

**COMISIÓN INTERSECRETARIAL
PARA LA TRANSPARENCIA
Y EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA... ¿PARA QUÉ?
HACIA UNA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
EN EL GOBIERNO FEDERAL**

Septiembre 2008.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| PRESENTACIÓN | 2 |
| I. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO? | 3 |
| Sociedad..... | 3 |
| Rendición de cuentas..... | 4 |
| Participación ciudadana..... | 5 |
| Mecanismos de participación ciudadana..... | 6 |
| Atención ciudadana..... | 6 |
| II. ¿QUÉ BASES LEGALES TIENE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO FEDERAL? | 8 |
| III. LOS MECANISMOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO FEDERAL | 12 |
| Áreas que promueven la participación ciudadana..... | 16 |
| Grupos de la sociedad con los que se vincula la APF..... | 16 |
| Sobre la atención ciudadana..... | 17 |
| La voz de los ciudadanos..... | 19 |
| Rendición de cuentas en trámites y servicios..... | 20 |
| Espacios de diálogo y consenso..... | 21 |
| Corresponsabilidad sociedad-gobierno..... | 22 |
| Participación y vigilancia de la sociedad en la gestión pública..... | 23 |
| Retos en torno a los mecanismos de participación ciudadana en la APF..... | 25 |
| La diversidad en las relaciones sociedad-gobierno..... | 26 |
| IV. EJEMPLOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO FEDERAL | 28 |
| V. ¿HACIA DÓNDE VAMOS? | 29 |
| ABREVIACIONES | 30 |
| FUENTES CONSULTADAS | 31 |
| ANEXO | 33 |

PRESENTACIÓN

Establecer una vinculación activa y permanente con la sociedad organizada y ampliar los espacios para que la ciudadanía participe en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas, son retos importantes para aquél gobierno que pretenda el éxito de su gestión.

En una democracia, la vinculación entre gobierno y sociedad es fundamental para prevenir la corrupción y asegurar el funcionamiento de los mecanismos de rendición de cuentas de los gobernantes. Cuando los ciudadanos se involucran, demandan que se les rindan cuentas, generando una dinámica virtuosa en la que el desempeño del gobierno mejora y se previene la corrupción.

El presente documento ofrece al lector algunas ideas introductorias al tema de la participación ciudadana en el gobierno y la rendición de cuentas a la sociedad, a fin de ofrecer un panorama sobre su funcionamiento en México, sus virtudes y sus oportunidades para mejorar y tener un mayor impacto en el desarrollo nacional y en la construcción de un ambiente de confianza a partir de la transparencia y la rendición de cuentas.

Esperamos que la lectura resulte de su agrado, pero sobre todo que estimule nuevas inquietudes en torno a la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno a la sociedad.

**Comisión Intersecretarial
para la Transparencia y el Combate a la Corrupción**

I. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO?

Hoy día es común escuchar que la participación de la sociedad es indispensable para la buena marcha del gobierno, especialmente en temas como el combate a la corrupción, la superación de la pobreza, la equidad de género o la protección del medio ambiente.

En efecto, hoy no se podrían comprender varios aspectos la administración pública sin el componente de *participación ciudadana*, pero ¿qué podemos entender cuando se alude a este término?

Primero es necesario aclarar que se trata de un concepto sujeto a múltiples definiciones, dependiendo de la perspectiva en que se aborde. Por ello y para facilitar la comprensión de este texto, en las siguientes páginas se ofrece el enfoque que se le dará a cinco términos clave: sociedad, rendición de cuentas, participación ciudadana, mecanismos de participación ciudadana y atención ciudadana.

Sociedad

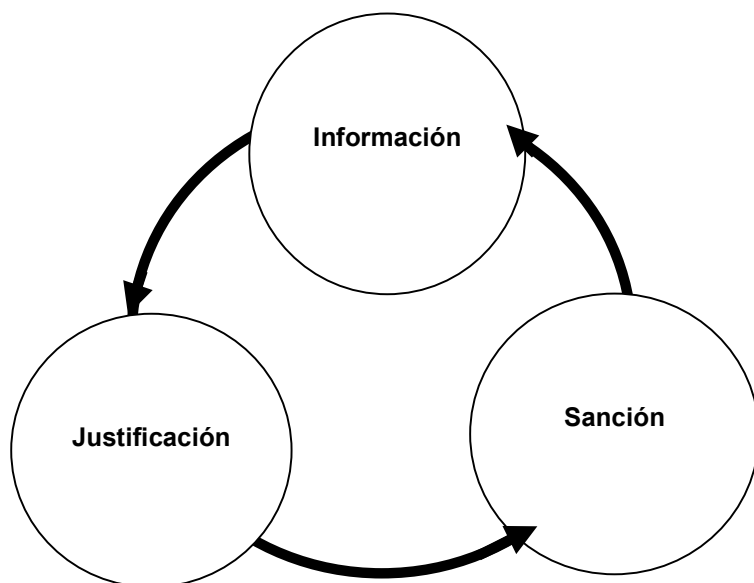
Mucho se puede decir en torno al concepto de *sociedad*. Sin embargo en este documento, al hablar de *sociedad* nos referimos a los sujetos privados, separados del sector público y relativamente autónomos frente a él, de los que se distinguen dos tipos de actores:

- **Actores individuales.** Son los ciudadanos particulares o personas físicas que participan por medios institucionales (peticiones, cartas, quejas, acceso a información pública, etcétera) o no institucionales (plantones, medidas de presión). Por tratarse de personas en lo particular, estos actores varían ampliamente. Suelen participar por casos específicos que los afectan directamente. En general, a ellos están dirigidos los mecanismos de *atención* ciudadana.
- **Actores colectivos (o sociales).** Son las agrupaciones de personas o de instituciones en torno a intereses en común. Ejemplos de actores sociales son las instituciones de educación superior, las cámaras empresariales, las organizaciones de la sociedad civil y los colegios de profesionistas, entre otros. En general, a ellos están dirigidos los mecanismos de *participación* ciudadana.

Al hablar de *sociedad* nos referimos a los sujetos privados, separados del sector público y relativamente autónomos frente a él.

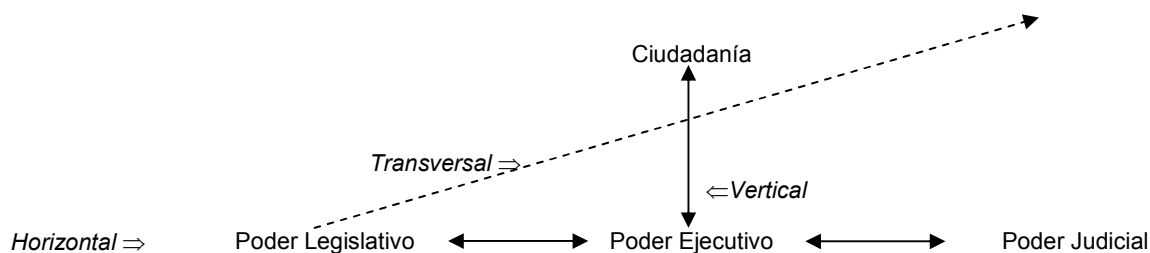
Rendición de cuentas

La rendición de cuentas puede definirse como la obligación legal y ética de los políticos y servidores públicos de *informar* a otro sobre sus decisiones y *justificarlas*, lo que incluye la posibilidad de que sean *sancionados*. Los tres elementos esenciales de la rendición de cuentas son la información, la justificación y la sanción.



Dependiendo de quién sea el sujeto al que se le informe, se distinguen tres tipos de rendición de cuentas:

- *Horizontal*: Cuando el político o servidor público informa sobre su proceder a alguna instancia dentro del poder público, por ejemplo al Poder Legislativo, o bien, a los órganos de control y fiscalización del propio gobierno.
- *Vertical (o social o a la sociedad)*: Es la rendición de cuentas que realiza el político o servidor público a los ciudadanos a los que sirve.
- *Transversal*: Es aquella que se ejerce desde los organismos públicos autónomos a cargo de ciudadanos, como son el Instituto Federal Electoral (IFE) o el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).



Los tres elementos esenciales de la rendición de cuentas son la información, la justificación y la sanción.

Participación ciudadana

Participación ciudadana es un concepto amplio y que puede analizarse desde varias perspectivas. Sin embargo aquí nos referimos concretamente a la participación ciudadana *en el gobierno*, y la entenderemos como la posibilidad de la sociedad de contribuir e influir en las decisiones gubernamentales que le afectan, sin necesidad de formar parte de la administración pública o de los Poderes Legislativo o Judicial.

La participación ciudadana es la posibilidad de la sociedad de contribuir e influir en las decisiones gubernamentales que le afectan.

Mecanismos de participación ciudadana

Se entienden por mecanismos de participación ciudadana a las formas a través de las cuales la administración pública facilita la interacción con actores sociales (colectivos), en función de las necesidades, intereses, expectativas y percepciones de la sociedad.

En la siguiente figura se ilustran de manera general algunas formas de participación ciudadana, de acuerdo al momento de política pública que impactan.

EJE TEMPORAL
(en relación con los momentos de la política pública) →

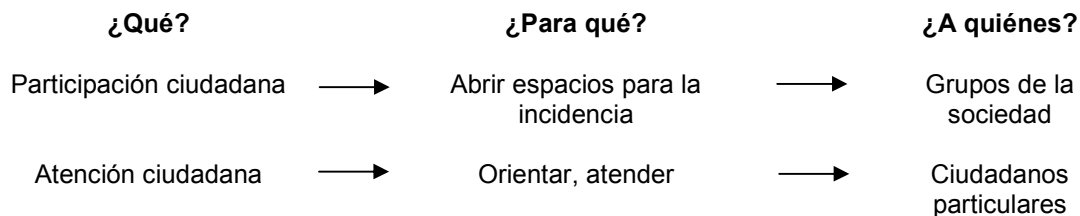
| Momento de política pública | ANTES Planeación | DURANTE Ejecución | DESPUÉS Evaluación |
|---------------------------------|--|--|--|
| Participación ciudadana: | Prospectiva | Procesal | Retrospectiva |
| Ejemplos: | <ul style="list-style-type: none"> - Propuestas - Agendas ciudadanas | <ul style="list-style-type: none"> - información - Seguimiento y monitoreo | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones - Estudios de percepciones |

Los mecanismos de participación ciudadana son las formas en el gobierno que facilitan su interacción con la sociedad, en función del interés público.

