

S.UE(DL)
F(67)



GUATEMALA

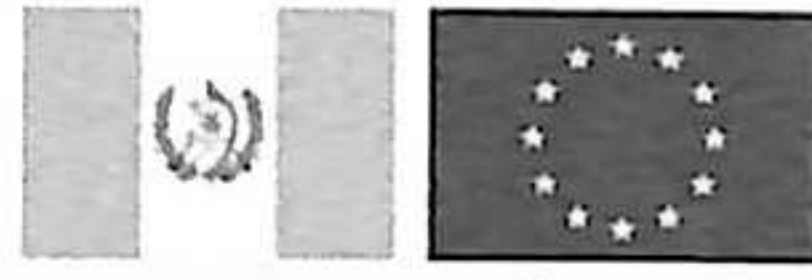


UNIÓN EUROPEA

Programa de Apoyo
a la Seguridad y Justicia en Guatemala
-SEJUST-

Guía Básica de Monitoreo Ciudadano para Organizaciones locales





GUATEMALA UNIÓN EUROPEA
Programa de Apoyo
a la Seguridad y Justicia en Guatemala
-SEJUST-

SE PROHIBE
Subrayar y/o marginar este libro,
en caso de devolverlo subrayado
SE COBRARA SU VALOR

Guía Básica de Monitoreo Ciudadano para organizaciones locales

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central



SE COBRARÁ SU VALOR
en caso de devolverse este libro.
Subrayar y no subrayar este libro.

Guía Básica de Monitoreo Ciudadano para organizaciones locales

Reproducción realizada para fines educativos con el financiamiento del Programa de la Unión Europea “Apoyo a la Seguridad y la Justicia en Guatemala” –SEJUST–

Doctor Rolando López Morán
Administrador Programa SEJUST

Julia Leonor Silvestre
Consultora / Autora



«La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea por medio del Programa de “Apoyo a la Seguridad y la Justicia en Guatemala”. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor/a y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea».

Biblioteca Central
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Impreso en Guatemala, Guatemala, junio 2016.
Ejemplar gratuito – Prohibida su venta.

S. UE (DL)
F (67)

Contenido

Presentación.....	5
Definiciones básicas.....	7
Monitoreo Ciudadano.....	7
Participación ciudadana.....	8
Incidencia	8
Ética pública.....	9
Pasos para el monitoreo ciudadano.....	11
1. Determinación de ámbitos de atención	11
2. Análisis de problemática	11
3. Meta de incidencia.....	11
4. Producción de estadística social	12
5. Estrategia	12
6. Organización.....	13
7. Acciones de incidencia	13
8. Evaluación	14
9. Seguimiento	14
Ruta estratégica de Monitoreo Ciudadano en Seguridad y Justicia	15
Reflexiones finales de participantes.....	23
Lista de verificación para el Monitoreo Ciudadano	25

47.H.C.

S.N

(2018)

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (S. U. E.) 10.00

Presentación

A finales de abril de 2016 el Programa de Apoyo a la Seguridad y Justicia en Guatemala de la Unión Europea (en adelante SEJUST), promovió un espacio de diálogo con miembros de los Observatorios Ciudadanos para la Paz de San Juan Chamelco, Santa Cruz Verapaz, San Pedro Carchá y Cobán así como integrantes de la Comisión Departamental de Auditoría Social.

Estas organizaciones de sociedad civil, compuestas por voluntarios comprometidos con el desarrollo de Alta Verapaz, nutrieron un método de monitoreo ciudadano a partir de las experiencias individuales en fiscalización, incidencia y participación ciudadana.

Desde una metodología de construcción colectiva se recopilaron experiencias y conocimientos, recopilados mediante respuestas a preguntas claves que fueron motivo de diálogo y análisis. El resultado se constituyó en aportes que permitieron elaborar la presente Guía Metodológica para el Monitoreo Ciudadano.

