



**OBSERVATORIO
CIUDADANO**
PARA GOBIERNOS CONFIABLES

*Informe de Resultados del
Proceso de Verificación Ciudadana al
Gobierno Municipal de Monterrey*



04 de Noviembre de 2014 en Monterrey, Nuevo León.

Contenido	
Introducción.....	3
Objetivo.....	4
Alcance.....	5
Metodología del proceso de la verificación ciudadana.....	6
Modelo de evaluación para gobiernos confiables.....	9
Resultados de la verificación ciudadana.....	12
Resultados por cuadrante.....	14
Conclusiones por Dependencia.....	15
Conclusiones por Cuadrante.....	22
CUADRANTE I: Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno.....	22
CUADRANTE II: Desarrollo Económico Sostenible.....	23
CUADRANTE III: Desarrollo Social Incluyente.....	24
CUADRANTE IV: Desarrollo Ambiental Sostenible.....	25
Conclusiones sobre el Proceso de Verificación.....	26
Miembros del Observatorio Ciudadano.....	28
Créditos.....	29

Introducción

El presente documento tiene como finalidad el dar a conocer los resultados obtenidos tras el Proceso de Verificación Ciudadana.

La verificación tuvo como objetivo principal verificar el desempeño del Gobierno del Municipio de Monterrey en los 39 temas del Anexo B de la Norma ISO 18091:2014, en cada una de las 12 dependencias y los 3 institutos municipales, buscando identificar áreas de oportunidad y de mejora para emitir recomendaciones que impacten en la calidad de vida y el bienestar de la sociedad regia.

Para esta primera etapa, la participación de la ciudadanía se hizo en coordinación de la Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables (FIDEGOC) quien tiene como objetivo principal el desarrollo de mecanismos estandarizados, que aporten a la construcción de la gobernanza democrática por medio de la formación de la confianza en la sociedad hacia sus gobernantes.

El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Monterrey en su afán de incentivar e integrar a los ciudadanos en la vida democrática de la ciudad se ha mostrado colaborativo durante el desarrollo de este proceso, colaborando y coordinando a través de la Secretaría de Planeación y Comunicación quien ha fungido como vínculo entre el gobierno local y los Consejeros Ciudadanos, buscando las herramientas y mecanismos necesarios para la mejora de las políticas públicas, servicios y programas municipales a través de la coordinación entre las distintas secretarías e institutos, facilitando las instalaciones, ocupándose de encontrar la logística que permita realizar esta labor de la manera más eficaz y eficiente.

A manera de contextualizar al lector sobre el concepto de Observatorio Ciudadano se cita la definición del mismo, dada por FIDEGOC:

"El Observatorio Ciudadano es un organismo autónomo, imparcial e incluyente, que evalúa integralmente el desempeño del gobierno local.

Es un canal de comunicación entre la sociedad y el gobierno local que permite hacer las recomendaciones pertinentes a las dependencias de los gobiernos locales, informando resultados mediante verificaciones, avances y percepciones para la creación de políticas públicas".

Objetivo

El Observatorio Ciudadano tiene como principal objetivo el evaluar el desempeño del gobierno desde el punto de vista ciudadano donde se califican los productos y servicios del municipio, con la finalidad de desarrollar gobiernos confiables.

Con los parámetros establecidos en las herramientas de apoyo de FIDEGOC, como es el caso de la plataforma, la Norma y sus características, el ciudadano tiene la capacidad de emitir un juicio imparcial basado en los requerimientos que establece este organismo y que todo gobierno municipal debe cumplir.

La calificación de cada uno de los sub-indicadores lleva un proceso establecido, donde se asigna un color del semáforo para clasificar entre el cumplimiento o no de los mínimos aprobatorios.

La ciudadanía de Monterrey representada por el Observatorio Ciudadano en coordinación con la Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables, verificó la conformidad de la Gestión Pública del Ayuntamiento de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 18091:2014, calificando y emitiendo opiniones referentes a las áreas de oportunidad, esto con el objetivo de mejorar los productos y servicios de la administración local con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción y confianza de los ciudadanos ante su gobierno local.

Con lo anterior establecido se demuestra la importancia del Observatorio Ciudadano como canal vinculante entre la sociedad y sus respectivos representantes.

Alcance

El alcance del Proceso de la verificación Ciudadana es a las 12 Dependencias del Municipio y los 3 Institutos Municipales, según se listan a continuación:

- **Secretaría del Ayuntamiento**
- **Tesorería Municipal**
- **Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología**
- **Secretaría de Obras Públicas**
- **Secretaría de Desarrollo Humano y Social**
- **Secretaría de Administración**
- **Secretaría de Servicios Públicos**
- **Secretaría de la Contraloría**
- **Secretaría de Desarrollo Económico**
- **Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad**
- **Secretaría de Planeación y Comunicación**
- **Dirección General del Desarrollo Integral de la Familia**
- **Instituto Municipal de las Mujeres Regias**
- **Instituto de la Juventud Regia**
- **Instituto Municipal de Planeación y Convivencia.**

El proceso de Verificación Ciudadana se llevó a cabo de acuerdo al “Calendario de Verificación Ciudadana”, durante los días 22, 23, 24, 27 y 28 de octubre de 2014.

Para la realización de este ejercicio, cada Dependencia integró las evidencias en una presentación en digital y preparó sus instalaciones para recibir a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) Verificadores, estando presentes en la mayoría de las dependencias; Titular, Directores, Enlaces del SGC, así como Dueños de Procesos. Los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) visitaron a cada una de las Dependencias e Institutos para entrevistarse con los Servidores Públicos, ellos a su vez presentaron una muestra de los documentos y registros generados para demostrar la atención de los 39 temas del Anexo B.