Atención ciudadana

La *atención* ciudadana no es sinónimo de *participación* ciudadana, si bien tienen un elemento en común. La atención ciudadana se refiere a los medios instituidos en el gobierno para atender de manera directa a los particulares, específicamente para orientarlos en trámites y servicios y para recibir, canalizar y responder sus sugerencias, quejas o denuncias. El elemento común que tiene con la participación ciudadana es que en ambos casos se da una interacción de ciudadanos con la administración pública.

La atención ciudadana se refiere a los medios instituidos en el gobierno para atender de manera directa a los particulares.



Un elemento esencial de un buen gobierno es la participación ciudadana, por los beneficios que aporta a la gestión pública:

- Ayuda a construir una visión compartida entre el gobierno y la sociedad del desarrollo nacional.
- Promueve la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno a la sociedad, cerrando así espacios para la corrupción.
- Obliga al gobierno a ser eficiente y a centrarse en el interés público.
- Se aprovechan conocimientos y recursos de la sociedad a favor del interés público, aplicando soluciones eficientes a problemáticas sociales.

II. ¿QUÉ BASES LEGALES TIENE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO FEDERAL?

Si bien la participación ciudadana es un tema ampliamente mencionado en los últimos años, no se trata de una moda de la actualidad. En México son varias las disposiciones normativas que desde hace tiempo aluden y dan fundamento a la participación ciudadana en la Administración Pública Federal. En el Cuadro 1 se hace una breve descripción de ellas.

Cuadro 1

Disposiciones jurídicas y normativas que dan fundamento a la participación ciudadana en la Administración Pública Federal

| | |
|---|--|
| Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos | La Constitución de nuestro país contempla tres derechos de los mexicanos esenciales para su participación en asuntos públicos: <ul style="list-style-type: none"> • Derecho de acceso a la información: Artículo 6 • Derecho de petición: Artículo 8 • Derecho de asociación: Artículo 9 • Participación en la planeación del desarrollo: Artículo 26 |
| Ley de Planeación | Prevé la participación social en la planeación del desarrollo nacional. Su Artículo 20 establece que las organizaciones representativas de varios grupos sociales participen como órganos de consulta permanente en la planeación relacionados con su actividad. <p>El Artículo 28 establece que el Plan Nacional de Desarrollo y los programas federales sean objeto de coordinación tanto con los Gobiernos de los Estados como con los grupos sociales interesados.</p> <p>Los Artículos 32, 37, 38, 39 y 40 prevén la concertación de acciones gubernamentales con los grupos sociales y con los particulares interesados.</p> |
| Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental | Establece como uno de sus objetivos el de <i>favorecer la rendición de cuentas a los ciudadanos, de manera que puedan valorar el desempeño de los sujetos obligados, y el de Contribuir a la democratización de la sociedad mexicana y la plena vigencia del Estado de derecho.</i> |

Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil

Tiene como parte de su objeto favorecer la coordinación el gobierno federal y las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en lo relativo a las actividades que fomenta la misma Ley. Una de estas actividades son las *cívicas*, enfocadas a promover la participación ciudadana en los asuntos de interés público (Artículo 5).

Establece que uno de los derechos de las OSC consiste en participar en la planeación democrática conforme a la Ley de Planeación (Artículo 6).

Establece la constitución de la Comisión de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil como una comisión intersecretarial permanente. Esta Comisión tiene como parte de su objeto *la definición de mecanismos para la participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil en las políticas públicas* (Artículo 1 del Acuerdo por el que se constituye la Comisión de Fomento).

Acuerdos internacionales

La participación ciudadana es frecuentemente abordada en Convenciones, Pactos, Foros y documentos de organismos multilaterales de los que México forma parte. Si bien no en todos los casos es nombrada como *participación ciudadana*, sí hay coincidencia en el planteamiento de crear vínculos de colaboración gobierno-sociedad en asuntos de interés público, como la superación de la pobreza o la equidad de género.

Un ejemplo son las tres convenciones internacionales anticorrupción de las que México es firmante. Estas Convenciones son:

- La Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos en Transacciones Comerciales Internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- La Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de Estados Americanos (OEA)
- La Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción (ONU)

Para conocer el contenido de estas Convenciones puede consultar la página electrónica www.funcionpublica.gob.mx

Más allá de las disposiciones legales, el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (PND) establece algunas estrategias en torno a la participación ciudadana (Cuadro 2).

Cuadro 2

Ejes, Objetivos y Estrategias del PND relacionadas con la participación ciudadana

Eje 1

**Estado de
Derecho y
seguridad**

1.5 Confianza en las instituciones públicas

Objetivo 9 Generalizar la confianza de los habitantes en las instituciones públicas, particularmente en las de seguridad pública, procuración e impartición de justicia.
Estrategia 9.2 Transparentar los procesos de operación de los servicios públicos que reciben los ciudadanos.

Objetivo 10 Combatir a la corrupción de forma frontal.
Estrategia 10.1 Promover una cultura anti-corrupción.

Eje 5

**Democracia
efectiva y
política
exterior
responsable**

5.3 Participación ciudadana

Objetivo 3 Desarrollar una cultura cívico-política que promueva la participación ciudadana en el diseño y evaluación de las políticas públicas.

Estrategia 3.1 Promover la creación de consejos de participación ciudadana como mecanismos fundamentales para la participación de la ciudadanía en el diseño de las políticas públicas, la transparencia y la rendición de cuentas.

Estrategia 3.3 Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y promoverlos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal

5.4 Eficacia y eficiencia gubernamental

Objetivo 4 Mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos.

Estrategia 4.5 Evaluar el desempeño de los programas de gobierno y su impacto en la población.

5.5 Transparencia y rendición de cuentas

Objetivo 5: Promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la protección de los datos personales en todos los ámbitos de gobierno.

Estrategia 5.5 Promover los mecanismos para que la información pública gubernamental sea clara, veraz, oportuna y confiable.

Estrategia 5.9 Realizar campañas de difusión que aporten información útil a la ciudadanía sobre los programas y proyectos de gobierno.

Varias disposiciones jurídicas y normativas sustentan a la participación ciudadana, entre ellas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Planeación
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

III. LOS MECANISMOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO FEDERAL

En el cuarto trimestre de 2007 la Secretaría de la Función Pública realizó un estudio sobre los mecanismos de atención y participación ciudadana bajo dos objetivos:

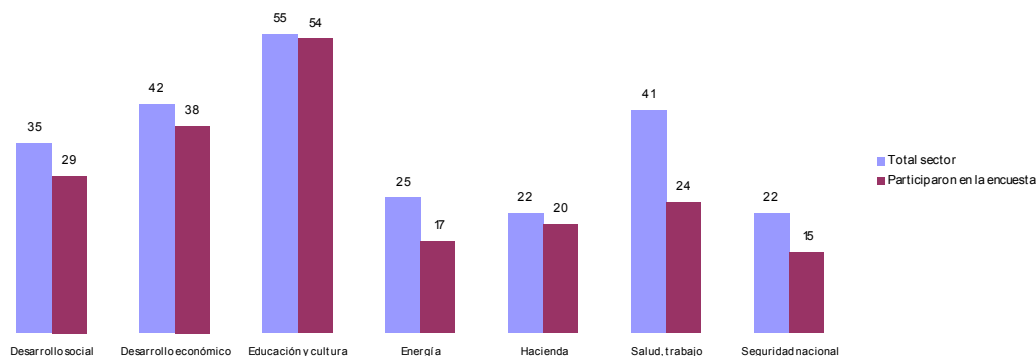
1. Identificar los mecanismos de atención y participación ciudadana en las dependencias y entidades de la APF.
2. Identificar áreas de oportunidad en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para instrumentar mecanismos de atención y participación ciudadana

Los elementos metodológicos del estudio fueron:

| | |
|---------------------------|--|
| Instrumentos | <ul style="list-style-type: none">- Encuesta, mediante cuestionario en línea de 60 preguntas cerradas, algunas de ellas con la posibilidad de escribir información adicional (en el Anexo se presenta el contenido del cuestionario).- Consulta bibliográfica |
| Respuesta obtenida | Se recibió la respuesta de 197 instituciones de la APF, de las 242 a las que les fue enviado el cuestionario. |
| Observaciones | <ul style="list-style-type: none">- La encuesta se aplicó en el marco del Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas 2007¹.- Los enlaces designados por cada dependencia y entidad ante la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción (CITCC) fueron los encargados de recabar la información necesaria al interior de cada institución y con ella responder el cuestionario.- Algunos resultados se desglosaron entre los sectores en que están agrupadas las instituciones. |

