herramientas de transparencia y acceso a información oficial.
- Recepción de **569 evaluaciones ciudadanas sobre la calidad del servicio**, que constituyen un mecanismo permanente de retroalimentación para la mejora continua. De ellas, 440 fueron calificadas como excelentes, 93 como buenas y únicamente 36 como malas, evidenciando altos niveles de satisfacción de las personas usuarias.



Consolidación de mecanismos de participación ciudadana

- La implementación del **Sistema Digital de Recepción de Quejas y Denuncias fortaleció el acceso de la ciudadanía** a mecanismos seguros, accesibles y



permanentes para reportar posibles irregularidades, registrando 145 quejas y denuncias atendidas conforme a los procedimientos previstos en la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Este mecanismo incrementa la capacidad institucional para detectar oportunamente conductas irregulares y fortalece la confianza en los canales oficiales de denuncia.

Profesionalización del servicio público.

- **La capacitación de 1,545 personas servidoras públicas** pertenecientes a 38 unidades administrativas permitió fortalecer conocimientos y competencias en materia de ética pública, integridad, responsabilidades administrativas, cultura de la legalidad y atención ciudadana, contribuyendo a la homologación de criterios institucionales y a la disminución de riesgos asociados a actuaciones discrecionales.

Transformación digital y prevención de riesgos de corrupción

- La digitalización de los procesos de recaudación municipal mediante cajeros inteligentes, **plataformas de pago en línea y sistemas de verificación digital permitió registrar 372,864 operaciones electrónicas, reduciendo la interacción presencial innecesaria entre la ciudadanía y las personas servidoras públicas.** Esta transformación fortaleció la trazabilidad de las operaciones financieras, disminuyó oportunidades para cobros indebidos, redujo errores administrativos y brindó mayor seguridad y certeza jurídica a las personas contribuyentes, consolidando un modelo de gestión pública más eficiente, transparente y confiable.

Impacto institucional

La articulación de estos componentes permitió consolidar un modelo preventivo basado en la gestión de riesgos de corrupción, cuyos principales impactos son:

- Fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas;
- Reducción de espacios de discrecionalidad administrativa;
- Incremento de la trazabilidad en la actuación gubernamental;
- Fortalecimiento de la participación ciudadana en los mecanismos de control social;
- Mejora de la calidad de los trámites y servicios públicos;

- Profesionalización permanente de las personas servidoras públicas;
- Consolidación de herramientas digitales que fortalecen la integridad institucional;
- Generación de un modelo replicable para otros municipios.



C. INSUMOS UTILIZADOS Y ACTORES INVOLUCRADOS

La implementación del Programa Institucional CERO CORRUPCIÓN fue posible mediante el aprovechamiento de las capacidades institucionales existentes en la Administración Pública Municipal, privilegiando la coordinación interinstitucional, la innovación organizacional y el uso estratégico de tecnologías de la información, sin requerir la creación de nuevas estructuras administrativas ni la asignación de recursos presupuestales extraordinarios.

El diseño, coordinación y seguimiento del Programa corresponden al Contralor Municipal, Mtro. Hilario Timoteo Gutiérrez Valasis, con el respaldo institucional de la Presidenta Municipal, Lic. Ana Patricia Peralta de la Peña, quienes impulsaron su implementación como una política pública transversal orientada a fortalecer la integridad institucional, la transparencia y la prevención de la corrupción.

Para su operación fue necesaria la participación coordinada de diversas dependencias municipales, entre las que destacan la Tesorería Municipal, las áreas sustantivas de la Contraloría Municipal, la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, la Dirección General de Recursos Humanos, la Dirección General de Comunicación Social y el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, lo que permitió integrar un modelo transversal de prevención de la corrupción.

De manera complementaria, el Programa fortaleció la coordinación interinstitucional mediante la suscripción del Convenio de Colaboración con la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción del Estado de Quintana Roo, orientado a fortalecer la prevención, detección y combate a la corrupción, así como la cultura de la legalidad, la participación ciudadana y la denuncia responsable, consolidando una estrategia de colaboración entre los órdenes de gobierno.



Uno de los principales atributos del Programa es su sostenibilidad financiera. Su implementación se realizó mediante la optimización de recursos humanos, tecnológicos y materiales ya disponibles en la Administración Pública Municipal, sin generar nuevas plazas, estructuras administrativas o partidas presupuestales específicas. Los costos asociados correspondieron únicamente a insumos operativos, como la impresión de materiales e identificaciones oficiales, financiados con cargo al presupuesto ordinario de las dependencias participantes.