Metodología del proceso de la verificación ciudadana

Los criterios utilizados, responden al conjunto de políticas, procedimientos o requisitos plasmados en la Herramienta de Verificación cuyos requerimientos están establecidos en la Norma 18091, en su Anexo B "Sistema de Diagnóstico para Gobiernos Locales Confiables", y aprobados por la Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables.

Cabe mencionar que para el Proceso de Verificación del Municipio de Monterrey resultó necesario realizar la adecuación de la Herramienta de Verificación, es decir, dicho Proceso se llevó a cabo bajo parámetros que resultaran pertinentes a la realidad del Municipio, quedando conformada por 275 subindicadores, distribuidos en cada cuadrante de la siguiente forma:




Tabla 1 Sub-indicadores por Cuadrante:

Herramienta de Verificación ISO 18091:2014 Municipio de Monterrey

Cuadrante	Subindicadores
I . Desarrollo Institucional para un buen gobierno	111
II. Desarrollo Económico Sostenible	35
III. Desarrollo Social Incluyente	93
IV. Desarrollo Ambiental Sostenible	36
Total de Subindicadores (MTY 2014)	275

La evaluación y la dictaminación se llevó a cabo bajo el siguiente esquema de calificación de sub-indicadores.

Tabla 2 Calificación De Subindicadores

Nivel de Desempeño	Evidencias a Presentar	Significado de la directriz ISO/IWA 4
	VERDE Todas las evidencias que se solicitan para verde.	Si cumple con los requerimientos mínimos indispensables que un buen Gobierno no puede dejar de atender en la temática en cuestión.
	AMARILLO Todas las evidencias que se solicitan para amarillo.	Por debajo de los requerimientos mínimos indispensables para tender de manera integral la temática en cuestión.
	ROJO Cualquier combinación diferente a las evidencias solicitadas para verde o bien para amarillo.	Prácticas no aceptables. Definitivamente NO cuenta con los elementos para atender la temática en cuestión.

Durante el proceso de la verificación se trabajó con la plataforma *TrustedGov*, donde por cuestiones técnicas no se pudo utilizar la plataforma en las sesiones programadas el primer día (22 de octubre), por lo tanto se hizo uso del formato "Actas de Verificación Ciudadana" en papel, donde se dictaminaron los sub-indicadores firmados por consenso de los consejeros y consejeras ciudadanos verificadores, se citan a continuación estos casos extraordinarios:

Cuadrante 1: Desarrollo Institucional Para el Buen Gobierno

No se incurrió en la necesidad del uso de actas, todos los dictámenes se encuentran en la plataforma.

Cuadrante 2: Desarrollo Económico Sostenible

Sub-indicador: 2.5.3 Organismo y Personal para la Promoción de los Sitios Turísticos.

Cuadrante 3: Desarrollo Social Incluyente

Sub-indicador: 3.1.4 Servicios de Limpia

Sub-indicador: 3.1.5. Servicio de Recolección de Basura.

Sub-indicador: 3.1.7. Reglamento Actualizado referente a los Panteones.

Sub-indicador: 3.1.8. Servicio de Inhumación.

Sub-indicador: 3.6.2. Consejo de la Salud para Atender problemas Prioritarios.

Sub-indicador: 3.7.2. Consejo Municipal de Participación en la Educación.

Sub-indicador: 3.8.7. Reglamento de Construcción.

Cuadrante 4: Desarrollo Ambiental Sustentable.

Sub-indicador: 4.1.1. Normatividad Federal y Estatal en Materia de Emisiones a la Atmósfera.

Sub-indicador: 4.1.2. Reglamentación Local en Materia de Emisiones a la Atmósfera.

Sub-indicador: 4.1.3. Sistema de Inspección y Sanación de Fuentes de Contaminación Móviles y Fijas.

Sub-indicador: 4.1.4. Programa para el Cuidado de la Calidad del Aire.

Sub-indicador: 4.2.1. Normatividad Federal y Estatal en Materia de Residuos.

Sub-indicador: 4.2.2. Reglamentación Local en Materia de Residuos Sólidos.

Sub-indicador: 4.2.3 y 4.2.4 (1) Instancia Responsable del Manejo Integral de los Residuos Sólidos y (2) Programa para el Manejo Integral de los Residuos Sólidos.

Sub-indicador: 4.2.5. Mecanismos para Sancionar a Particulares la Violación a la Normatividad Referente a Residuos Sólidos.

Sub-indicador: 4.2.6. Limpieza en la Vía Pública.

Sub-indicador: 4.2.7. Acciones de Acopio, Separación y Reciclaje Impulsadas por el Gobierno Local.

Sub-indicador: 4.3.1: Normatividad Federal y Estatal en Materia de Cuidado del Paisaje Natural, Imagen Urbana y Contaminación Visual.

Sub-indicador: 4.3.2. Reglamentación Local en Materia de Cuidado del Paisaje Natural, Imagen Urbana y Contaminación Visual.

Sub-indicador: 4.3.3. Instancia(s) que Controla(n) y Da(n) seguimiento a la Normatividad para el Cuidado del Paisaje Natural, Imagen Urbana y Contaminación Visual.

Sub-indicador: 4.3.4. Programas para el Cuidado del Paisaje y la Contaminación Visual.