¹ <http://www.programaanticorruptcion.gob.mx/>

Gráfica 1
Instituciones que participaron en la encuesta

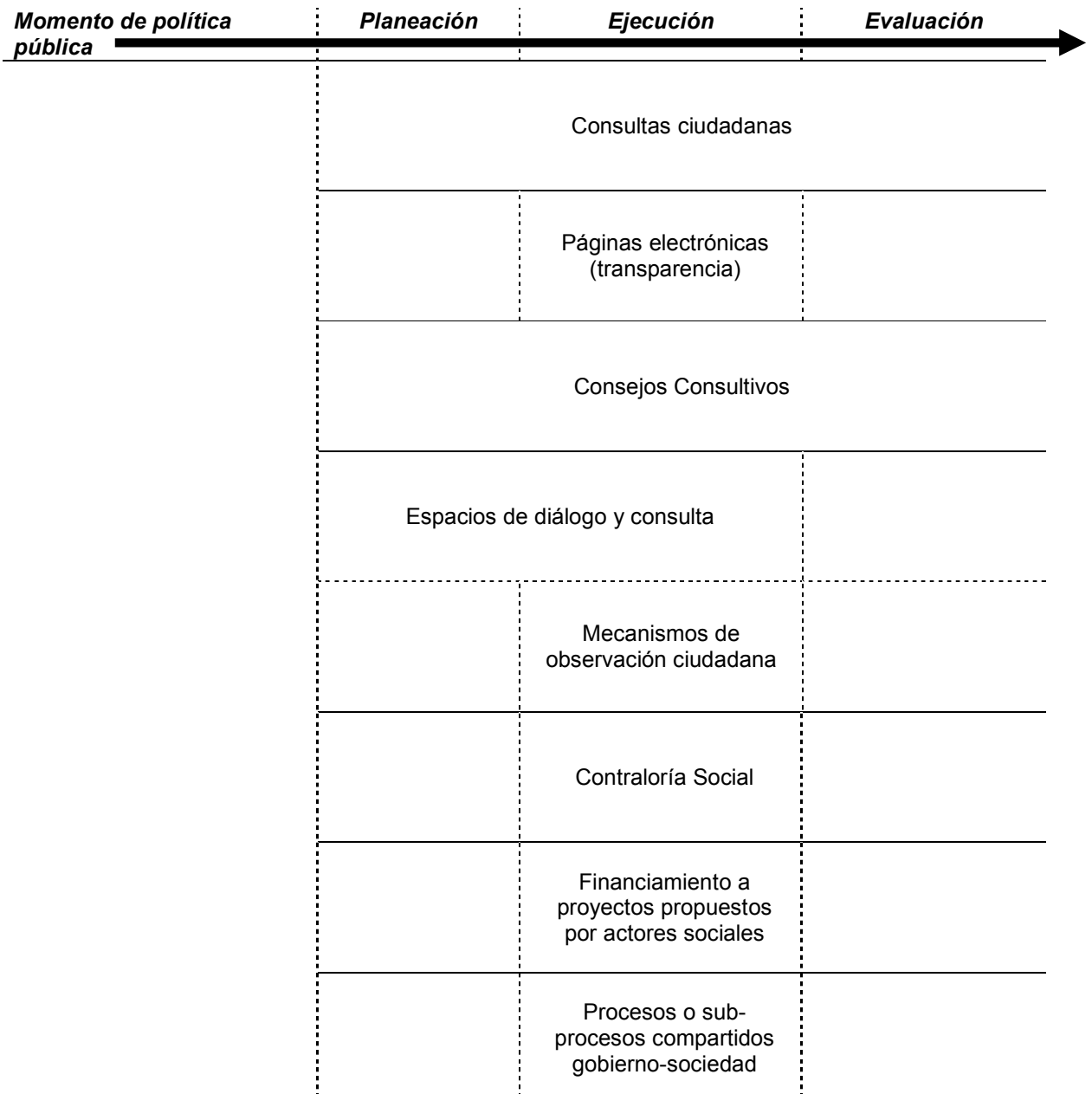


El estudio identificó ocho tipos de mecanismos de participación ciudadana en la APF:

1. *Consultas ciudadanas.* Son los instrumentos utilizados por algunas instituciones de gobierno para conocer la opinión y percepciones de los ciudadanos, por ejemplo las encuestas y sondeos sobre la calidad de los trámites y servicios en determinadas instituciones públicas.
2. *El acceso a la información.* El ejercicio de este derecho de los mexicanos a través de los medios instituidos para ello.
3. *Consejos Consultivos o Ciudadanos.* Son espacios de interlocución entre representantes de la sociedad y las instituciones gubernamentales. Estos espacios no necesariamente se denominan Consejos Consultivos o Ciudadanos, sino que en algunas instituciones se les dan otros nombres.
4. *Espacios de diálogo y consulta.* Por ejemplo los foros y mesas donde convergen organizaciones sociales e instituciones públicas en torno a un tema en particular.
5. *Observación ciudadana.* Son formas de participación que consisten en la observación sistemática de procesos específicos en la gestión gubernamental. Ejemplos de estos mecanismos son el Monitoreo Ciudadano y el Programa de Testigos Sociales de la Secretaría de la Función Pública.

6. *Contraloría Social*. En un sentido amplio, el término de *contraloría social* se refiere a la vigilancia y control que hacen los ciudadanos sobre la gestión gubernamental. Sin embargo aquí nos referimos específicamente a los medios institucionales -esto es, basados en alguna normatividad- para la vigilancia de los ciudadanos y sus organizaciones sobre los programas sociales.
7. *Financiamiento público a proyectos propuestos por actores sociales*. Es la asignación de recursos públicos por parte de una institución de gobierno a actores sociales para que puedan ejecutar proyectos que beneficien al público en general o a un segmento poblacional. Ejemplos de este tipo de vinculación son los programas que ofrecen financiamiento en coinversión para proyectos a organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas y otros tipos de actores sociales.
8. *Procesos o sub-procesos compartidos gobierno-sociedad*. Es la facultad u obligación de una institución pública para delegar procesos de decisión a ciudadanos o actores sociales. Un ejemplo de estos casos es la dictaminación de proyectos sociales que hacen de manera conjunta representantes de la sociedad y del gobierno, para definir si son susceptibles de recibir el apoyo económico de un fondo o programa público.

Como se ilustra en la siguiente figura, la mayoría de estos mecanismos permiten la participación ciudadana en el momento de implementación (ejecución) de la gestión pública.



El estudio identificó también algunas áreas de oportunidad para impulsar la participación ciudadana en el gobierno, que se presentan en las siguientes páginas.

Áreas que promueven la participación ciudadana

La participación ciudadana en la función pública comienza por la iniciativa de una o ambas partes (sociedad, gobierno) por abrir procesos de diálogo e interacción. A partir de esta idea se plantearon preguntas para conocer en qué medida las dependencias y entidades promueven la participación ciudadana.

Se observó que en general las dependencias y entidades no cuentan con áreas dirigidas a promover la participación ciudadana, ya que el 72% contestó en ese sentido.

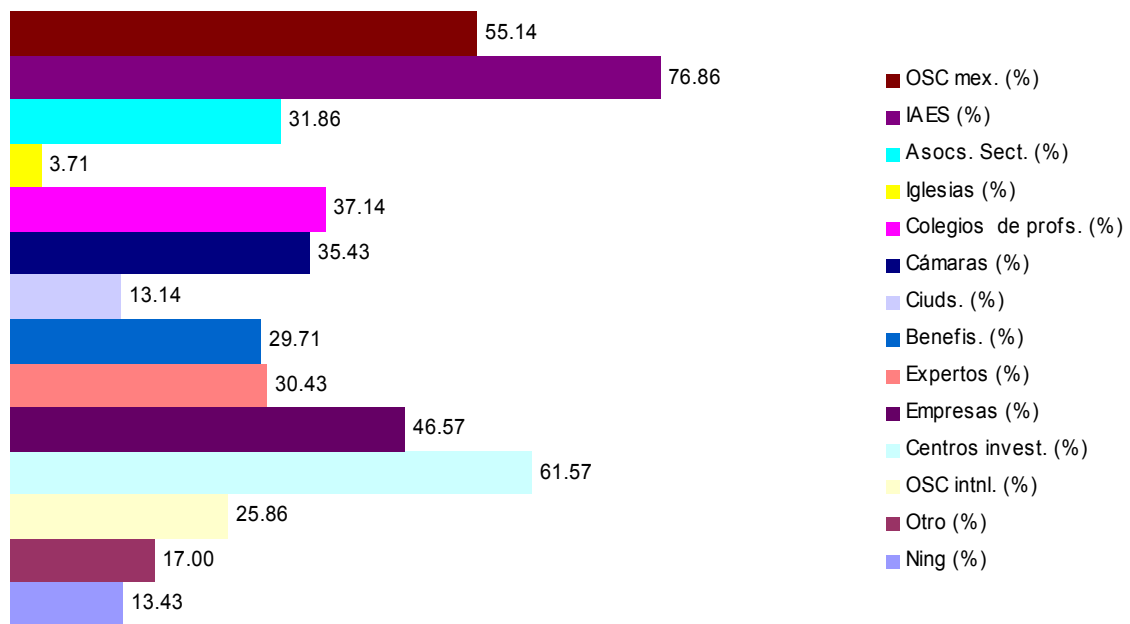
Por otro lado, y en contraste a lo anterior, el 49% de las instituciones contestó que difunde y estimula la participación ciudadana en la gestión de la propia institución (tenga o no tenga un área dirigida a la participación ciudadana).

La participación ciudadana en la función pública comienza por la iniciativa de una o ambas partes (sociedad-gobierno) por abrir procesos de diálogo e interacción.

Grupos de la sociedad con los que se vincula la APF

La participación ciudadana en el gobierno implica la vinculación del gobierno con distintos tipos de actores sociales. Para conocer en qué medida se vinculan las instituciones públicas con actores sociales se les preguntó con qué frecuencia formalizan sus relaciones con ellos a través de convenios u otros instrumentos jurídicos. Como se observa en la Gráfica 2, los grupos de la sociedad con los que más se vincula el gobierno federal de manera formal son las instituciones académicas de educación superior (IAES) y los centros de investigación, aunque también es importante la vinculación que tienen algunas instituciones con las organizaciones de la sociedad civil (OSC).

