



ONG  
Contraloría  
Ciudadana

ONG Contraloría Ciudadana para  
la Rendición de Cuentas, A.C.

*La sociedad organizada en tareas de verificación,  
vigilancia, seguimiento y evaluación en  
asuntos de interés público.*

## *Monitoreo Ciudadano*

Conferencia  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  
H. Ayuntamiento de la Ciudad de Puebla  
*Cátedra Universitaria de Transparencia, ciclo 2014*

Mayo de 2014

## ▶ Misión

ONG Contraloría Ciudadana para la Rendición de Cuentas, A.C., es una organización mexicana de la sociedad civil que promueve la participación ciudadana informada y responsable en la exigencia de rendición de cuentas de los gobiernos y en la mejora continua de sus instituciones, procesos y acciones.

## ► Visión

ONG Contraloría Ciudadana para la Rendición de Cuentas, A.C., es una organización que **incide** en la mejora continua de las instituciones públicas de manera propositiva, mediante el fomento de la participación ciudadana informada y responsable.

Asimismo, es una institución posicionada en la sociedad mexicana a favor de la transparencia y la rendición de cuentas de instituciones públicas y privadas.

## ▶ ¿Quiénes somos?

- La organización se constituyó legalmente en 2005.
- Pertenece a las siguientes redes de organizaciones:
  - Red de Instituciones de Combate a la Corrupción y Rescate de la Ética Pública (**RICOREP**)
  - Colectivo por la Transparencia
  - Red por la Rendición de Cuentas
  - Coalición Internacional Amigos de la Convención Anticorrupción de la Organización de las Naciones Unidas (**UNCAC Coalition**)
- Algunos registros con los que cuenta la organización:
  - Registro como Testigo Social ante la **Secretaría de la Función Pública**: PM0AC006
  - Registro como Testigo Social ante el **Gobierno del Estado de México**: 007-2011
  - Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil (**CLUNI**)

## ▶ Líneas de trabajo

### 1. Investigación

Derecho de Acceso a la Información Pública, Rendición de Cuentas, Mecanismos de Participación Ciudadana

### 2. Cultura Cívica

Capacitación ciudadana para el acceso a la información / Fomento de la Cultura de Integridad / Capacitación para la Contraloría Social / Derechos fundamentales

### 3. Asesoría y seguimiento

Asesoría y acompañamiento de demandas ciudadanas / Mecanismos de Participación Ciudadana / Derecho de Acceso a la Información

### 4. Evaluación ciudadana de acciones del gobierno

### 5. Testigo social en procesos de contratación del Gobierno Federal

## ▶ ¿Qué hemos hecho?

- Evaluación ciudadana de políticas públicas
- Monitoreo ciudadano a trámites y servicios al público
  - Instituto Nacional de Derecho del Autor
  - Secretaría de Seguridad Pública
  - Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca
- Atestiguamiento de contrataciones gubernamentales
- Asesoría técnica para el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana
- Difusión y capacitación sobre el derecho de acceso a la información y otros derechos fundamentales.

## ○ ¿Preguntas? ¿Comentarios?

- Sobre la organización y nuestro trabajo

## Monitoreo Ciudadano

1. *Algunas consideraciones preliminares*
2. *El monitoreo ciudadano*
3. *El monitoreo en México*
4. *El monitoreo en la vida práctica*
5. *El acompañamiento*

## ○ Algunas consideraciones preliminares

- ▶ Diferentes contextos para entender el monitoreo ciudadano (desde nuestra experiencia de investigación):
  - Mejora de la gestión pública
  - Participación ciudadana
  - Combate a la corrupción



## ○ Algunas consideraciones preliminares

- ▶ Mejora de la gestión pública
  - Relación proveedor-cliente gobierno-ciudadano
  - Gobernanza: Trazo colaborativo entre sociedad y gobierno para la atención de problemas públicos.
  - Buena gobernanza: características de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, corresponsabilidad... en el actuar público y en las relaciones entre sociedad y gobierno.

## ○ Algunas consideraciones preliminares

### ▶ Participación ciudadana

- La persona como centro de imputación de derechos connaturales a la dignidad humana (derechos humanos): civiles y políticos – económicos, sociales y culturales.
- Derechos civiles y políticos- armadura del ciudadano para intervenir en las cuestiones de interés público (libertad de pensamiento y expresión, derechos de reunión y asociación → derecho a la participación)
- Derecho a la contraloría social de los actos públicos.