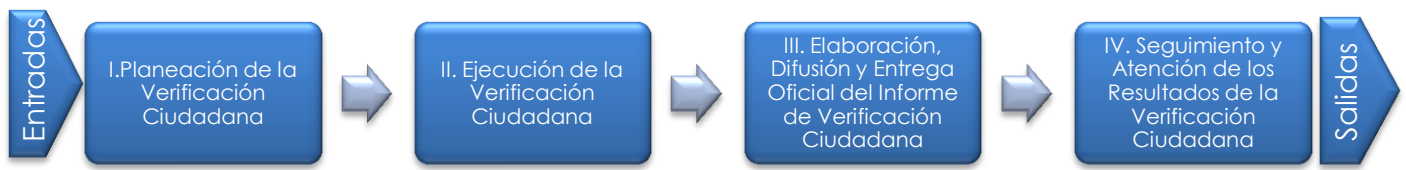
Sub-indicador: 4.5.3. Instancia Responsable del Seguimiento a la Normatividad en Materia del Uso del Suelo.

Sub-indicador: 4.5.5. Sanción a la Violación de la Normatividad referente al Uso de Suelos.

Modelo de evaluación para gobiernos confiables

La metodología estuvo determinada de acuerdo al **Proceso de Verificación Ciudadana**; constituido por las siguientes etapas:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



FASE I: Planeación del Proceso de Verificación Ciudadana

- Asignación de los Indicadores y Subindicadores ISO 18091 a las Dependencias.
De acuerdo a las atribuciones e incumbencias de cada Dependencia se realizó la "Matriz de Asignación" en la que se determinan por Dependencia la "Responsabilidad y Corresponsabilidad" de acuerdo a los 39 temas 2 determinados en el ISO 18091, que fue difundida entre las 12 Dependencias y los 3 Institutos en conjunto con la Herramienta de Verificación.
- Revisión de Evidencias.
Se corroboró en sitio (en las 15 Dependencias/ 3 Institutos) la "Asignación de Subindicadores", posteriormente cada Dependencia conformó la presentación de las evidencias, preparando una presentación en formato PPT. Para agilizar la presentación de documentos, así mismo, preparó documentos impresos y en digital, que establecen en la Herramienta de Verificación como evidencias de cumplimiento.
- Utilización de la Plataforma TrustedGov.
Se habilitó en la Plataforma el ejercicio de "Verificación Gubernamental" para el Municipio de Monterrey, se asignó a cada Enlace del SGC un usuario y una contraseña a fin de que pudieran ingresar y "subir" sus evidencias para la atención de cada subindicador, conforme a la clasificación de la información; Pública, Reservada o restringida y datos personales.

- **Calendario de Verificación.**
Conforme a la “Matriz de Asignación” se realizó la elaboración del “Calendario de Verificación Ciudadana”, en el que se estableció el orden de revisión de las Dependencias, fecha, lugar y horario en el que se llevará a cabo la “Verificación Ciudadana”.
- **Integración de Equipos de Consejeros(as) Ciudadanos(as) Verificadores.**
Se realizó de acuerdo a la experiencia de los ciudadanos(as) y a su disponibilidad para participar en la “Verificación Ciudadana”.

FASE II: Ejecución de la Verificación Ciudadana

- **Ejecución del Proceso en Sitio.**
Para llevar a cabo el proceso de Verificación en sitio, se elaboró el Procedimiento del Proceso de Verificación Ciudadana y la Guía para la realización del Proceso de Verificación Ciudadana en el Municipio de Monterrey, Nuevo León, en la Plataforma TrustedGov.
- **Revisión y Manejo de Evidencias.**
Los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) fueron capacitados en la Norma ISO 18091 y en la utilización de la Plataforma TrustedGov, se les asignó un usuario y una contraseña para que a través de esta se revisaran las evidencias en base a la “Herramienta de Verificación”, y dictaminaran el nivel de cumplimiento, mediante una revisión objetiva de la temática que trata el subindicador, siguiendo el modelo de semaforización de evidencias.

Se estableció que bajo ninguna circunstancia el equipo de Consejeros(as) Ciudadanos(as) podría solicitarle a la Dependencia copia u originales de la información o documentos que se presentaron.

La información o documentos que se presentaron como evidencias debían reflejar la interacción existente entre las Dependencias responsables y corresponsables.

- Atención a los Hallazgos y Observaciones del Proceso de Verificación Ciudadana.

Cuando el Gobierno Local no presentó la evidencia estipulada para calificar en “verde” o bien, ésta no correspondiera exactamente con el tipo de documento que se solicita en la “Herramienta de Verificación”, el (la) Consejero(a) Ciudadano(a) elaboró el “Plan de Atención de la Verificación Ciudadana”.

En este documento se estableció la fecha compromiso para atender y dar seguimiento al cierre de la inconsistencia y tener la posibilidad de cambiar el dictamen del subindicador; el periodo para presentar las evidencias no debe exceder 10 días hábiles posteriores a la fecha de evaluación.

FASE III: Elaboración, Difusión y Entrega Oficial del Informe de Verificación Ciudadana

Se convocó a los(as) Consejeros(as) Ciudadanos(as) para la conformación del Informe de Verificación Ciudadana, donde se incluyen los hallazgos, conclusiones y recomendaciones a la Administración Pública, esto con el objetivo de informar al resto de la ciudadanía del nivel de cumplimiento de los 39 temas mínimos indispensables que deben atender, e informar a la Alcaldesa los resultados de la evaluación, así como hacerle recomendaciones para la mejora de su gestión.

FASE IV: Seguimiento y Atención de los Resultados del Proceso de Verificación Ciudadana

La Alcaldesa recibe el Informe de Verificación Ciudadana. El Enlace de la Alta Dirección revisa, analiza y establece los compromisos de la Calidad para la atención de inconsistencias y/o mejoras de la Gestión Pública, conforme al Sistema de Gestión de la Calidad.