Gráfica 2
Grupos de la sociedad con los que se tienen convenios o acuerdos (porcentajes)



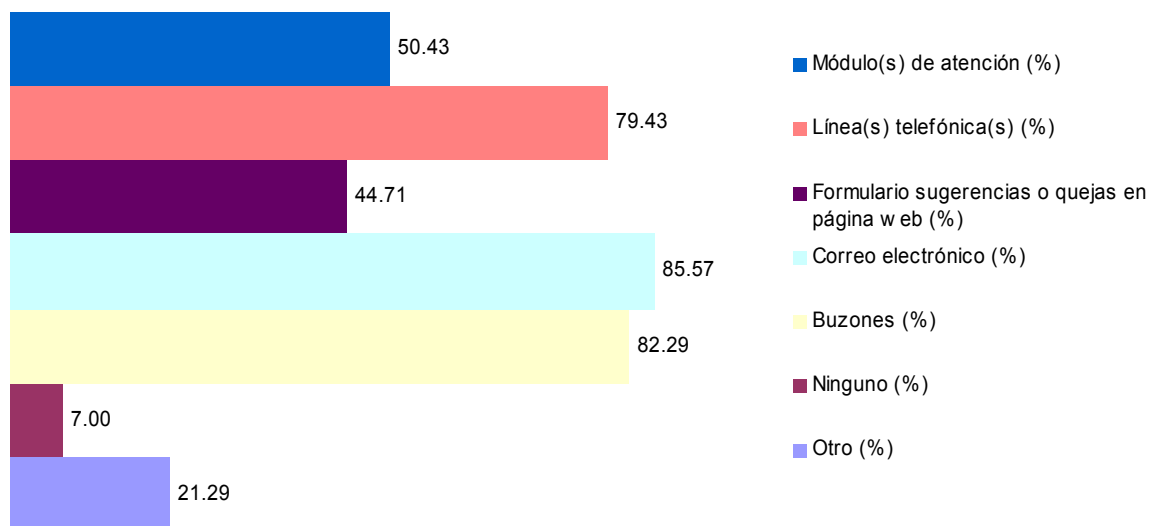
Los grupos de la sociedad con los que más se vincula el gobierno federal son las instituciones académicas de educación superior (IAES) y los centros de investigación, aunque también es importante la vinculación de algunas instituciones con las organizaciones de la sociedad civil (OSC).

Sobre la atención ciudadana

La atención ciudadana, al igual que la participación ciudadana, implica la interacción de los particulares con las instancias del gobierno de atención al público y, si es el caso, con las instancias de control y sanción dentro del gobierno.

El estudio muestra que la mayoría de las dependencias y entidades cuenta con procedimientos y medios específicos para la atención ciudadana, siendo los más utilizados los correos electrónicos, los buzones y las líneas telefónicas.

Gráfica 3
Mecanismos de atención ciudadana en las instituciones



Nota: Algunas formas de atención al público mencionadas en la opción de *otros* fueron atención directa en oficinas, correspondencia, espacios en internet específicos y unidades móviles.

El 71% de las instituciones respondió que no publica en qué derivan las sugerencias, quejas y denuncias que presentan los ciudadanos. Este es sin duda un espacio de oportunidad en términos de transparencia y rendición de cuentas a la sociedad.

La atención ciudadana, al igual que la participación ciudadana, implica la interacción de los ciudadanos con el gobierno.

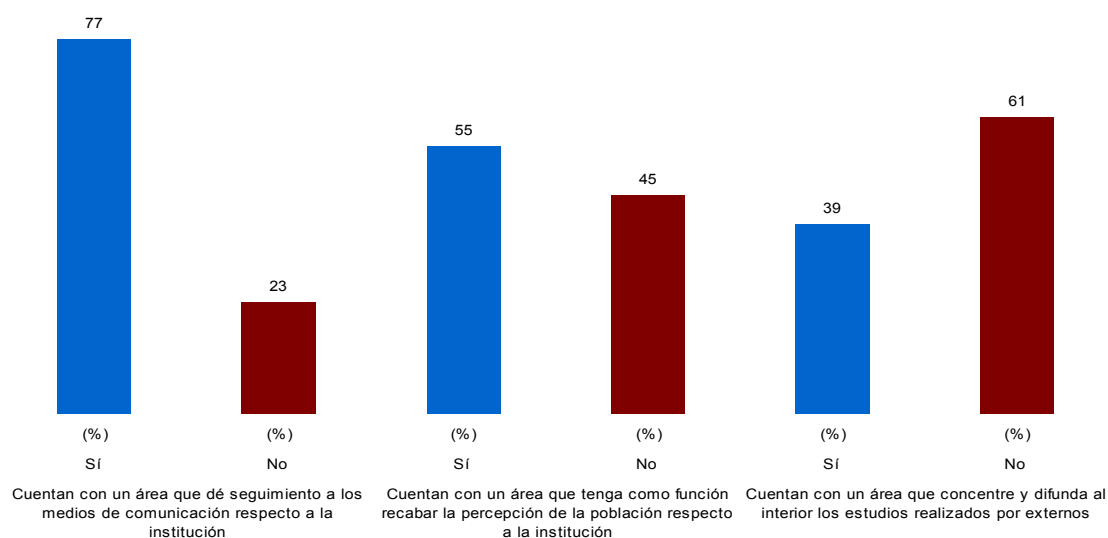
La voz de los ciudadanos

En la encuesta se plantearon preguntas para conocer el porcentaje de dependencias y entidades que realizan consultas a los ciudadanos. Los resultados muestran que el 68% de las instituciones aplican encuestas a la ciudadanía. Otras formas de consulta son poco comunes, por ejemplo foros con expertos, foros de consulta a la población objetivo o mecanismos para recibir propuestas de actores sociales. Aquí vemos nuevamente una oportunidad para profundizar la vinculación sociedad-gobierno.

Otras formas de conocer la voz de los ciudadanos es dar seguimiento a los medios de comunicación, recabar percepciones de los ciudadanos y difundir entre los funcionarios los estudios realizados por externos en torno al quehacer de la institución².

Según los resultados obtenidos, el 77% de las dependencias y entidades hacen seguimiento de los medios de comunicación, pero como se muestra en la Gráfica 4, es menor el porcentaje de instituciones que realizan acciones para conocer las percepciones de la población. Aún menor es el porcentaje de instituciones que cuentan con un área que concentre y difunda los estudios realizados por externos.

Gráfica 4
Porcentaje de instituciones que...



² La diferencia entre realizar *consultas ciudadanas* y *recabar percepciones* radica en que la consulta ciudadana es previa a determinada acción o toma de decisión. Las percepciones, por el contrario, se forman después de haber tenido una experiencia, y por tanto se deben recabar y analizar de manera posterior a la acción.

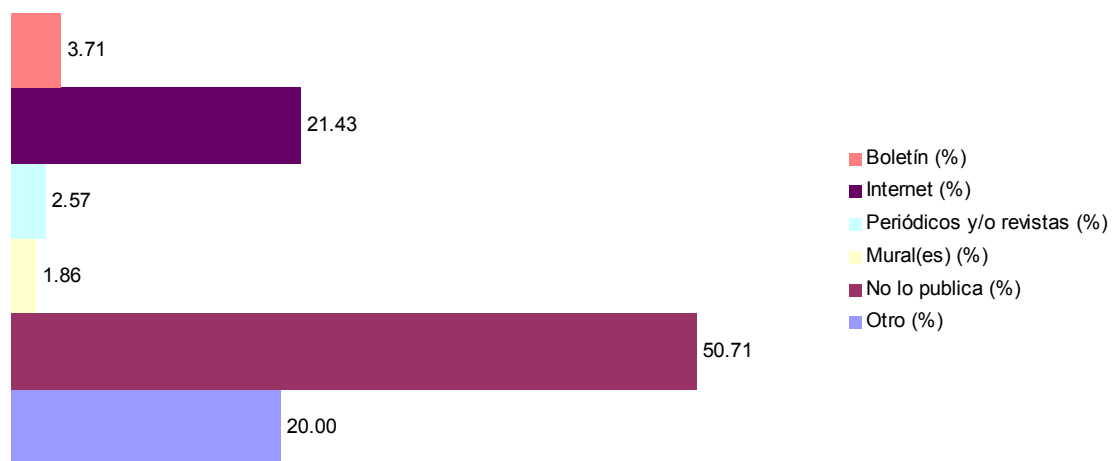
El mecanismo más utilizado en la APF para conocer la voz de los ciudadanos son las encuestas de satisfacción. Otras formas son poco comunes, por ejemplo foros con expertos o con actores sociales.

Rendición de cuentas en trámites y servicios

Uno de los pilares de la rendición de cuentas es la explicación (justificación) sobre las decisiones tomadas por la autoridad. En la encuesta se preguntó qué medios utilizan las instituciones para publicar los estatus de trámites y servicios a su cargo. El 33% de las instituciones respondió que no publica los *resultados o estatus* de los trámites y servicios a su cargo, y el 51% respondió que no publica los *motivos* por los que se dieron respuestas negativas en trámites y servicios. En las instituciones que sí publican estos elementos, el medio más utilizado para ello son las páginas electrónicas.

Gráfica 5

Medios que utilizan las instituciones para publicar los motivos por los que determinados usuarios obtuvieron una respuesta negativa al realizar un trámite



Por otro lado, la transparencia y la rendición de cuentas a la sociedad deben sustentarse en un lenguaje claro, simple y directo, que permita al receptor de la información enfocarse en el mensaje y comprenderlo de manera fácil y rápida. Los atributos a considerar en un lenguaje con esas características son claridad, veracidad, oportunidad y confiabilidad³.