Se espera que esta guía contribuya a la formación de gestores mediante el desarrollo de capacidades y criterios para la implementación de monitoreo ciudadano, a partir de conceptos claves y pautas a considerar. Además, se presentan algunas consideraciones finales que surgieron de las reflexiones sostenidas a lo largo del taller de construcción colectiva celebrado en el mes de abril con miembros de las organizaciones mencionadas.

Por último, la presente guía metodológica está estructurada para ser un documento de trabajo que constituya un apoyo para la toma de decisiones en la implementación de acciones de monitoreo ciudadano en diferentes temáticas y campos, por lo que su estructura y redacción están organizadas para ser precisa y de fácil comprensión.

Definiciones básicas

Monitoreo Ciudadano

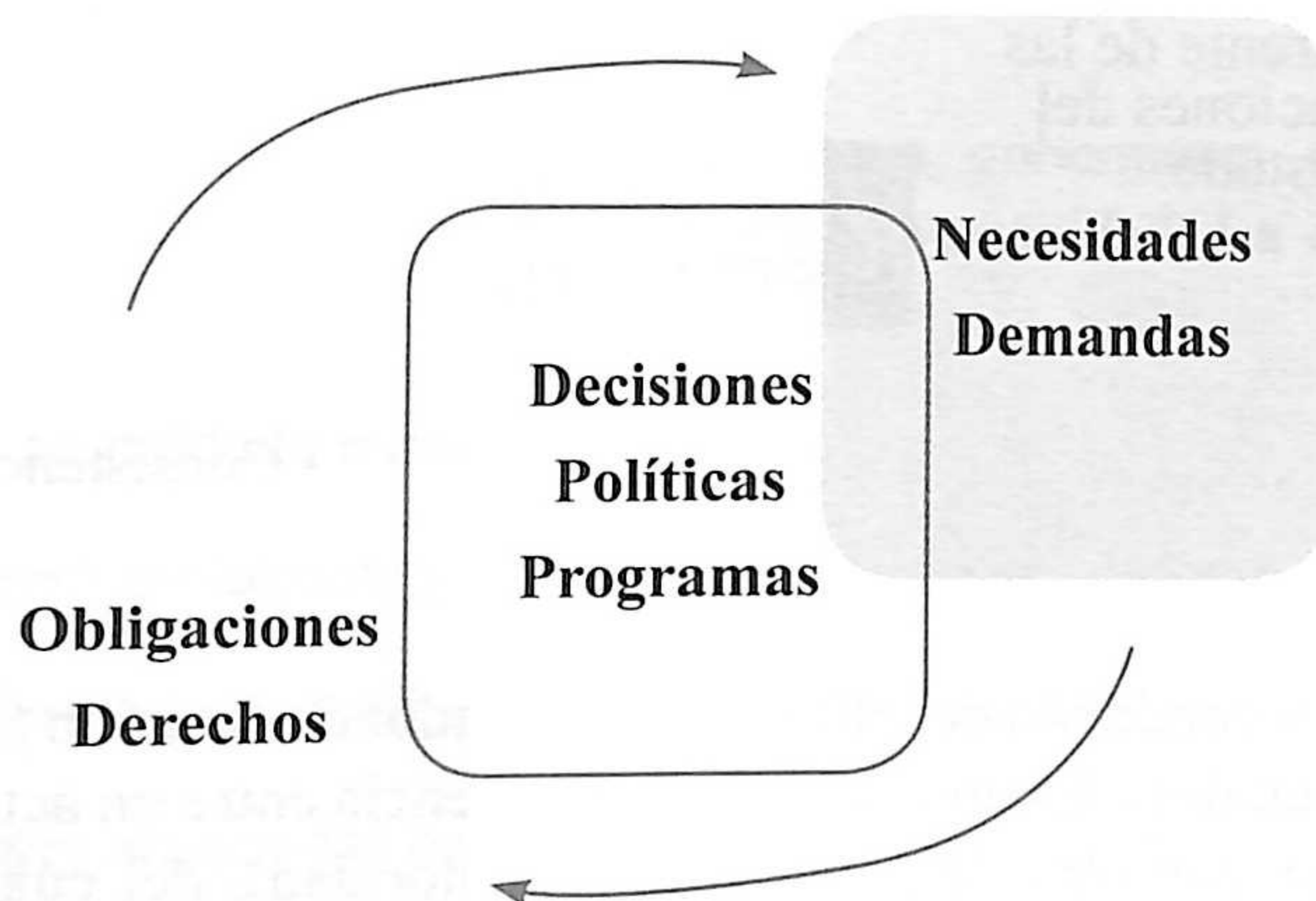
Es la participación ciudadana orientada a lograr y garantizar el cumplimiento de obligaciones y realización de derechos por parte del Estado.