El Enlace Técnico del SGC, elabora y entrega a la Alcaldesa un Informe de avance y cumplimiento de los compromisos de calidad implementados, para que a su vez, de las instrucciones para su difusión a la ciudadanía.

Resultados de la verificación ciudadana

Sistema Integral de Evaluación para Gobiernos locales

Gobiernos locales en un nivel aceptable (39 indicadores)



De acuerdo a la evaluación realizada al gobierno local, se consideran como fortalezas para un "Gobierno Confiable":

Dentro del Desarrollo Institucional para un Gobierno Confiable: tener un Gobierno responsable, planificado y organizado con un Sistema de Gestión de la Calidad (1.1); contar con un gobierno municipal asociado, solidario y vinculado(1.2); contar con la participación de la comunidad en políticas y programas (1.4); ser fiscalmente responsable (1.5); promover entre la ciudadanía la cultura de protección civil y los servicios de emergencia(1.6); utilizar de manera sistemática las tecnologías de la Información y comunicación (TIC's) (1.7); contar con Marco legal vigente y actualizado (1.8); contar con el estado de derecho que prevalece en el territorio del gobierno local (1.9); ser transparente y con acceso a la información, con integridad y responsabilidad social (1.10), así como contar con sana administración financiera (1.11).

Dentro de un Desarrollo Económico Sostenible los Ciudadanos, consideramos que se cumple mínimamente con los 8 indicadores, sin embargo existen oportunidades de mejora para garantizar un desarrollo indispensable en aspectos de ser: promotor de alternativas económicas innovadoras (2.1); promotor de oportunidades de trabajo dignas (2.3); responsable de la seguridad alimentaria (2.3); promotor del turismo (2.5); promotor del desarrollo económico primario (rural/urbano: forestal, ganadería, agricultura, entre otros) (2.7); además de ser promotor del desarrollo de la industria, el comercio y los servicios (sector secundario, terciario y otros sectores) (2.8).

Dentro de un Desarrollo Social Incluyente el ser: prestador de servicios públicos (3.1); que promueve el deporte y del desarrollo del sector social (niñez, juventud y adultos mayores)(3.2); promotor de la integración étnica y social (3.3); promotor de la igualdad de género (3.4); responsable de los sectores de la población vulnerable y en riesgo (3.5); es promotor de la salud pública (3.6); promotor de la vivienda digna (3.8); promotor de la educación cívica y una cultura social responsable (3.9); promotor de la preservación del patrimonio histórico y cultural (3.10); promotor de la preservación del patrimonio histórico y cultural; así como, ser el responsable del combate contra la pobreza (3.11).

Y Dentro de un Desarrollo Ambiental Sostenible es importante destacar que los ciudadanos consideramos que su labor gubernamental cumple mínimamente con lo

indispensable, destacando se pueden realizar más acciones en los temas de: cuidadoso de la calidad del aire (4.1); limpio y responsable de la basura (4.2); cuidadoso de la imagen del entorno (4.3); cuidadoso y responsable de sus recursos naturales (4.4); ser cuidadoso y responsable del agua (4.6) y del suelo (4.7).

Resultados por cuadrante

Tabla 3. Resultados por Cuadrante

CUADRANTE	ROJO	AMARILLO	VERDE
1.Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno	0	0	111
2. Desarrollo Económico Sostenible	0	0	35
3. Desarrollo Social Incluyente	0	0	93
4. Desarrollo Ambiental Sostenible	0	0	36
TOTALES	0	0	275

Total 39 indicadores del ISO 18091:2014

Conclusiones por Dependencia

Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología

“Nuestra revisión de los indicadores de la dependencia relacionada con el desarrollo urbano y ecología se llevó a cabo en un ambiente cordial, con gran participación de funcionarios de todas las áreas, incluyendo a la propia Secretaria, Lic. Brenda Sánchez, quien estuvo presente la mayor parte del tiempo.

Durante la revisión se analizaron todos los indicadores, concluyendo que la totalidad de ellos cumplían con los requisitos básicos marcados por la metodología, por lo que se les concedió el dictamen en Verde.

Sin embargo, en algunos temas se generaron observaciones y comentarios que detallamos a continuación:

3.8.7. Reglamento de construcción. Se observó que las normas de construcción no son aplicadas con el mismo rigor en los casos de obras públicas, tanto estatales como municipales. Por ello se recomendó que se apliquen sanciones ejemplares a aquellas normas que no hayan respetado el permiso de construcción, y hayan ocasionado problemas a la ciudadanía.

4.1.1. Cuidado de la calidad del aire. Normatividad federal y estatal en materia de emisiones a la atmósfera. Dados los problemas de distribución de competencias y atribuciones en la materia entre entidades estatales y municipales, se recomendó solicitar una mayor coordinación a la autoridad estatal.

4.1.3. Cuidado de la calidad del aire. Sistema de inspección y sanción de fuentes de contaminación móviles y fijas. Resultó sorprendente en número muy bajo de sanciones aplicadas en la materia, con solamente 4 sanciones en el último período. Se recomienda poner mayor énfasis, y establecer metas concretas asociadas a indicadores provenientes de otras ciudades con características similares a Monterrey.

4.3.3 Cuidado de la imagen del entorno. Se sugiere poner más rigor en la aplicación de las normas existentes, buscando generar ejemplos de aplicación de sanciones, que inhiba a quienes acostumbran infringir la norma en la materia. Asimismo, se recomendó incluir en el reglamento que está en revisión prácticas

que han sido exitosas en otras ciudades del país, en particular en la ciudad de México.