Este esquema demuestra que la prevención de la corrupción no depende necesariamente de mayores recursos económicos, sino del diseño de mecanismos institucionales eficientes, la coordinación entre dependencias y el aprovechamiento estratégico de la tecnología para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el control interno.

D. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

El Programa Institucional “**CERO CORRUPCIÓN**” inició formalmente su implementación el **15 de octubre de 2024**, como una estrategia prioritaria de la **Administración Pública del Municipio de Benito Juárez para el periodo constitucional 2024-2027**. Desde su puesta en marcha, las acciones que integran el Programa han sido implementadas de manera gradual y coordinada, permitiendo consolidar un modelo institucional de prevención de la corrupción con resultados medibles en materia de transparencia, participación ciudadana, profesionalización del servicio público y transformación digital.

E. LIMITACIONES, RETOS O DESAFÍOS ENFRENTADOS

Uno de los principales retos consistió en fortalecer la confianza de la ciudadanía respecto de la actuación de las personas servidoras públicas que mantienen contacto directo con la población. Para atender esta necesidad se implementó el Sistema Integral de Identificación mediante Gafetes con Código QR y la Plataforma Municipal Identifica y Transforma, permitiendo verificar en tiempo real la identidad, adscripción, facultades y vigencia del personal autorizado.

Otro desafío relevante fue fortalecer la cultura de la denuncia ciudadana mediante mecanismos accesibles, confiables y seguros. En respuesta, se desarrolló un sistema digital permanente para la recepción de quejas y denuncias, accesible mediante códigos QR y plataformas electrónicas, eliminando barreras de acceso y facilitando la participación ciudadana en la vigilancia del servicio público.

Asimismo, fue necesario impulsar un proceso de profesionalización institucional que permitiera homologar criterios de atención, fortalecer la cultura de integridad y promover la adaptación del personal a nuevos procesos tecnológicos y administrativos. Este reto se atendió mediante programas permanentes de capacitación y la implementación del Protocolo de Atención Ciudadana para Trámites y Servicios.

Finalmente, la transformación digital implicó promover el uso de nuevas herramientas tecnológicas tanto entre las personas servidoras públicas como entre la ciudadanía. Para ello se desarrollaron actividades de difusión, capacitación y acompañamiento que facilitaron la adopción de plataformas digitales para la consulta de información, la realización de pagos electrónicos, la verificación de documentos oficiales y la presentación de quejas y denuncias.

La experiencia demuestra que la incorporación de herramientas tecnológicas debe acompañarse de procesos de capacitación, comunicación institucional y fortalecimiento de la cultura organizacional para lograr cambios sostenibles en la prevención de la corrupción.

F. RESULTADOS, BENEFICIOS Y LECCIONES APRENDIDAS

La implementación del Programa Institucional “**CERO CORRUPCIÓN**” permitió consolidar un modelo integral de prevención de la corrupción basado en el fortalecimiento de la integridad institucional, la innovación tecnológica, la profesionalización del servicio público y la participación ciudadana. Su ejecución ha generado resultados verificables que trascienden la realización de acciones específicas y se reflejan en el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia, rendición de cuentas y control interno del Municipio de Benito Juárez.

Resultados alcanzados

Los principales resultados obtenidos durante la implementación del Programa son los siguientes:

- **Fortalecimiento de la integridad institucional**

Se implementó el **Programa Municipal Calidad y Servicio con CUENTAS CLARAS**, incorporando el **Protocolo de Atención Ciudadana para Trámites y Servicios** como instrumento institucional para homologar criterios de atención, fortalecer la cultura de integridad y mejorar la calidad de los servicios públicos.

Como parte de esta estrategia **se capacitó a 1,545 personas servidoras públicas adscritas a 38 unidades administrativas**, fortaleciendo sus conocimientos en materia de ética pública, responsabilidades administrativas, atención ciudadana, transparencia y prevención de actos de corrupción.

- **Transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana**

Se expidieron 1,832 gafetes institucionales con Código QR, permitiendo a la ciudadanía verificar la identidad, adscripción y atribuciones de las personas servidoras públicas mediante la Plataforma Municipal "Identifica y Transforma".

La plataforma registró 3,604 consultas ciudadanas, lo que demuestra el uso efectivo de mecanismos de transparencia y acceso a información pública.