Esta participación está amparada en la Constitución de la República de Guatemala que reconoce el derecho de solicitud de información a autoridades, el libre ingreso a instancias estatales y la obligación de autoridades de dar trámite a las peticiones ciudadanas.¹

El monitoreo ciudadano es un asunto de poder que se ejerce por la ciudadanía, orientado al mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes.

El monitoreo ciudadano centra su accionar en la gestión de la toma de decisiones, de políticas estatales o programas que respondan a necesidades y demandas de la población, las cuales están respaldadas por la legislación y por las convenciones de derechos humanos.

¿Cuál es el foco del MONITOREO CIUDADANO?

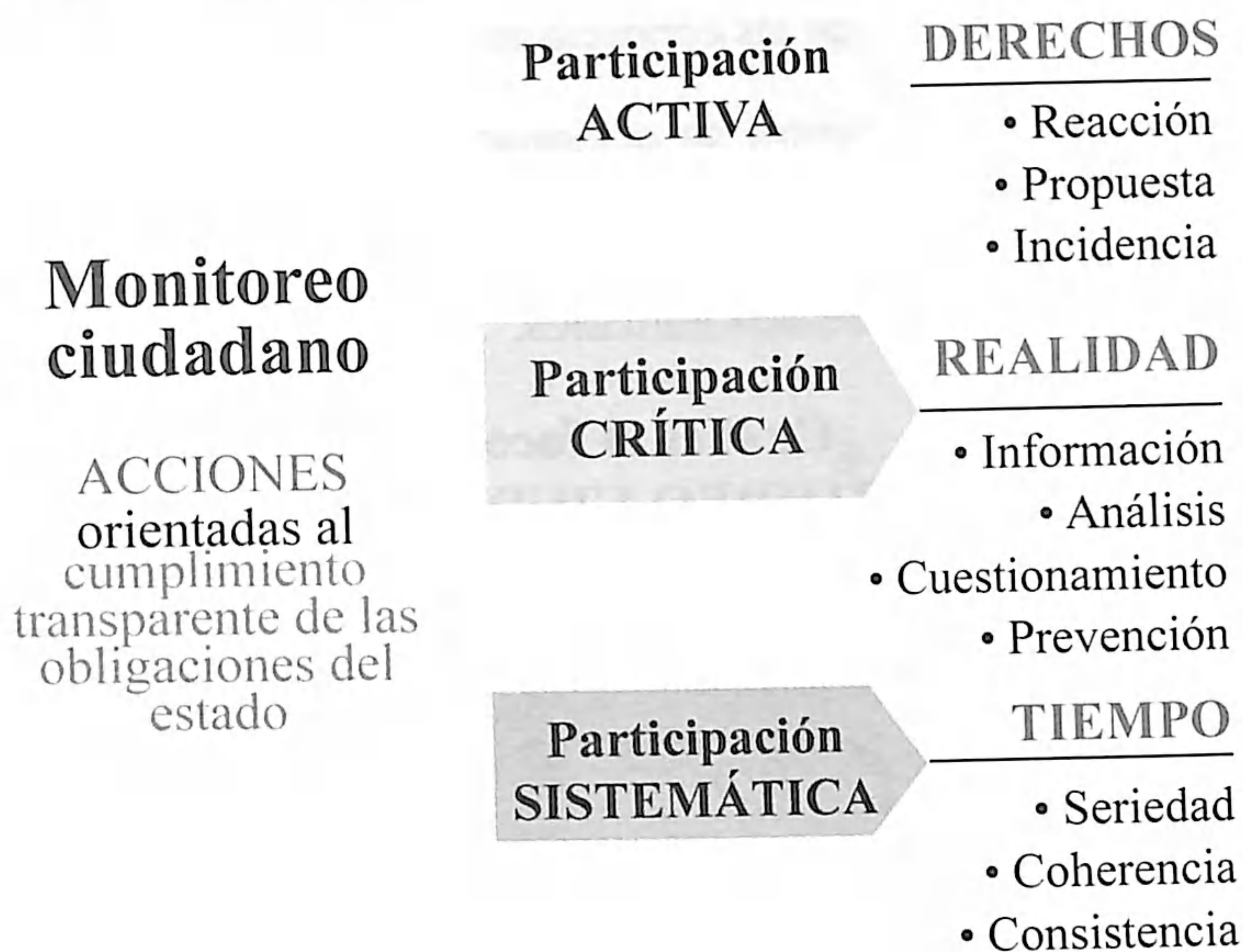


¹ Artículo 28 Derecho a petición, artículo 29 Libre acceso a tribunales y dependencias del Estado.

Participación ciudadana

Un monitoreo ciudadano sólo es posible desde la participación de personas comprometidas con generar un cambio positivo en sus localidades. El monitoreo ciudadano deriva de una vocación de servicio. Articula acciones y sectores de la sociedad, es diversa, incluyente y de criterio amplio, es propositiva y promueve los consensos.