En la encuesta, el 51% de las instituciones respondieron que verifican de manera permanente la presencia de esos atributos en su comunicación con la sociedad, mientras que el 6% sólo lo hace en algunos casos y el 43% no lo hace.

Uno de los pilares de la rendición de cuentas es la explicación (justificación) sobre las decisiones tomadas por la autoridad. En la práctica esto se puede hacer publicando los estatus de los trámites y servicios.

Espacios de diálogo y consenso: los Consejos Ciudadanos o Consultivos

Los Consejos Ciudadanos, Consultivos o similares son espacios idóneos para el diálogo entre el gobierno y la sociedad, para el intercambio de ideas, para la construcción de una visión compartida del desarrollo y para el consenso sobre las acciones a emprender para alcanzarlo.

Con la repuesta del 81% de las dependencias y entidades, la encuesta identifica la existencia de 189 Consejos Ciudadanos o Consultivos en la APF, de los cuáles el 83% están originados por alguna disposición normativa (Cuadro 3).

Cuadro 3

Consejos Ciudadanos o Consultivos

| Sector | Cantidad | Por normatividad |
|---|-------------|------------------|
| Desarrollo social y recursos renovables | 42 | 42 |
| Desarrollo económico | 31 | 24 |
| Educación y cultura | 55 | 47 |
| Energía | 16 | 10 |
| Hacienda | 15 | 11 |
| Salud, trabajo y seguridad social | 18 | 16 |
| Seguridad nacional | 12 | 7 |
| Total | 189 | 157 |
| Porcentajes | 100% | 83% |

³ Para mayor referencia puede consultar la página <http://www.lenguajeciudadano.gob.mx/>

Los Consejos Ciudadanos, Consultivos o similares son espacios idóneos para el diálogo entre el gobierno y la sociedad.

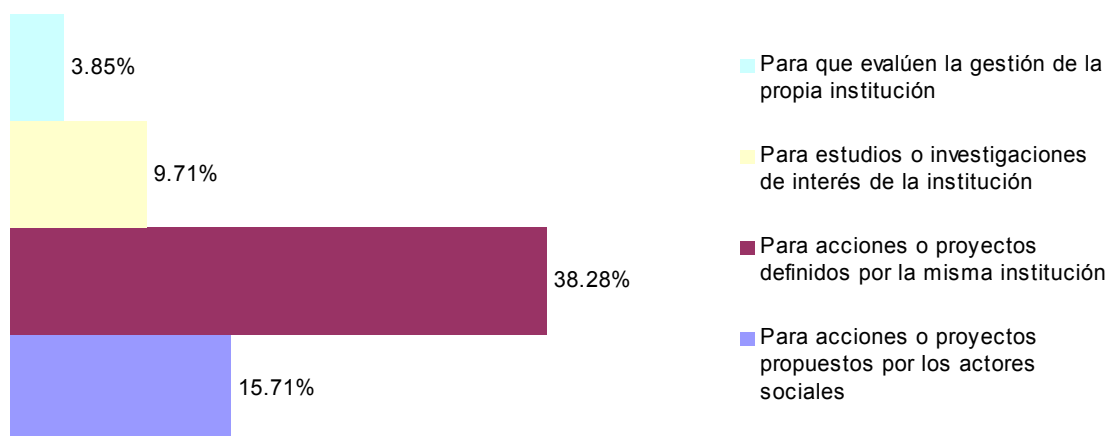
Corresponsabilidad sociedad-gobierno

El gobierno es el responsable irrenunciable de hacer valer los derechos de las personas y de proveer bienestar creciente a la sociedad. Sin embargo muchas organizaciones e instituciones de la sociedad desarrollan acciones que benefician a la población en varios ámbitos: salud, medio ambiente, asistencia social, etcétera. Cuando estas organizaciones realizan esas acciones con recursos públicos, podemos decir que hay una relación en la que el Estado les transfiere obligaciones y adquieren una responsabilidad pública sobre los recursos que utilizan, porque están recibiendo financiamiento de los impuestos de todos para coadyuvar al Estado en el logro del bien de la sociedad⁴.

En la encuesta se plantearon preguntas para conocer qué porcentaje de dependencias y entidades transfieren obligaciones o funciones a actores sociales vía financiamiento público. Específicamente se preguntó si asignan recursos a actores sociales para que desarrollen acciones de interés público. También se preguntó si asignan recursos a actores sociales para que vigilen la gestión de la dependencia. Se observa que en general pocas instituciones de la APF destinan recursos a actores sociales para estos fines (Gráfica 6).

⁴ Cabe aclarar que la relación por contrato entre dependencias del gobierno y empresas o actores sociales no se considera una forma participación ciudadana, ya que el actor social actúa en contrapartida a un beneficio económico.

Gráfica 6
Porcentaje de instituciones que destinan recursos a actores sociales para...



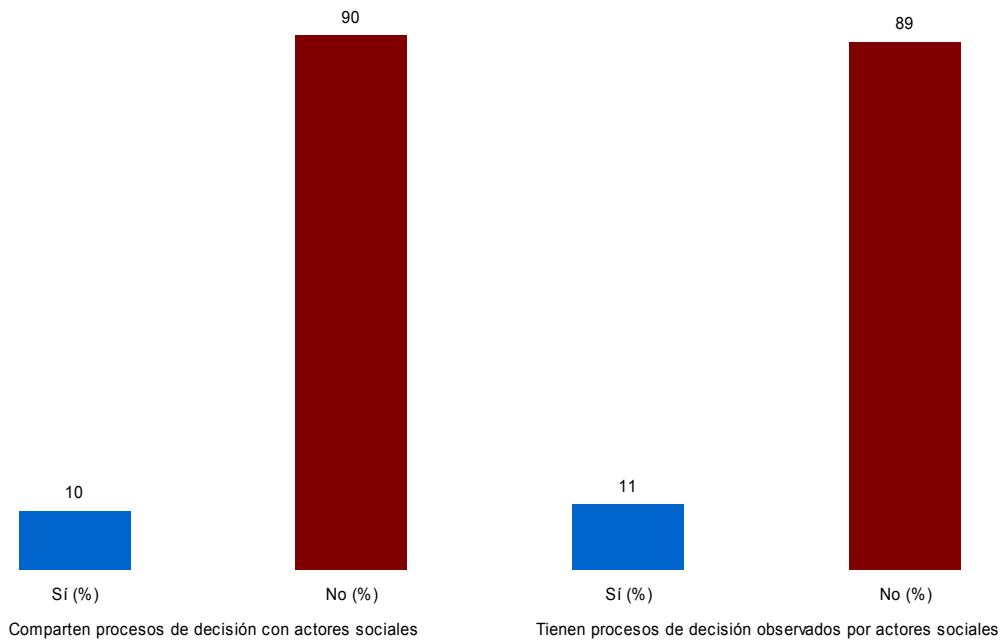
Cuando las organizaciones de ciudadanos realizan acciones que benefician a la población utilizando recursos públicos, hay una relación en la que el Estado les transfiere obligaciones.

Participación y vigilancia de la sociedad en la gestión pública

Otra forma de participación ciudadana en el gobierno se da cuando determinados procesos de toma de decisión de la gestión pública se ponen de manera parcial o total en manos de ciudadanos o de organizaciones de ciudadanos; o bien cuando determinados procesos se abren a la observación ciudadana.

La encuesta planteó preguntas para conocer qué porcentaje de instituciones tienen procesos compartidos con ciudadanos u organizaciones de ciudadanos, y qué porcentaje tiene procesos observados por ellos. Los resultados indican que en promedio el 10% de las instituciones comparten procesos de decisión con actores sociales y el 11% tienen procesos de decisión observados por actores sociales (Gráfica 7).

Gráfica 7
Porcentaje de dependencias y entidades que tienen a su cargo programas que...



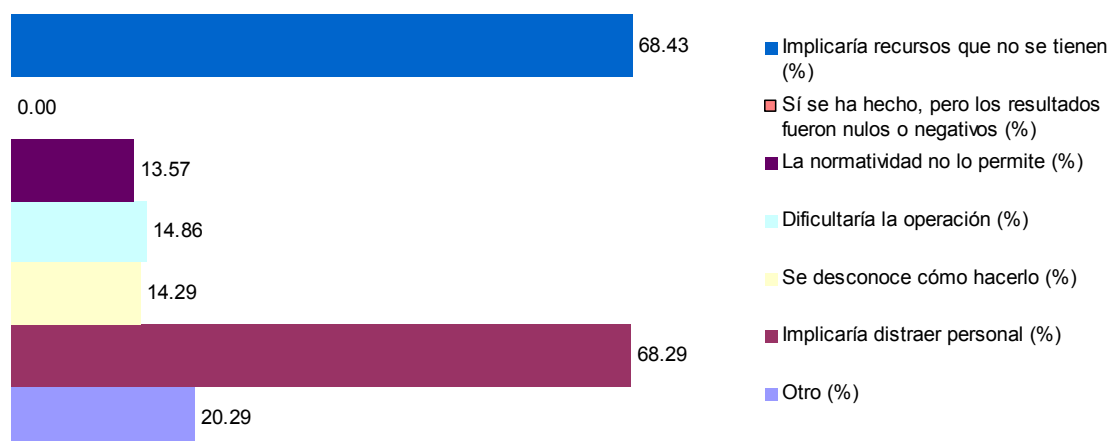
Una forma de participación ciudadana en el gobierno se da cuando determinados procesos de toma de decisión se ponen en manos de ciudadanos; o bien cuando determinados procesos se abren a la observación ciudadana.

Retos en torno a los mecanismos de participación ciudadana en la APF

En la encuesta se plantearon preguntas dirigidas a identificar las dificultades en las dependencias y entidades para implementar mecanismos de participación ciudadana. El 46% de las instituciones respondió que sabe de la existencia de mecanismos de participación ciudadana en otras instituciones; de ellas, el 56% consideró que esos mecanismos se podrían implementar en su propia institución, pero más adelante respondieron que no lo hacen principalmente porque implicaría el uso de recursos de los que no disponen y porque implicaría distraer a servidores públicos de sus funciones (Gráfica 8).