Asimismo, **se recibieron 569 evaluaciones ciudadanas respecto de la atención brindada por las personas servidoras públicas**, predominando calificaciones favorables, lo que constituye un mecanismo permanente para la mejora continua de los servicios municipales.

De igual forma, mediante **el Sistema Digital de Recepción de Quejas y Denuncias se registraron 145 denuncias ciudadanas**, fortaleciendo el acceso a mecanismos institucionales de control y participación social.

- **Transformación digital para la prevención de la corrupción**

La incorporación de cajeros inteligentes, plataformas de pago en línea y mecanismos de verificación digital de recibos permitió registrar 372,864 operaciones electrónicas, fortaleciendo la trazabilidad de los procesos administrativos, reduciendo la interacción presencial innecesaria





entre personas servidoras públicas y ciudadanía y disminuyendo espacios de discrecionalidad administrativa.

Beneficios obtenidos

Los resultados obtenidos permitieron generar beneficios institucionales que fortalecen la gestión pública municipal y consolidan una estrategia preventiva de combate a la corrupción. Entre los principales destacan:

Fortalecimiento de la transparencia mediante mecanismos de identificación y verificación de las personas servidoras públicas;

- **incremento de la confianza ciudadana al facilitar el acceso a información oficial**, canales de evaluación y mecanismos digitales para la presentación de quejas y denuncias;
- reducción de factores de riesgo asociados a la discrecionalidad administrativa mediante la digitalización de trámites, servicios y procesos de recaudación;
- **fortalecimiento de la cultura de integridad y ética pública** mediante la capacitación permanente del personal;
- estandarización de los procesos de atención ciudadana, mejorando la calidad y oportunidad de los servicios públicos;
- **fortalecimiento del control interno mediante herramientas tecnológicas** que permiten mayor trazabilidad y seguimiento de las actuaciones administrativas;
- consolidación de un modelo preventivo que privilegia la gestión de riesgos de corrupción sobre las acciones exclusivamente correctivas.

Estos beneficios evidencian que la articulación de herramientas tecnológicas, mecanismos de control institucional y participación ciudadana permite fortalecer la integridad pública y mejorar la capacidad preventiva del gobierno municipal frente a posibles actos de corrupción.

Lecciones aprendidas

La experiencia derivada de la implementación del Programa Institucional **“CERO CORRUPCIÓN”** permitió identificar diversos aprendizajes que fortalecen el diseño de políticas públicas orientadas a la prevención de la corrupción.

La primera lección consiste en que la prevención resulta más efectiva cuando las acciones institucionales se articulan dentro de un modelo integral de gestión, en lugar de implementarse de manera aislada. La coordinación entre profesionalización, transparencia, innovación tecnológica y participación ciudadana genera sinergias y efectos complementarios que fortalecen la integridad institucional.

Asimismo, se confirmó que la transformación digital constituye un instrumento eficaz para reducir espacios de discrecionalidad administrativa, siempre que su implementación vaya acompañada de procesos de capacitación, estandarización de procedimientos y fortalecimiento de la cultura organizacional y mejora continua.

La experiencia también demuestra que la confianza ciudadana aumenta cuando las instituciones facilitan mecanismos sencillos, accesibles y verificables para identificar a las personas servidoras públicas, conocer sus atribuciones, evaluar la calidad de los servicios y presentar quejas o denuncias mediante plataformas digitales.

Finalmente, se constató que la prevención de la corrupción no depende exclusivamente de la disponibilidad de mayores recursos financieros, sino de la capacidad institucional para coordinar esfuerzos, aprovechar la tecnología, fortalecer la cultura de integridad y consolidar mecanismos permanentes de transparencia y rendición de cuentas.

En conjunto, estas lecciones confirman que el Programa Institucional **“CERO CORRUPCIÓN”** constituye un modelo de gestión pública preventiva que puede adaptarse y replicarse en otros municipios, al demostrar que es posible fortalecer la integridad institucional mediante la innovación, la coordinación interinstitucional y la participación activa de la ciudadanía.

Link de evidencias:

<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1hqLhs-dJsB2iOOladY5KjPTYel6yyC1Y>



M U N I C I P I O D E
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

PROGRAMA CERO CORRUPCIÓN

MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ QUINTANA ROO

CANCÚN NOS UNE
POR LA **TRANSFORMACIÓN**