4.5.3. Sistema eficaz de ordenamiento territorial. Instancia responsable del seguimiento a la normatividad en materia de uso de suelo.

Se recomendó establecer un número mínimo de horas de capacitación anual, para garantizar que los prestadores del servicio estén actualizados sobre los temas relevantes de su materia.

4.5.5. Sistema eficaz de ordenamiento territorial. Sanción a la violación de la normatividad referente a los usos del suelo.

A pesar de cumplir con la ley en la materia, se observó que no se realizan suficientes inspecciones a las construcciones, pues generalmente se visita únicamente las obras a petición de parte. Esto se debe al reducido número de inspectores que atienden la dependencia. Se recomendó incrementar el número de inspectores en un 100%, y establecer programas de visitas aleatorias a las obras, iniciado por aquellas que impliquen mayor riesgo o susceptibilidad de violación de las licencias de construcción.” **Juan Ignacio Barragán Villarreal**

“A. Los procedimientos de trabajo en esta Secretaría están muy bien documentados y los conocen los respectivos Funcionarios de las áreas operativas, La Secretaría se ve muy involucrada en la operación.

B. Para la autorización de licencias de uso de suelo y construcción, mencionan la rapidez con la que se autorizan, hablan de pocos días en el trámite. Sin embargo, la realidad de la tardanza de autorización es de 160 días o más.

C. Mencionan que la tardanza en los trámites para las licencias de uso de suelo, se debe por trámites con el Estado de N.L.

D. Concluyo que hay que fortalecer esta comunicación con el Estado para agilizar los permisos.” **Jesús Rogelio Arrambide Leal**

Secretaría de Obras Públicas

“En la totalidad de los puntos las dependencias cumplieron con lo señalado en los indicadores, sin embargo, se hicieron comentarios en cada uno con el propósito de enriquecer dichos indicadores.

3.1.3 Banquetas en vialidades urbanas pavimentadas. Un ejemplo es que a partir de cierto porcentaje de calles y banquetas pavimentadas el indicador se debe de señalar en verde, sin embargo de nada sirve tener el 100% de vialidades si no se tiene el estado actual de las mismas.

Otro comentario que se realizó es la falta de comunicación entre las dependencias municipales y estatales, se recomienda que se establezca un protocolo de comunicación con el propósito de evitar malos entendidos.

Por último una recomendación general es la falta de definición con la banqueta, la cual forma y no forma parte de los reglamentos municipales, y siendo este espacio público no está debidamente regulado por ninguna dependencia. (También se carece de información del estado actual de las banquetas).

Con este último punto se dio por terminada la sesión de revisión, dando como resultado todos los indicadores en verde, sin embargo es preciso señalar que los indicadores son muy generales y no se especifica al grado que realmente se necesita para valorar el nivel deseado. Esperamos que los indicadores se puedan modificar o ajustar a la realidad.” **Javier Alberto De La Fuente García**

Secretaría de Desarrollo Humano y Social

Para el desarrollo de futuros ejercicios, se sugiere que la Secretaría de Desarrollo Humano y Social atienda con mayor “Agilidad y precisión en la presentación de la evidencia, generando fluidez en la verificación y acortando el tiempo de presentación; Profesionalismo en las presentaciones con información basta y consistente; Compromiso evidente de los directores y responsables de las áreas; Resultados basados en el esfuerzo compartido y el trabajo en equipo.” **María del Pilar Arjona Granados**

Secretaría de Administración

“En el caso de la Secretaría de Administración, quedó pendiente el explotar más la información que están recabando en su estudio de satisfacción de empleados, sobre todo para dar un mayor beneficio a las diferentes dependencias del gobierno. Creo que se debe ir más allá sobre todo en cuanto al tipo de

capacitación y cursos que los mismos empleados desearían tomar. Creo que el reporte que se entrega es corto y sería muy benéfico proporcionar a las demás áreas un mayor detalle de lo que los demás departamentos están opinando sobre su trabajo y el ambiente en el que se lleva a cabo. De esta forma, con información más completa, será mucho más fácil llevar un seguimiento y corroborar si los puntos que fueron mal evaluados en el primer estudio, mejoraron en el segundo. Igualmente en ésta evaluación sugeriría si me permiten, hacer un muestreo más amplio unas 1,000 o 1,500 entrevistas entre todos los empleados del municipio. A mayor muestra más sensibilidad se recogerá de los usuarios. Del mismo modo segmentar la muestra, tantos serán directivos, tantos gerentes o nivel medio, tantos niveles de jefatura, etc.”. **Fabrizio Ernesto Von Nacher Valdez**

Secretaría de Servicios Públicos

“En relación a los hallazgos de los diferentes indicadores se le pidió a la dependencia asegurarse de que se ubiquen las unidades de medida de los indicadores presentados (ejemplo Km/ día), actualizar las versiones de los documentos ya que se modificaron leyes y reglamentos que competen a la dependencia, pero no se actualizaron las fechas y versiones de los procedimientos presentados

Recomendaciones: En lo personal mi sugerencia sería revisar los indicadores que se presentan para cada subtema, los cuales deberán ser concluyentes de la implementación de mejoras en la secretaria para los sub temas evaluados en esta verificación. **María Magdalena Morales Gallegos**

“En esta Secretaría no participé pero me gustaría sugerir que mejore sus procedimientos de trabajo en áreas de Ornato, Jardinería, limpieza e Iluminación de calles y Plazas, Monterrey está hecho un desastre en estos temas, la ciudad de Monterrey luce oscura, descuidada y sucia, con mal aspecto.” **Jesús Rogelio Arrambide Leal**

Secretaría de Desarrollo Económico

“2.1.3 Vinculación con otras instituciones para llevar a cabo acciones de investigación de alternativas económicas en el gobierno local: “Siento que faltó la parte de Investigación donde se involucre o se haga en conjunto con universidades. Igualmente sería muy bueno hacer planes de incubación de negocios con más universidades, además de la UVM.