En resumen, la problemática esencial para instrumentar mecanismos de participación ciudadana es la carencia de recursos para hacerlo.

Gráfica 8
Motivos por los que no se aplican formas de vinculación con la sociedad en las dependencias y entidades

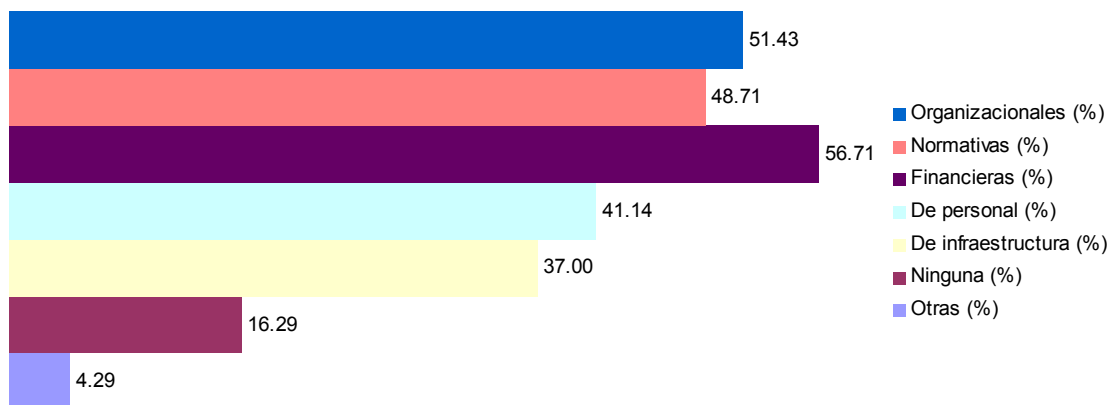


Asimismo, las necesidades más comunes en las dependencias y entidades para implementar mecanismos de participación ciudadana son financieras, organizacionales⁵ y normativas (Gráfica 9).

⁵ Por *necesidades organizacionales* se entienden las necesidades de hacer modificaciones en la estructura y funciones de ciertas áreas. Por *necesidades normativas* se entiende la necesidad de realizar cambios o ampliaciones en la normatividad vigente. La opción de *infraestructura* se refiere a la necesidad de espacios físicos o de maquinaria y equipo.

Gráfica 9

Tipos de necesidades que tienen las instituciones para implementar mecanismos de participación ciudadana



Las necesidades más comunes en las instituciones del gobierno federal para implementar mecanismos de participación ciudadana son de carácter financiero y organizacional.

La diversidad en las relaciones sociedad-gobierno

La aplicación de la encuesta demostró que no se pueden hacer generalizaciones para todo el gobierno federal en cuanto a la atención y la participación ciudadana. Las relaciones gobierno-sociedad son diversas por diferentes motivos.

Un factor determinante en la vinculación sociedad-gobierno tiene que ver con la naturaleza de la actividad de cada institución. Por ejemplo, algunas funciones y atribuciones de instituciones del sector *seguridad nacional* y del sector *desarrollo económico* son competencia única e irrenunciable del gobierno, y por tanto la participación ciudadana en ellas se ve limitada. En cambio algunos ámbitos de acción de los sectores *desarrollo social, salud y educación* no sólo permiten la participación ciudadana, sino que la hacen necesaria.

También el grado de especialización de la labor de algunas instituciones públicas puede dificultar la participación ciudadana en ellas. Estamos hablando de casos como la operación de puertos, la regulación de las telecomunicaciones o la administración de carreteras, por mencionar sólo algunos ejemplos.

Igualmente los actores sociales con los que se relaciona el gobierno representan una gran pluralidad de formas e intereses: están las instituciones de educación superior, las cámaras empresariales, las organizaciones de la sociedad que a su vez representan un gran mosaico de intereses y formas, los colegios de profesionistas, entre otros. Esta pluralidad en la sociedad incide directamente en su forma de relacionarse con el gobierno.

Las relaciones del gobierno con la sociedad son heterogéneas porque el gobierno y la sociedad son en sí mismos heterogéneos.

Hoy día nos se puede soslayar la participación ciudadana en el gobierno. Sin embargo, como servidores públicos debemos considerar varios elementos al momento de planear la inclusión de la sociedad en la gestión pública, entre ellos:

- Los aspectos normativos, financieros y organizacionales.
- Las formas de llevar a la práctica la participación ciudadana.
- Cómo profundizar la rendición de cuentas a la sociedad.
- La pluralidad de los actores a involucrar.

IV. EJEMPLOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO FEDERAL

En el gobierno federal existen casos concretos que sirven como referente sobre la participación ciudadana llevada a la práctica. La participación ciudadana, ya se ha dicho, no es un fin en sí misma, sino un medio para fortalecer las políticas y la gestión pública, como se observa en los ejemplos del Cuadro 4.

Cuadro 4
Ejemplos de impulso a la participación ciudadana en el gobierno federal

| Institución | Modelo o acción | Descripción | Para consultar |
|---------------------|---|--|--|
| SEDESOL | Manual Ciudadano, SEDESOL a los Ojos de Todos | Material impreso y electrónico que explica claramente los programas a cargo de SEDESOL y cómo acceder y participar en ellos. | www.sedesol.gob.mx |
| SEMARNAT | Consejos Consultivos para el Desarrollo Sustentable | Tratamiento de temas socio-ambientales con participación corresponsable de sociedad civil. | www.semarnat.gob.mx |
| SFP | Agenda Ciudadana: Transparencia, Rendición de Cuentas y Combate a Corrupción. | Documento de propuestas elaborado por expertos. | www.monitoreociudadano.gob.mx |
| SRE | Participación de las Organizaciones Sociales | Acciones para incluir a la sociedad civil mexicana en la política internacional del país. | www.sre.gob.mx |
| INDESOL, IMJ, otros | Esquemas de coinversión social | Financiamiento a sociedad civil para acciones de interés público. Por lo general, estos esquemas incluyen la participación de representantes de la sociedad (OSC y academia) en el dictamen de los proyectos a apoyar. | www.corresponsabilidad.gob.mx |
| SFP | Testigos Sociales, Monitoreo Ciudadano | Esquemas para la observación de procesos gubernamentales por parte de grupos de la sociedad. | www.funcionpublica.gob.mx |
| INDESOL | Profesionalización de OSC, Observatorios Ciudadanos | Ejemplos de coordinación sociedad-gobierno para fines específicos. | www.indesol.gob.mx |

V. ¿HACIA DÓNDE VAMOS?

El gobierno federal tiene avances importantes en torno a la participación ciudadana, pero también tiene espacios de oportunidad para profundizar los alcances e impactos de esa participación. En este sentido es necesario impulsar una política de participación ciudadana que contemple por lo menos tres grandes elementos:

- *Condiciones institucionales.* Revisar y adecuar normas, procesos y presupuestos gubernamentales, de manera que incluyan en la medida posible la participación activa de los ciudadanos y sus organizaciones.
- *Actitudes de los actores.* En los servidores públicos debe haber una actitud de apertura y receptividad hacia la sociedad y sus organizaciones, como depositarios finales de la acción gubernamental. En la sociedad debe haber una conciencia de corresponsabilidad en el desarrollo nacional.
- *Capacidades de los actores.* A la par de las actitudes, se deben impulsar las capacidades para la participación ciudadana. En el gobierno se podrían difundir, sistematizar y replicar experiencias de participación ciudadana. En los ciudadanos se podrían ampliar capacidades para el análisis de la gestión pública, en términos de legalidad, eficiencia e impactos.

Como servidores públicos podemos impulsar acciones en este sentido, con la certeza de que los beneficios podrán no ser inmediatos, pero sí profundos en la construcción de un clima de confianza en el que sociedad y gobierno convergen y generan sinergias a favor del desarrollo.

Desde el gobierno podemos favorecer la participación ciudadana en tres sentidos:

- **Condiciones institucionales**
- **Actitudes de los actores**
- **Capacidades de los actores**

ABREVIACIONES

| | |
|----------|---|
| APF | Administración Pública Federal |
| IAES | Instituciones académicas de educación superior |
| IFE | Instituto Federal Electoral |
| IFAI | Instituto Federal de Acceso a la Información |
| IMJ | Instituto Mexicano de la Juventud |
| INDESOL | Instituto Nacional de Desarrollo Social |
| OEA | Organización de Estados Americanos |
| OECD | Organización de Estados para la Cooperación y el Desarrollo |
| ONU | Organización de las Naciones Unidas |
| OSC | Organizaciones de la sociedad civil |
| SEDESOL | Secretaría de Desarrollo Social |
| SEMARNAT | Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales |
| SFP | Secretaría de la Función Pública |
| SRE | Secretaría de Relaciones Exteriores |
| PND | Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 |
| PTRC | Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas |

FUENTES CONSULTADAS

Bibliografía

- Schedler, Andreas. *Cuadernos de transparencia 03, ¿Qué es la rendición de cuentas?* IFAI. Cuarta edición, México, 2007.
- Isunza, Ernesto, y Hevia, Felipe. *Cuadernos para la Democratización no. 4. Relaciones Sociedad Civil-Estado en México, un Ensayo de Interpretación.* CIESAS y Universidad Veracruzana, México, 2006.
- Olvera, Alberto e Isunza, Ernesto en el capítulo "Rendición de cuentas. Los fundamentos teóricos de una práctica de la ciudadanía" del libro Ziccardi, Alicia (Coordinadora), *Participación ciudadana y políticas sociales en el ámbito local.* México, UNAM-Instituto de Investigaciones Sociales, Consejo Mexicano de Ciencias Sociales, Instituto Nacional de Desarrollo Social, 2004.
- Varios autores. *Agenda Ciudadana de Políticas Públicas para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil.* Incide Social, México D.F., octubre de 2007
- Varios Autores. *Agenda Ciudadana, Transparencia, la Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción.* Consejo Ciudadano por la Transparencia y Secretaría de la Función Pública. México, 2006.