## ○ Algunas consideraciones preliminares

### ▶ Combate a la corrupción

- Parte de una cruzada internacional frente a una problemática que enfrentan los gobiernos, las empresas y resienten los ciudadanos en diferentes países.
- Convenciones internacionales contra la corrupción
- Medidas preventivas: sistemas de observación ciudadana en procesos como las contrataciones públicas, recursos humanos de la administración pública y la prestación de servicios públicos (trámites, específicamente).

## ○ ¿Preguntas? ¿Comentarios?

- Antecedentes del monitoreo

## ○ El monitoreo ciudadano



## ○ El monitoreo ciudadano

### **monitor<sup>1</sup>, ra.**

(Del lat. *monītor*, *-ōris*).

1. m. y f. Persona que guía el aprendizaje deportivo, cultural, etc.
2. m. Hombre que amonesta o avisa.
3. m. En el Ejército, ayudante de los profesores de educación física.
4. m. Subalterno que acompañaba en el foro al orador romano, para recordarle y presentarle los documentos y objetos de que debía servirse en su peroración.
5. m. Esclavo que acompañaba a su señor en las calles para recordarle los nombres de las personas a quienes iba encontrando.

## ○ El monitoreo ciudadano

- Un mecanismo que capte la voz ciudadana respecto de cómo se realizan determinadas funciones públicas, específicamente la prestación de trámites y servicios públicos en materias como salud, educación y servicios urbanos.



## ○ El monitoreo ciudadano

- El monitoreo permite “observar lo que está pasando” en la realización de las funciones públicas y dar voz a la ciudadanía para que estas observaciones sean visibles.
- Es diferente de una evaluación, entendida como un ejercicio periódico de medición de ciertos valores, variables o indicadores en relación con el cumplimiento, eficiencia o impacto de la acción pública.
- El monitoreo OBSERVA, la evaluación MIDE.

## ○ El monitoreo ciudadano

- Derechos en acción durante el monitoreo
  - ❑ Pensamiento y expresión
  - ❑ Organización, reunión y asociación
  - ❑ Acceso a la información pública gubernamental
    - ✓ Este último es uno de los derechos pilares en esta clase de ejercicios de información (e impone también ciertas premisas de cuidado de los datos públicos)

## ○ El monitoreo ciudadano

- Repercusiones en el combate a la corrupción
  - Mayor transparencia en el trámite o servicio público
  - Reconocimiento de obstáculos y debilidades en el funcionamiento ordinario
  - Identificación y atención de áreas de oportunidad

# ¿Cómo se hace el monitoreo ciudadano?

## Monitoreo Ciudadano

*A trámites y servicios*



## ○ El monitoreo ciudadano

- Tratamiento de la información pública durante el monitoreo
  - Si bien no se trata propiamente del ejercicio de una función pública o la prestación de un servicio en contrato, concesión o permiso:
    - ✓ Se accede a información pública con calidad reservada e, incluso, confidencial.
    - Esto deriva en la asunción de deberes por parte de los monitores en materia de protección de la información pública reservada y confidencia.
      - ✓ Puede (debe) preverse en la concertación de un monitoreo.

## ○ ¿Preguntas? ¿Comentarios?

- Concepto de monitoreo

## ○ El monitoreo en México

- Primer ejercicio de monitoreo documentado: 2005, Fundación Comunitaria del Bajío (municipio de Irapuato) → trámites y servicios en el Centro de Readaptación Social municipal.
- A partir de entonces, la Secretaría de la Función Pública aprueba y pone en funcionamiento guías para el monitoreo ciudadano, a cargo de los servidores públicos.

## ○ El monitoreo en México

- El **Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012**, contiene la incorporación de la **participación ciudadana como línea de acción**.
- Dicha participación considera la captación e integración de las necesidades y expectativas de los ciudadanos a través de diversos mecanismos, los cuales permitirán orientar la mejora de los trámites y servicios de las instituciones y lograr la satisfacción ciudadana.
- El **Monitoreo Ciudadano (MC)** se visualizó como un **mecanismo** de participación ciudadana que permite fortalecer la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas y la colaboración entre servidores públicos y ciudadanos para la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

## ○ El monitoreo en México

- Áreas de atención dentro del PMG:
  - Tiempos de atención elevados
  - Alto costo
  - Elevado número de quejas y denuncias
  - Bajas calificaciones en evaluaciones
  - Alta demanda ciudadana

# ○ El monitoreo en México

- Ejemplo de indicadores:
  - Información al usuario
    - Transparencia
    - Claridad
    - Accesibilidad
  - Desempeño de los servidores públicos
    - Amabilidad en el trato
    - Capacidad
    - Confiabilidad
    - Imparcialidad
    - Honestidad

## ○ El monitoreo en México

- Ejemplo de indicadores:
  - Proceso del trámite
    - Celeridad
    - Cumplimiento con la normatividad
  - Infraestructura
    - Calidad de las instalaciones

## ○ El monitoreo en México

- Otros esquemas de monitoreo:
  - Contraloría Ciudadana, Distrito Federal (PGJDF)
  - Aval Ciudadano, Secretaría de Salud
    - Institucionalidad y fortaleza de una base amplia de participación
- ❖ Contraste con otras figuras:
  - ✓ Veeduría ciudadana- Colombia.