También en ésta secretaría creo importante el tener algún tipo de acercamiento empresas-emprendedores, de tal forma que se pueda detectar de viva voz de las empresas sus necesidades en cuanto a suministros de productos y servicios (productos terminados y/o materia prima), de esa forma los jóvenes emprendedores de las universidades, tendrían una mayor claridad sobre el tipo de productos que conviene desarrollar o mejorar y tendrían casi como un hecho clientes interesados al terminar sus desarrollos de productos. Innovando sobre demandas reales.” **Fabrizio Ernesto Von Nacher Valdez**

“Como observaciones, me parece que aún y cuando las secretarías de Planeación y Comunicación y la de Desarrollo económico parecen cumplir con todos los requerimientos hay una importante incomunicación entre lo que sabe la gente y lo que sabe el gobierno. Se debería ver un poco más por eliminar estas barreras entre ambos.

De la misma manera, pude notar que no hay una coexistencia entre los tres poderes a nivel municipal y entre gobiernos Estatal y Nacional por lo que hay algunos mal entendidos entre las necesidades, lo que se tiene y lo que está pasando.” **Irma Gabriela Vargas Dávila**

En la revisión de la Secretaría se manifestó “confusión sobre la responsabilidad de algunos subindicadores y su corresponsabilidad con otras dependencias; Subindicadores que no correspondían a las atribuciones de la dependencia; Dudas y confusión sobre la evidencia requerida para cubrir los requerimientos; Falta de claridad en la interpretación de lo solicitado por la Norma; Poca agilidad y precisión en la presentación de la evidencia. Además de solicitar una prórroga para la presentación de la evidencia, puesto que no estaba físicamente en el lugar de la verificación.” **María del Pilar Arjona Granados**

“A. Los procedimientos de trabajo los tienen muy dispersos, faltos de organización,
B. Concluyo que es necesario organizar los procesos y objetivos de esta área,

C. En necesario que esta área participe más y se coordine con áreas e instituciones de desarrollo económico Nacionales e Internacionales con modelos exitosos en la promoción del desarrollo económico.” **Jesús Rogelio Arrambide Leal**

Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad

“Dentro de los indicadores que se revisaron en la Secretaria de Seguridad Pública y Vialidad del Municipio es importante mencionar que en su mayoría se atienden de acuerdo a la presentación de información que se presentó por el equipo interdisciplinario de la dependencia y cabe resaltar algunas mejoras en las prácticas de la coordinación intermunicipal en material de Seguridad con el resto de los municipios colindantes con Monterrey para la homologación de los reglamentos e implementación de programas de prevención del delito.

De la misma manera y como lo marca el estándar de la ONU el Número de elementos por cada 1000 habitantes es de prioridad definir y establecer una buena identificación de las zonas criminógenas de la ciudad para mantener la seguridad e integridad de sus habitantes.

En lo que se refiere al equipamiento de igual forma definir este dependiendo de la información delictiva del municipio o área determinada o custodiada por la dependencia, así como las licencias colectivas de porte de armas es importante lograr una excelente relación entre el estado y la federación para su pronta expedición de este documento.

Una de las áreas de oportunidad que la corporación deberá atender con una mayor cobertura es la medición de la Denuncia Ciudadana y la Coparticipación de y con la sociedad.” **Héctor Manuel Nava García**

“No estuve presente en la revisión de esta Dependencia, sin embargo, percibo una completa desorganización en esta secretaría, el tráfico vehicular en las principales avenidas luce desierto de apoyo de los Oficiales de tránsito, hay módulos de tránsito en las principales avenidas mas no se sabe para qué sirven, los automovilistas por un simple "alcance" quedan bloqueados por horas y no hay quien agilice la vialidad.” **Jesús Rogelio Arrambide Leal**

Secretaría de Planeación y Comunicación

“Durante el proceso de Verificación Ciudadana de la Secretaría de Planeación y Comunicación, no hubo ningún inconveniente. La manera en que nos mostraron la información fue fluida y clara de manera que se llevó a cabo el proceso de manera eficiente y efectiva. De acuerdo con los puntos establecidos por la plataforma, se mostraron completas todas las evidencias que se requerían. Se acordó en algunos de los puntos que, mientras si cumplían con los requerimientos, se necesitaban aún cosas por mejorar de manera que se facilitara la comunicación entre ciudadanos y gobierno. Llegamos a la conclusión de que mientras realmente cumplen con lo que se requiere por la verificación, hay puntos en los que se pueden hacer cambios de manera que la información sea más sencilla de interpretar por los ciudadanos. Recomendamos que usen las plataformas de medios sociales a su beneficio como una herramienta para acercarse a la gente y no precisamente como una extensión de lo que es la información de la página de gobierno municipal.

La información que nos proporcionaron fue adecuada y se notaba el conocimiento y dominio de los temas. Solamente uno de los sub-indicadores no le pertenecían a la secretaría pero si están al tanto de que se llega a revisar en dónde.

Por último me gustaría agregar que la manera en que extendieron la evidencia fue muy eficiente y dinámica. Esto permitió que se acortara el tiempo y logramos revisar todos los sub-indicadores antes del tiempo predeterminado.” **Irma Gabriela Vargas Dávila**

Instituto Municipal de Planeación y Convivencia.