Leyes o documentos normativos

- Acuerdo por el que se constituye la Comisión Federal de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil como una comisión intersecretarial de carácter permanente.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Páginas electrónicas⁶

- <http://pnd.presidencia.gob.mx/>
- <http://www.funcionpublica.gob.mx/>
- http://www.funcionpublica.gob.mx/indices/doctos/ipc_2006.pdf
- <http://www.gobernacion.gob.mx/encup/>
- <http://www.iis.unam.mx/zic/olvera-vera.pdf>
- http://www.imjuventud.gob.mx/encuesta_contenido.asp
- <http://www.latinobarometro.org/>
- <http://www.lenguajeciudadano.gob.mx/>
- <http://www.monitoreociudadano.gob.mx/>
- <http://www.oea.org/main/spanish/>
- <http://www.oecd.org/>
- <http://www.programaanticorrupcion.gob.mx/>
- <http://www.transparenciamexicana.org.mx/>
- <http://www.un.org/spanish/>
- <http://www.sedesol.gob.mx>
- <http://www.semarnat.gob.mx>
- <http://www.sre.gob.mx>
- <http://www.corresponsabilidad.gob.mx>
- <http://www.indesol.gob.mx>

⁶ Las páginas electrónicas enlistadas fueron verificadas por última vez el 10 de enero de 2008.

ANEXO

Contenido del cuestionario aplicado a las dependencias y entidades del la APF

Apartados del cuestionario

Apartado A:

- Aspectos generales
- Promoción de la participación ciudadana
- Mecanismos de información de la sociedad civil al Gobierno
- Transparencia gubernamental
- Espacios de colaboración informativa
- Formas de control social
- Formas de transferencia de obligaciones
- Formas de cogestión

Apartado B:

- Percepciones sobre la institución
- Procesos sensibles en la institución
- Estadística en los sistemas de atención y quejas
- Formas de participación ciudadana que podrían aplicarse en la institución
- Mecanismos de participación ciudadana que proponga la institución
- Necesidades para implementar formas de participación ciudadana

CUESTIONARIO

APARTADO A

Aspectos generales

1. Identificación de la institución:

2. ¿En cuál de los ejes del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 se ubica principalmente la institución?

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Estado de Derecho y seguridad |
| <input type="checkbox"/> | Economía competitiva y generadora de empleos |
| <input type="checkbox"/> | Igualdad de oportunidades |
| <input type="checkbox"/> | Sustentabilidad ambiental |
| <input type="checkbox"/> | Democracia efectiva y política exterior responsable |

3. ¿Cómo está clasificada la información en poder de la institución? (nos referimos a aquella información que NO esté contemplada en el Artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental)

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Toda la información de la institución es pública |
| <input type="checkbox"/> | Toda esa información es reservada (no pública) |
| <input type="checkbox"/> | Toda esa información es confidencial (no pública) |

Se cuenta con información pública y no pública

4. ¿La institución cuenta con programas, servicios o trámites que se deriven en la asignación directa de recursos a personas (físicas o morales)?, ya sean recursos económicos o en especie.

Sí
 No

Promoción de la participación ciudadana

5. ¿La institución cuenta con un área específica que promueva la participación ciudadana? (entendida la participación ciudadana como la posibilidad de la población de contribuir en la toma de decisiones gubernamentales que le afectan)

Sí
 No

6. Si respondió SI por favor conteste la siguiente información:

| | |
|---------------------|--|
| Nombre del área | |
| Adscrita a qué área | |
| Titular | |
| Teléfono | |
| Correo electrónico | |
| Página electrónica | |
| Dirección | |

7. ¿La institución difunde y estimula la participación ciudadana en la gestión de la propia institución?

Sí
 No

8. ¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la población?

Sí
 No

9. ¿Con qué tipos de actores sociales se tiene convenios o acuerdos vigentes y en operación?

- Instituciones académicas de educación superior
- Organizaciones de la Sociedad Civil nacionales
- Organizaciones de la Sociedad Civil internacionales
- Centros de estudios y/o investigación
- Empresarios
- Expertos (académicos, científicos) a título personal
- Beneficiarios de los servicios o programas de la institución
- Ciudadanos en general
- Cámaras empresariales
- Colegios de profesionales

- Iglesias
 Asociaciones sectoriales (por ejemplo las asociaciones de instituciones educativas)
 Ninguno
 Otros, ¿cuáles? _____

Espacios de información de la sociedad civil al Gobierno

10. ¿Con qué mecanismos de atención al público y recepción de quejas cuenta la institución?

- Línea(s) telefónica(s)
 Módulo(s) de atención
 Buzones
 Correo electrónico
 Formulario para presentar sugerencias o quejas en la página electrónica
 Otro
 Ninguno

Si respondió con la opción "ninguno" pase a la pregunta 15

11. ¿Se cuenta con un procedimiento o sistema de seguimiento interno de las sugerencias o quejas?

- Sí
 No

12. ¿Se cuenta con un área definida para la recepción, canalización y seguimiento de las sugerencias y quejas?

- Sí
 No

13. ¿Con qué elementos de referencia se cuenta para la recepción, canalización y seguimiento de las sugerencias y quejas?

- Folio de asuntos
 Acuse de recibo a la ciudadanía
 Plazos de respuesta
 Estatus de los asuntos
 Otros _____
 Ninguno

14. ¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?

- Sí
 No

15. ¿Qué mecanismos de consulta ciudadana aplica o ha aplicado la institución?

- Encuestas
 Entrevistas a personas clave (ya sea representativas de la población objetivo o expertos en los temas de la institución)
 Conferencias o foros de expertos
 Foros de consulta a la población objetivo

- Foros de consulta a expertos y a población objetivo (de manera conjunta)
- Mecanismos para que la sociedad de manera organizada presente propuestas a la institución
- Ninguno
- Otro mecanismo, ¿cuál? _____

Si respondió con la opción "ninguno" pase a la pregunta 19

16. Las consultas ciudadanas se hacen...

- Periódicamente
- De acuerdo a las necesidades institucionales de consulta ciudadana (según contexto o coyuntura)
- No se realizan

16-b. Si respondió PERIÓDICAMENTE en la pregunta anterior, por favor seleccione una de las siguientes opciones: (Se despliega un cuadro con las siguientes opciones):

- Mensual
- Bimestral
- Trimestral
- Cada cuatro meses
- Cada 6 meses
- Cada año
- Otro (especifique: _____)

17. ¿Se publican los resultados de las consultas ciudadanas que hace la institución?

- Sí en todos los casos
- Sí en algunos casos
- No

18. ¿En qué medida los resultados de las consultas ciudadanas se derivan en acciones para la mejora de la gestión de la institución?

- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada

Transparencia gubernamental

19. ¿Cuántas veces al año la institución lleva a cabo eventos o sesiones de rendición de cuentas al público? (sin considerar los informes de labores ante el Poder Legislativo)

- (se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 6 y luego las opciones *Entre 7 y 12* y *Más de 12*)

20. ¿Qué otros mecanismos utiliza la institución para informar a la población sobre los resultados de su gestión?

- Reportes o artículos en boletines de la institución (dirigidos al público)
- Comunicados a la prensa
- Conferencias de prensa
- Reportes técnicos en la página electrónica de la institución
- Artículos o noticias en la página electrónica de la institución
- Existe un espacio específico para ello en la página electrónica de la institución
- Informes periódicos que se hacen llegar a personas clave (público objetivo, expertos, comunicadores)
- Anuncios en radio y/o TV
- Otros, ¿cuáles? _____
- Ninguno

21. ¿Qué medios utiliza la institución para publicar los resultados de los trámites que realiza el público?

- Internet
- Boletín o publicación
- Mural(es) en la institución
- Periódicos y/o revistas
- Otro, ¿cuál? _____
- No lo publica

22. ¿Qué medios utiliza la institución para publicar los motivos por los que determinados usuarios obtuvieron una respuesta negativa al realizar un trámite?

- Internet
- Boletín o publicación
- Mural(es) en la institución
- Periódicos y/o revistas
- Otro, ¿cuál? _____
- No lo publica

23. ¿Qué medios utiliza la institución para invitar a la sociedad civil a participar en los medios que la institución tiene para ello?

- Convocatoria pública
- Invitación directa
- Anuncios en medios de comunicación (por ejemplo revistas, periódicos)
- Anuncios en medios de la propia institución (boletines, folletos)
- Difusión de los medios de participación en eventos
- Letreros en las instalaciones de la institución
- Otro, especifique _____

24. ¿Utiliza mecanismos para verificar que la información que publica la institución en medios impresos y electrónicos es útil para la sociedad (considerando atributos de claridad, veracidad, oportunidad y confiabilidad)?

- Sí
- No

En algunos casos, especifique _____

Si respondió con la opción NO pase a la pregunta 26

25. ¿Cómo se evalúa la calidad de la información de la institución?

- Por medio de autoevaluación
 Por consultores externos
 Por los ciudadanos que la utilizan
 Otro, especifique _____

Espacios de colaboración informativa

26. ¿Cuántos Consejos Ciudadanos o Consejos Consultivos existen en la institución?

(se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 3 y luego la opción *Más de 3*)

27. De los Consejos Ciudadanos o Consultivos que existen en la institución ¿en cuántos tienen voto los consejeros?

(se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 3 y luego la opción *Más de 3*)

Si respondió con la opción "0" continúe en la pregunta 32

28. De los Consejos Ciudadanos o Consultivos que existen en la institución ¿cuántos se originan por una disposición legal o normativa?