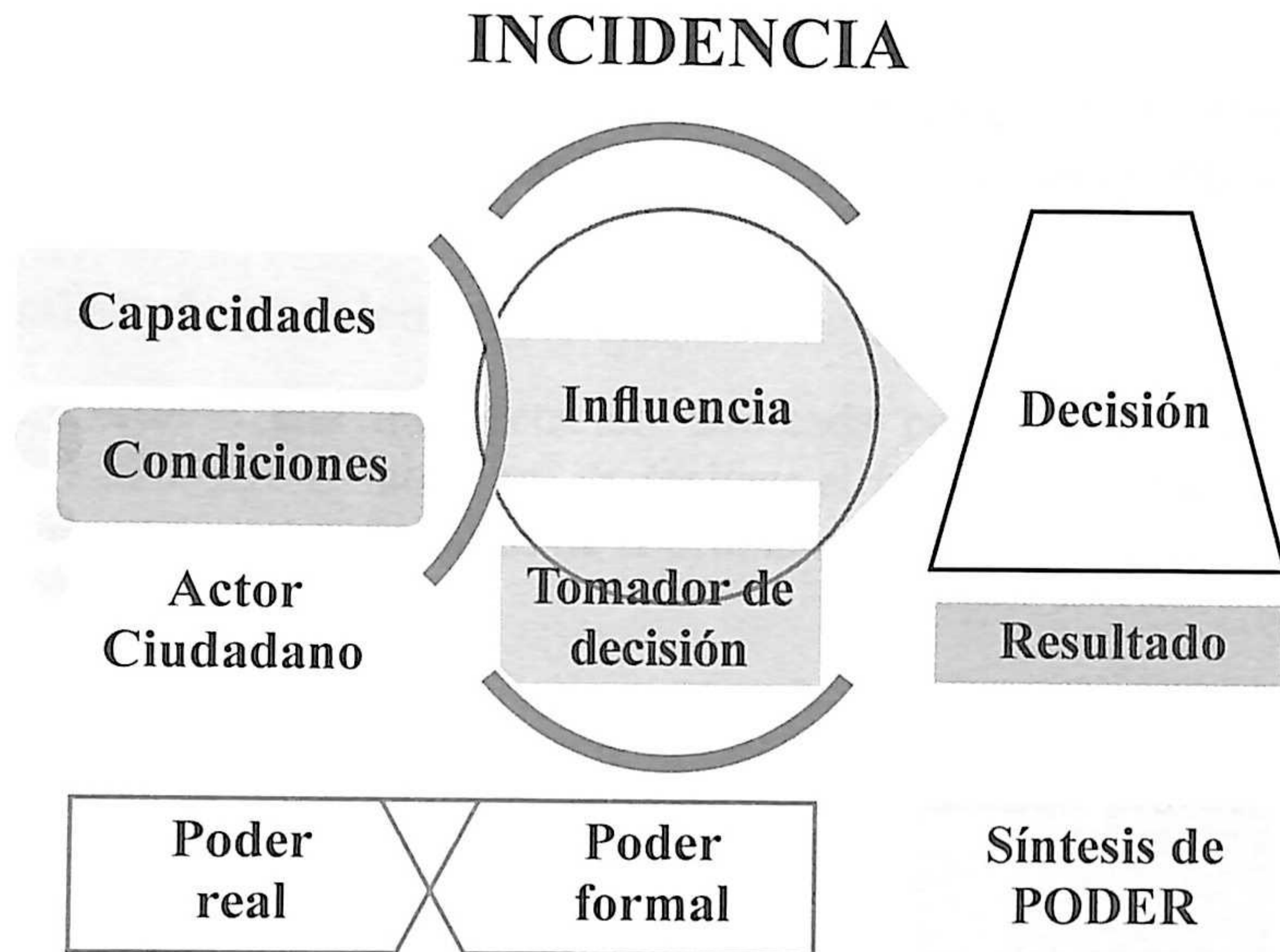
Una participación ciudadana es activa cuando conoce sus derechos, reacciona cuando estos no se cumplen, propone e incide en decisiones. Es crítica cuando se informa, analiza y cuestiona. Es sistemática cuando los actores sostienen durante el tiempo suficiente, con seriedad y compromiso hasta el logro del resultado o el cambio deseado.



Incidencia

Es la capacidad y condición de influir en un tomador de decisión (autoridades y operadores estatales). Es un punto de convergencia entre un actor de poder real (ciudadano), con otro de poder formal (autoridad), del cual surge una decisión que representan una síntesis de poder, que idealmente debería responder o solventar en forma transparente y eficaz, demandas ciudadanas.

Es importante recordar que es el poder ciudadano o del pueblo (poder real) el que da sentido y legitimidad a los sistemas de gobierno. El poder formal está dado por el pueblo a una autoridad.



Ética pública

Es el compromiso político con la buena gobernanza (transparente y responsable) y los intereses colectivos de la sociedad. La ética pública se caracteriza por:

- Accionar respaldado en marcos legales.
- Pensamiento incluyente y plural.
- Acceso libre a la participación y escrutinio público.
- Condiciones adecuadas para el ejercicio del servicio civil.

Como acción política, el monitoreo ciudadano está inspirado en la recuperación de la ética pública en la gestión estatal.

Pasos para el monitoreo ciudadano

1. Determinación de ámbitos de atención

Corresponde a un área de la realidad, en la que se ubica una problemática o necesidad no atendida por el Estado, en el que se busca un cambio positivo.