“Consideramos que existe una planeación estratégica ordenada y dirigida a impactar a la comunidad y bajo los compromisos reales de dignificar aquellas áreas que faciliten el acceso, desplazamiento y convivencia de la sociedad; además de hermostrar la ciudad realizando nuestra cultura, tradiciones y seguridad.

Dar mayor difusión a los trabajos que realiza el IMPLANC para lograr una mayor participación ciudadana.” **Catalina Domínguez Estrada**

Conclusiones por Cuadrante

CUADRANTE I: Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno

El Objetivo General de este cuadrante es verificar que el gobierno local cuente con una administración responsable, transparente y con finanzas sanas.

De acuerdo a la revisión de las acciones que realizan las Dependencias, los Consejeros(as) Ciudadanos(as) emitieron las siguientes recomendaciones:

Con relación al tema *Clima Laboral*, se encontró que el tamaño de la muestra no era representativo en relación al número de servidores públicos que laboran en el Municipio, al mismo tiempo se considera que el seguimiento no es el apropiado, se presentó como evidencia de seguimiento un oficio enviado a la Contraloría en el que le indicaban que existía un problema de "Seguridad e Higiene laboral" en su dependencia, no obstante no le daban indicaciones para el seguimiento o atención.

Se sugiere a la **Secretaría de Administración** programar y efectuar reuniones que busquen atender los resultados arrojados en las encuestas aplicadas sobre clima laboral, se propone el muestreo sea más representativo, aumentando el número de encuestas a aplicar y considerar todos los niveles jerárquicos.

Con relación al *Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)*, se propone a la Secretaría de Planeación y Comunicación que el SGC esté publicado en la página del Municipio.

CUADRANTE II: Desarrollo Económico Sostenible

El Objetivo General de este cuadrante es asegurar que el gobierno local contemple los aspectos de la vida económica que impactan en el empleo, turismo, desarrollo agropecuario, industria y comercio.

De acuerdo a la revisión de las acciones que realizan las Dependencias, los Consejeros(as) Ciudadanos(as) emitieron las siguientes recomendaciones:

En referencia a la vinculación con instituciones para llevar a cabo acciones de desarrollo empresarial se recomienda buscar ampliar la diversidad de las instituciones con las que se trabaja coordinadamente, para lograr una integración más completa de la ciudadanía buscando abarcar la mayor cantidad de áreas laborales posibles.

Haciendo mención de la actividad económica turística, se encuentra importante recomendar darle seguimiento al proceso de capacitación del personal en la Promoción de Sitios turísticos.

Los apartados que tratan el tema de la infraestructura vial arrojan recomendaciones que van desde una mayor comunicación entre las dependencias, para lograr que los vehículos pesados no transiten por vialidades donde no les sea permitido hasta la comunicación con empresas prestadoras de servicios, esto para evitar que las reparaciones en el pavimento se dejen sin atender por varios días.

Para temas relacionados con el mejoramiento de la infraestructura vial se hace mención al apartado de las banquetas y se sugiere la anexión de su definición al reglamento incumbencia, así como una arborización de las mismas.

Se recomienda de igual manera especificar en los reglamentos correspondientes sobre cuál de las dependencias recae la responsabilidad de la arborización humana, las banquetas y el drenaje pluvial.

CUADRANTE III: Desarrollo Social Incluyente

El Objetivo General de este cuadrante es contar con un gobierno responsable a favor de la integración y la equidad, mejorando la calidad de vida de la población.

De acuerdo a la revisión de las acciones que realizan las Dependencias, los Consejeros(as) Ciudadanos(as) emitieron las siguientes recomendaciones:

El Servicio de Pavimentación de Vialidades Urbanas recibe la sugerencia de hacer un levantamiento propio de zonas pavimentadas del municipio y que se actualice constantemente, por causa de la inexistencia de un diagnóstico donde se especifique cual es la condición actual de las mismas.

En orden de mejorar la capacidad de medición de la herramienta, se recomienda la implementación de un indicador cuantitativo para la evaluación de la proporción de áreas destinadas a los espacios deportivos por ciudadano.

A las instancias responsables para la atención y el desarrollo de los jóvenes se les recomienda una continuación a sus programas con especial atención a las zonas vulnerables, buscando evitar una inversión posterior en la recuperación de espacios públicos.

Para la Atención de Familias Instaladas en Lugares de Alto Riesgo (3.5.8) se emite la recomendación de crear un "candado" donde coordinados los tres niveles de gobierno se aseguren que las familias reubicadas no regresen a las zonas de alto riesgo.

En el apartado catalogado como Promotor de Vivienda Digna se sugiere que se incluya el drenaje pluvial como un subindicador a evaluar en ejercicios futuros.

CUADRANTE IV: Desarrollo Ambiental Sostenible

El Objetivo General de este cuadrante es generar Políticas Públicas que apoyen la sustentabilidad ambiental en materia de aire, suelo, agua y educación ambiental.

De acuerdo a la revisión de las acciones que realizan las Dependencias, los Consejeros(as) Ciudadanos(as) emitieron las siguientes recomendaciones:

El tema de los recursos naturales se recomienda el cambio de la concepción sostenible por sustentable y en materia educativa se sugiere la generación de productos didácticos que resulten atractivos y viables dirigidos a todos los estratos sociales.

La elaboración de estudios específicos permite el fomento de la reforestación nativa, necesarias para mantener el equilibrio de los ecosistemas, se recomienda continuar las labores de investigación.

Para cuestiones educativas se sugiere la instalación de contenedores especiales en puntos clave de la ciudad, promoviendo la educación en temas medio ambientales. Al mismo tiempo se hace la recomendación que ante la programación de acciones comunitarias, se difundan previamente las oportunidades que tiene la comunidad para participar activamente en su entorno inmediato.