(se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 3 y luego la opción *Más de 3*)

29. ¿Cómo está representada la sociedad en los Consejos Ciudadanos o Consultivos de la institución?

- Por la población objetivo de la institución
 Por expertos en los ámbitos de acción la institución
 Por representantes de la población objetivo y expertos en los temas de la institución conjuntamente
 En un(os) Consejo(s) está representada la población objetivo y en otro(s) participan expertos

30. ¿Qué aspectos de los programas, trámites o servicios de la institución se discuten en los Consejos Ciudadanos o Consultivos?

- La planeación (por ejemplo las necesidades o demandas de la sociedad, la visión o enfoque, la presupuestación, etcétera)
 La ejecución (por ejemplo la forma de operar y tomar decisiones, el apego a la legalidad y normatividad y el ejercicio de los recursos)
 La evaluación (por ejemplo los resultados, los impactos y los costos-beneficios)
 Dos de estos aspectos
 Los tres aspectos
 Se discuten otras cosas. Especifique brevemente

31. ¿Aproximadamente cuántas veces al año sesionan los Consejos Ciudadanos o Consultivos que existen en la institución?

(se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 6 y luego las opciones *Entre 7 y 12* y *Más de 12*)

Formas de control social

32. De los programas a cargo de la institución ¿en cuántos se contempla la contraloría social en su normatividad?

(se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 10)

33. De los programas a cargo de la institución ¿en cuántos NO se contempla la contraloría social en su normatividad?

(se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 10)

34. De los programas a cargo de la institución ¿en cuántos se aplican formas de contraloría social sin que estén contempladas en la normatividad?

(se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 10 y luego la opción *Más de 10*)

35. Seleccione las formas de contraloría social que se aplican en los programas a cargo de la institución (estén o no estén contempladas en normatividad)

- Vocales de control y vigilancia
- Comisiones de contraloría social
- Figuras de contraloría social en materia de vigilancia de áreas críticas (licitaciones, presupuestación, permisos, etc.)
- Capacitación a beneficiarios en materia de acceso a la información
- Otros _____
- En la práctica no se instrumentan mecanismos de contraloría social

Formas de transferencia de obligaciones

36. ¿La institución asigna recursos a actores de la sociedad civil para la realización de acciones o proyectos propuestos por ellos mismos?

- Sí
- No

37. ¿La institución contrata a actores de la sociedad civil para la realización de acciones o proyectos específicos (definidos por la misma institución)?

- Sí
- No

38. ¿La institución brinda financiamiento a la sociedad civil para que realice investigaciones de utilidad o interés de la institución?

- Sí
- No

39. ¿La institución invita a la sociedad civil a que evalúe la gestión de la propia institución?

| | |
|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Sí |
| <input type="checkbox"/> | No |

40. ¿La institución brinda financiamiento a la sociedad civil para que evalúe la gestión de la propia institución?

| | |
|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Sí |
| <input type="checkbox"/> | No |

40-b. Si respondió SI en la pregunta anterior, por favor seleccione una de las siguientes opciones:
(Se despliega un cuadro con las siguientes opciones):

- Licitación
- Convocatoria diferente a una licitación
- Contratación de consultoría
- Pago de investigaciones o estudios
- Otro (especifique: _____)

Formas de cogestión

41. ¿En cuántos programas a cargo de la institución existen procesos o sub-procesos en los que participen actores de la sociedad civil?

| | |
|----------------------|---|
| <input type="text"/> | (se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 10) |
|----------------------|---|

Si eligió la opción 0, aquí termina el apartado A del cuestionario

42. ¿En cuántos de esos programas dicha participación está especificada en la normatividad de los programas o de la institución?

| | |
|----------------------|---|
| <input type="text"/> | (se despliega un cuadro para seleccionar una cifra del 0 al 10) |
|----------------------|---|

FIN DEL APARTADO A

APARTADO B

Percepciones sobre la institución

43. ¿Se cuenta con un área que concentre y difunda al interior de la institución los estudios realizados por externos que tengan que ver con percepciones de la población (encuestas, entrevistas, etc.)?

| | |
|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Sí |
| <input type="checkbox"/> | No |

43-b. Si respondió SI por favor conteste la siguiente información:

| | |
|---------------------|--|
| Nombre del área | |
| Adscrita a qué área | |
| Titular | |
| Teléfono | |
| Correo electrónico | |
| Página electrónica | |
| Dirección | |

44. ¿Se cuenta con un área que tenga como función recabar la percepción de la población o de los usuarios de los programas y/o trámites de la institución (encuestas, entrevistas)?

Sí
 No

44-b. Si respondió SI por favor conteste la siguiente información:

| | |
|---------------------|--|
| Nombre del área | |
| Adscrita a qué área | |
| Titular | |
| Teléfono | |
| Correo electrónico | |
| Página electrónica | |
| Dirección | |

45. ¿Se cuenta con un área que haga un seguimiento de las noticias, reportajes o artículos en medios de comunicación referidos a la institución, sus funcionarios y sus programas o trámites?

Sí
 No

45-b. Si respondió SI por favor conteste la siguiente información:

| | |
|---------------------|--|
| Nombre del área | |
| Adscrita a qué área | |
| Titular | |
| Teléfono | |
| Correo electrónico | |
| Página electrónica | |
| Dirección | |

Procesos sensibles en la institución

46. ¿Los programas o trámites a cargo de la institución implican la entrega de recursos económicos a los usuarios o beneficiarios (ya sean personas físicas o morales)?

Sí
 No

47. ¿Los programas o trámites a cargo de la institución implican la entrega de alimentos a los usuarios o beneficiarios (ya sean personas físicas o morales)?

Sí
 No

48. ¿Los programas o trámites a cargo de la institución implican la entrega de recursos en especie a los usuarios o beneficiarios (ya sean personas físicas o morales)?

Sí
 No

49. ¿En los programas o trámites a cargo de la institución existe algún proceso que implique la decisión de algún(os) servidor público respecto a la asignación de recursos o alimentos a los usuarios o beneficiarios?

Sí
 No

50. Si respondió SI en la pregunta anterior ¿en ese proceso(s) de decisión existe participación de actores de la sociedad civil?

Sí
 No

51. Si respondió SI en la pregunta 49 ¿ese proceso(s) es observado presencialmente por actores de la sociedad civil?

Sí
 No

Estadística en los sistemas de atención a usuarios y quejas

52. ¿El área responsable de la atención a usuarios y recepción de quejas tiene catalogados los temas de las sugerencias y quejas?

Sí
 No

53. ¿El área responsable de la atención a usuarios y recepción de quejas realiza reportes periódicos sobre las quejas y sugerencias?

Sí
 No

54. Si respondió SI a la pregunta anterior ¿qué elementos se contemplan en estos reportes?

Cantidad de asuntos
 Cantidad de asuntos por tema
 Tipo de asunto (ejemplos: petición, comentario, sugerencia, queja, denuncia, otro)
 Tipo de persona (ejemplos: ciudadano, Organización de la Sociedad Civil, empresa, usuario/beneficiario, otros)
 Áreas a las que se turnaron los asuntos
 Tiempos de atención a cada asunto
 Promedio de tiempo de atención de los asuntos
 Estatus de cada asunto
 Resultado de la atención a cada asunto
 Otro, especifique: _____

Formas de participación ciudadana que podrían aplicarse en la institución

55. ¿La institución tiene conocimiento de formas de participación de la sociedad civil que se practican en otras instituciones?

- Sí
 No

56. Si respondió SI en la pregunta anterior ¿alguna(s) de esas formas se podría aplicar en la institución?

- Sí
 No

57. Si respondió SI en la pregunta anterior ¿porqué no se aplican esas formas de participación en la institución? (Selecciones máximo tres opciones)

- Implicaría invertir recursos económicos que actualmente no se tienen
 Implicaría distraer a cierto personal de sus funciones, o contratar personal nuevo para poder llevar esto a cabo
 La institución desconoce cómo comenzar a implementar esas formas de participación
 Implicaría hacer más laboriosa o difícil la operación de la institución
 Las disposiciones normativas de la institución no lo permiten
 Sí se han aplicado en el pasado pero la respuesta y los resultados fueron nulos o negativos
 Otro, especifique _____

Mecanismos de participación ciudadana que proponga la institución

58. ¿La institución implementa mecanismos de participación ciudadana o espacios de vinculación con la sociedad no mencionados en este cuestionario? (ya se mencionaron: mecanismos de atención y quejas, consulta ciudadana, rendición de cuentas, Consejos Ciudadanos o Consultivos, contraloría social, asignación de recursos para realizar acciones y participación de la sociedad en procesos operativos)

- Sí
 No

Si respondió NO por favor continúe en la pregunta 59.

58-b. Si respondió SI en la pregunta anterior, por favor describa brevemente:

59. ¿Considera que esas formas de participación podrían llevarse a cabo en otras instituciones públicas?

- Sí
 No

Si respondió NO por favor continúe en la pregunta 60.

59-b. Si respondió SI en la pregunta anterior, por favor describa brevemente:

Necesidades para implementar formas de participación ciudadana

60. ¿Qué tipo de necesidades tendría la institución para implementar formas de participación ciudadana como las mencionadas en este cuestionario? (Selecciones máximo tres opciones)

- Normativas (cambios o añadidos en la normatividad)
- Organizacionales (modificaciones en la estructura y funciones de ciertas áreas)
- Infraestructura (necesidad de espacios físicos o de maquinaria y equipo)
- De personal
- Financieras
- Otras
- Ninguna

60-b. Por favor describa brevemente esas necesidades:

FIN DEL APARTADO B