

PARTE 1: DATOS BÁSICOS

Título de la experiencia: Guardianes Ciudadanos	
Nombre de la ciudad/región: Chihuahua, Chihuahua	
País: México	
Institución candidata: Sindicatura de Chihuahua	
Fecha de inicio de la experiencia: agosto 2019	
Fecha de finalización de la experiencia: activa	
Tipo de candidatura	Experiencia nueva
Tipo de experiencia	Otros: Contralorías sociales
Objetivo de la experiencia innovadora	El fortalecimiento comunitario
	El fortalecimiento de la ciudadanía no organizada
	Mejorar la calidad de las decisiones públicas a través de mecanismos de democracia participativa
Ámbito territorial	Conjunto del territorio
Ámbito temático	Gobernanza
	Gestión urbana
	Formación/capacitación
	Otros

PARTE 2: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Objetivos

Objetivo principal de la experiencia innovadora:

Lograr que la ciudadanía, mediante mecanismos de Contralorías Sociales, sea un actor clave en la revisión del cumplimiento de la prestación de servicios públicos como el mantenimiento de espacios verdes, recolección de basura y alumbrado por parte del gobierno municipal, así como por las empresas contratadas para brindar estos servicios.

La Sindicatura de Chihuahua es la entidad del Gobierno del Municipio de Chihuahua que tiene a su cargo la vigilancia del patrimonio municipal, por lo que, apoyados en este mecanismo de participación ciudadana, pretendemos que la ciudadanía se convierta en evaluadora directa del uso de los recursos y servicios públicos.

El proceso de fiscalización se ciudadaniza, se transfieren herramientas y se fortalecen las capacidades de las personas, para revisar los procesos de compra/licitación de servicios, así como las obligaciones que tienen las empresas proveedoras del municipio.

¿De qué manera se ha alcanzado ese objetivo?

Generalmente, las personas perciben que la vigilancia del patrimonio municipal son procesos técnicos y aburridos. Desde la creación de Guardianes Ciudadanos, se ha logrado ciudadanizar la información del funcionamiento de procesos de licitación y contratación de empresas para la prestación de servicios públicos.

Actualmente existen 81 personas activas como Guardianes Ciudadanos, se ha tenido contacto con más de 329 personas a través de más de 33 visitas que se han hecho a parques y colonias de todo el municipio, de los cuales se han gestionado 180 casos de atención ciudadana que involucran 13 dependencias municipales.

A la par, se ha implementado un plan de capacitaciones a las personas Guardianas, sobre el quehacer de todas las instituciones públicas municipales, así como los servicios que brindan y las plataformas y canales mediante los cuales pueden tener contacto directo a la atención de sus quejas y denuncias.



¿En qué medida se ha alcanzado ese objetivo?

Durante los 9 meses del programa de Guardianes Ciudadanos, la Sindicatura se ha focalizado en la ciudadanización de la revisión de contratos en tema de prestación de servicios públicos, en específico, aquellos que tienen como objetivo el mantenimiento y limpieza de áreas verdes del Municipio.

Durante 2019 los Guardianes Ciudadanos activos revisaron el correcto funcionamiento de 11 contratos en materia de cuidado y mantenimiento de espacios públicos y 2 de alumbrado público.

En el 2020, existen 11 contratos con 11 empresas diferentes que se encargan del mantenimiento de 745 espacios públicos. A pesar de la contingencia que actualmente se vive por COVID-19, la Sindicatura ha avanzado en la revisión documental a estos contratos, esperando que al finalizar éstos, todos hayan sido revisados por la ciudadanía.



Además, hemos puesto al alcance de todas las personas, en la [plataforma](#), sección “Vigila tu ciudad”, una herramienta en la que se pueden ubicar en un mapa y conocer los detalles de los contratos y responsabilidades de las empresas y el municipio en cuanto a limpieza y mantenimiento de los más de 1000 espacios verdes de la ciudad.

Dimensiones de la experiencia

¿Cuál es el elemento más innovador de la experiencia?

Guardianes Ciudadanos es un mecanismo de intervención directa con los servicios públicos municipales, a través de la contraloría social.

Este tipo de acciones representan nuevas formas de intervención de la sociedad dentro de las acciones de la política, poniendo en práctica los principios básicos de derecho y democracia, lo cual a su vez se traduce en un saludable proceso de renovación de la participación política y social de las personas en su ciudad.

La participación directa de la ciudadanía en este programa, les permite conocer exactamente el papel de las instituciones, ya que una de las principales problemáticas es que este no es lo suficientemente claro. La correlación entre el desarrollo económico e instituciones únicamente se basa en la percepción del funcionamiento del Estado y no se especifican las instituciones concretas que llevan al desarrollo, ni la manera en que se hace.

Por lo tanto, el que las personas se involucren en este programa, les brinda conocimientos y capacidades que también las incentiva a hacer uso de otros mecanismos de participación ciudadana en el futuro.

¿En qué medida es transferible el procedimiento?

Este ejercicio es 100% transferible a cualquier dependencia nacional e incluso a organizaciones de la sociedad civil interesadas en temas de transparencia, acciones anticorrupción y participación ciudadana.