## ○ ¿Preguntas? ¿Comentarios?

- El monitoreo en México

## ◉ El monitoreo en la vida práctica

- ▶ Aspectos analizados en el libro “Participación Ciudadana y Combate a la Corrupción”:
  - ❖ Experiencia de incidencia
  - ❖ Oportunidad de la participación
  - ❖ Eficacia de los mecanismos

## ○ El monitoreo en la vida práctica

- ▶ Aspectos analizados en el libro “Participación Ciudadana y Combate a la Corrupción”:
  - ❖ Eficiencia en la operación de los mecanismos
  - ❖ Sustentabilidad
  - ❖ Replicabilidad

## ○ ¿Preguntas? ¿Comentarios?

- El monitoreo en la vida práctica

## ▶ El acompañamiento

- El acompañamiento ciudadano es una propuesta de ONG CCRC para atender a áreas de oportunidad que se han presentado en la ejecución de mecanismos de monitoreo ciudadano, particularmente:
  - Deficiencias en la formulación de un plan de acción y seguimiento a los compromisos.
  - Tiempos cortos de ejecución propios de la administración pública (impacto en concertación y atención de recomendaciones)

# ▶ Ruta crítica

## Acompañamiento Ciudadano

7 - 8 meses



## ○ Productos-entregables

- Diagnóstico general de áreas de oportunidad y recomendaciones de mejora. Documenta los resultados del acompañamiento ciudadano al procedimiento para otorgar apoyos, propone mejoras en materia de transparencia y eficiencia respecto a estos componentes del proceso de gestión.

## ○ Productos-entregables

- Informe final. Es el instrumento de información de la Organización al ente gubernamental mediante el cual se reporta el desarrollo en general del proyecto, enfatizando los resultados que se obtuvieron con las acciones conjuntas frente a la situación que se enfrentaba en un inicio.
- Informe a la ciudadanía. Es un mecanismo de transparencia que se elabora por la Organización para que la sociedad conozca los antecedentes del proyecto, los aspectos más relevantes de su ejecución y sus resultados, presentados en lenguaje ciudadano y accesible.

## ○ Productos-entregables

- Portal de transparencia del proyecto. Medio de comunicación electrónica permanente que informa a detalle a los interesados sobre la gestión del ente gubernamental en la materia objeto del acompañamiento, así como las características y diseño metodológico del acompañamiento. Permite recopilar los productos generados y permite ofrecer información adicional sobre los mismos, a la población en general.

- Ejemplo:

[www.mac-sagarpa.org.mx](http://www.mac-sagarpa.org.mx)

## ○ Productos

- Certificación ciudadana. Es la acreditación que la Organización realiza sobre el compromiso del ente gubernamental sobre la transparencia y eficiencia en la operación sustantiva objeto del acompañamiento, respecto de las recomendaciones propuestas.
  - Se entiende que son integradas las recomendaciones *una vez que son implementadas* si la etapa procesal lo permite; o bien, *si se informa sobre su no procedencia de manera fundada*; o bien si son *adoptadas las mismas para su implementación posterior*, si es el caso que la etapa correspondiente ha sido concluida.



## ○ ¿Preguntas? ¿Comentarios?

- El acompañamiento
- Más preguntas y respuestas

Datos de contacto

Ernesto Gómez Magaña  
Director Ejecutivo de Participación Ciudadana  
ONG Contraloría Ciudadana para la Rendición de Cuentas, A.C.

(55)52865847

[egomez@contraloriaciudadana.org.mx](mailto:egomez@contraloriaciudadana.org.mx)

[www.anticorrupcion.mx](http://www.anticorrupcion.mx)



ONG  
Contraloría  
Ciudadana

ONG Contraloría Ciudadana para  
la Rendición de Cuentas, A.C.

[www.contraloriaciudadana.org.mx](http://www.contraloriaciudadana.org.mx)