Conclusiones sobre el Proceso de Verificación

“Creo que sería conveniente que fueran más los ciudadanos evaluando cada departamento, tal vez 5, por ejemplo, o al menos 3, para que la opinión consensada tenga más representatividad y conviene que sea un número impar por si hay diferencias de opinión.

Aunque fue muy bueno el tener a todos los funcionarios ahí para aclarar dudas, creo que sería mejor que a la hora de evaluar, los ciudadanos pudieran deliberar su opinión en forma privada y no en presencia de los funcionarios (tal vez un espacio muy cerca pero aparte). Esto resultaría más cómodo para el ciudadano en caso de que la evaluación no fuera tan buena, aunque en esta ocasión no fue el caso, pues la verdad salimos muy gratamente sorprendidos por todos los logros y avances en este departamento.

Aunque sé que por ser la primera vez esto no era posible, para evaluaciones futuras sería muy conveniente que los Consejeros ciudadanos fueran propuestos por la misma ciudadanía, o en su defecto validados por ella. Esto le daría mayor legitimidad al proceso.

Es imprescindible buscar la manera de establecer candados para que una iniciativa tan buena con esta, no vaya a perder continuidad con los cambios de administración, y que permanezca a independientemente de los cambios de gobierno.

Por último, es necesario que se dé una mayor difusión de todos estos logros y avances que tiene el Municipio para que la gente en sepa y valore los cambios positivos que cada departamento está llevando a cabo, y se vaya fortaleciendo cada vez más el reconocimiento y la confianza de lo que está haciendo bien nuestro gobierno”.

Martha Laura Montemayor Flores

“El ejercicio realizado es el inicio de un compromiso que deberá ser consolidado, mantenido y sistematizado de manera permanente para que cuente con la validez que pretende y la confiabilidad que se espera por parte de la ciudadanía, por lo

recomiendo continuar con la revisión, dada la transparencia en el proceso de verificación.

En lo particular manifiesto mi especial reconocimiento a los servidores públicos responsables de *Combate a la Pobreza, Patrimonio Histórico y Cultural y Actividades Deportivas*. Más que una evaluación representó para ellos un demostración de un logro realizado con entusiasmo y entrega. Fue realmente un gusto evaluar y reconocer lo que realizan esas dependencias”.

María del Pilar Arjona Granados

En lo personal, mi sugerencia sería revisar los indicadores que se presentan para cada subindicador, los cuales deberán ser concluyentes de la implementación de mejoras en la secretaria para los subindicadores evaluados en esta verificación.

Sugiero además realizar una revisión en un periodo no mayor a 6 meses posterior a la fecha de presentación del presente informe y que la verificación se llevará a cabo en un mayor número de días para contar con la participación de más miembros del observatorio ciudadano”.

María Magdalena Morales Gallegos

Conforme al proceso de verificación realizado por este Observatorio Ciudadano, se notifica que en los 275 sub indicadores revisados, se presentaron evidencias suficientes para calificarlos en verde, lo que significa que cumplen con los requerimientos mínimos indispensables que un buen Gobierno no puede dejar de atender en la temática en cuestión.

Los integrantes del Observatorio Ciudadano valoramos este ejercicio de rendición de cuentas, que además de impulsar la transparencia en el quehacer gubernamental, abre un canal directo de comunicación y de participación ciudadana, lo que abona a la relación de confianza de ciudadanos y gobierno.

Daniel Isaac García Díaz

Miembros del Observatorio Ciudadano

Consejeros(as) Ciudadanos(as) Verificadores que participaron en el Proceso de Verificación Ciudadana al Municipio de Monterrey, Nuevo León con enfoque en la Norma ISO 18091:2014.

- Alfredo Escamilla Ramos
- Amelia Hernández Gámez
- Ana Cristina Vásquez Juárez
- Anastasia Ramírez Velázquez
- Beatriz Eugenia Gutiérrez Ortega
- Bryan Daniel Olalde Zavala
- Catalina Domínguez Estrada
- Daniel Isaac García Díaz
- Fabrizio Ernesto Von Nacher Valdez
- Fidela Morín Peña
- Gloria Peza Hernández
- Héctor Manuel Nava García
- Irma Gabriela Vargas Dávila
- Javier Alberto De La Fuente García
- Jesús Rogelio Arrambide Leal
- Jorge Machado Carranza
- José Trinidad Franco Salinas
- Juan Ignacio Barragán Villarreal
- Ma. Luisa Villalón Moreno
- Marcelo José González Villarreal
- Marco Antonio García García
- María de Jesús Vargas Martínez
- María del Pilar Arjona Granados
- María Magdalena Morales Gallegos
- Martha Laura Montemayor Flores
- Norma Ángelica Cienfuegos Garza

Créditos

Consejeros(as) Ciudadanos(as) que participaron en la Elaboración del Informe de Verificación Ciudadana.

Daniel Isaac García Díaz,
Editor del Informe de Verificación Ciudadana.

OBSERVATORIO CIUDADANO

- Catalina Domínguez Estrada
- Daniel Isaac García Díaz
- Fabrizio Ernesto Von Nacher Valdez
- Héctor Manuel Nava García
- Irma Gabriela Vargas Dávila
- Jesús Rogelio Arrambide Leal
- Juan Ignacio Barragán Villarreal
- María del Pilar Arjona Granados
- María Magdalena Morales Gallegos
- Martha Laura Montemayor Flores

ASESORÍA EN EL ENFOQUE ISO 18091

- Mónica Rocío González Cruz
- Evelia Martínez Pérez