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información en México, permite que todas las personas, mediante la solicitud de información, tengan acceso a los contratos de prestación de servicios públicos y crear cédulas de información específicas a las necesidades de quienes desarrollan este ejercicio.

Además, la institucionalización y sistematización de este ejercicio, ha llevado a que la Sindicatura cuente con 2 procedimientos internos (anexos a este documento), los cuales pueden ser una guía importante para las personas interesadas en replicar este ejercicio. También contamos con el [Manual para Guardianes Ciudadanos](#), para la capacitación de personas, y el cual puede ser adaptado para cualquier ciudad.

Finalmente, desde la Sindicatura de Chihuahua fomentamos el intercambio de buenas prácticas, por lo que el programa de Guardianes Ciudadanos y todos sus insumos son totalmente transferibles a personas, organizaciones o gobiernos; así como también la [página oficial de la entidad](#) es de código abierto.

¿Por qué consideras que la experiencia es factible?

Gracias a la globalización, en los últimos años se han introducido a la idea de gobernanza conceptos y herramientas como: gobierno abierto, transparencia, anticorrupción y participación ciudadana, lo que ha provocado un cambio en la cultura política y las tradiciones democráticas regionales.

Estos cambios han impulsado transformaciones en los alcances de la participación ciudadana, la cual ya no solo se limita a depositar la confianza en actores o partidos políticos a través del voto. Ahora existe una necesidad expresa de usar mecanismos de democracia directa y semidirecta, así como fortalecer el papel de la sociedad civil para incidir en la toma de decisiones públicas y vigilar el accionar gubernamental.

Además, el costo de replicar este ejercicio es bajo, pero presenta beneficios importantes para el fortalecimiento de una ciudadanía participativa.



¿Cómo se ha articulado la experiencia con otros actores y procesos?

Este programa surge como respuesta al llamado social que demanda justicia en las acciones de gobierno que se han visto afectadas por la discrecionalidad e ineficiencia de los procesos que llevan a cabo las autoridades.

Guardianes Ciudadanos ha encontrado grandes aliados en la sociedad civil, donde los canales de comunicación se han ampliado en ambos sentidos y han fortalecido:

- La empatía y el entendimiento entre servidores públicos y sociedad civil.
- Conocimientos por parte de la ciudadanía en procesos de transparencia, fiscalización y denuncia a las autoridades.
- La confianza en las instituciones públicas mediante la rendición de cuentas.

A su vez, este programa se ha complementado con otras herramientas de gobierno abierto ya disponibles por parte del municipio. Por ejemplo:

- Aplicaciones para reportar desperfectos en los servicios públicos, las plataformas de transparencia, etc.
- Información disponible [en línea](#).

Se han logrado así nuevos canales de comunicación con un alto nivel de respuesta que rara vez se obtiene a través de los medios tradicionales y que cumplen una importante función al mostrar las denuncias de corrupción y quejas en casos concretos, y monitorizar permanente los procesos de evaluación al desempeño institucional del poder gubernamental.

¿Cuál ha sido el nivel de corresponsabilidad?

Con la implementación de este programa se ha creado un ciclo en el que todas las personas cumplen un rol importante. La creación de estas herramientas de transparencia y participación ciudadana en las instituciones públicas genera confianza, y es precisamente este nivel de confianza el que estimula a ciudadanos y organizaciones a participar en las acciones de la función pública. De esta manera se crea un ciclo virtuoso de acción, en el que las personas se empoderan y participan, y las autoridades trabajan en mejorar los servicios públicos.

¿Qué mecanismos de evaluación y rendición de cuentas se utilizaron?

Antes de realizar visitas a colonias y generar nombramientos de Guardianes Ciudadanos, la Sindicatura realiza un análisis de las quejas y reportes sobre los servicios públicos en el espacio que se pretende visitar. Con esta información se le rinde cuentas a las personas en las visitas a las colonias, de manera que la comunidad conozca cuantas quejas y reportes han hecho sobre fallas en los servicios públicos.

Una vez realizada la visita, se entregan cédulas de vigilancia diseñadas para que las personas monitoricen el mantenimiento de parques, recolección de basura y alumbrado público de su colonia y se nombra un Guardián Ciudadano Líder. Los resultados de las cédulas rellenas por la ciudadanía se comparan con el estatus que presenta el gobierno municipal sobre los servicios. Si las cédulas muestran evidencia de fallas no contempladas por las autoridades se notifica a la dirección encargada. Asimismo, se compara si el número de quejas sobre los servicios públicos ha aumentado o disminuido después de que los Guardianes Ciudadanos llenaron las cédulas de vigilancia.

Por otro lado, como nuevo elemento en el proceso de capacitación a Guardianes Ciudadanos, se aplica una evaluación pre-post acerca del conocimiento de la ciudadanía en los procesos de compra/adjudicación de servicios, la estructura del gobierno municipal, entre otros temas.

Anexos:

- [Vídeo Guardianes Ciudadanos](#).
- [Manual Guardianes Ciudadanos](#)
- [Procedimientos internos I](#)
- [Procedimientos internos II](#)