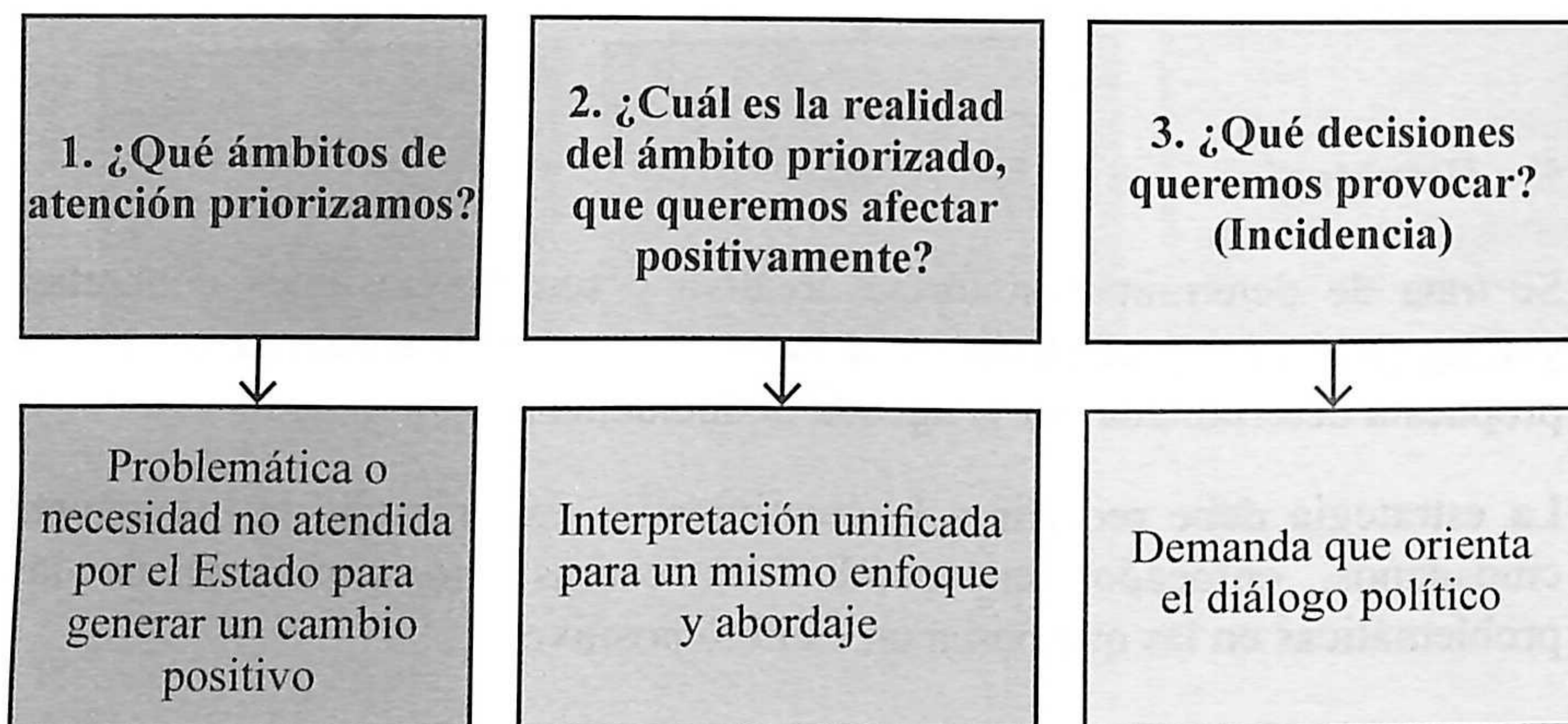
2. Análisis de problemática

Debe construirse una interpretación unificada para asegurar un mismo enfoque y abordaje al momento de realizar el monitoreo ciudadano. Esto incluye un análisis de las causas de la problemática.

3. Meta de incidencia

Identificación de decisiones de cambio que se buscarán provocar, en el ámbito de realidad específico.

Estas decisiones son en función de las demandas que exigen acciones concretas y adecuadas por parte de las autoridades, las que orientarán el diálogo político con autoridades y actores claves.

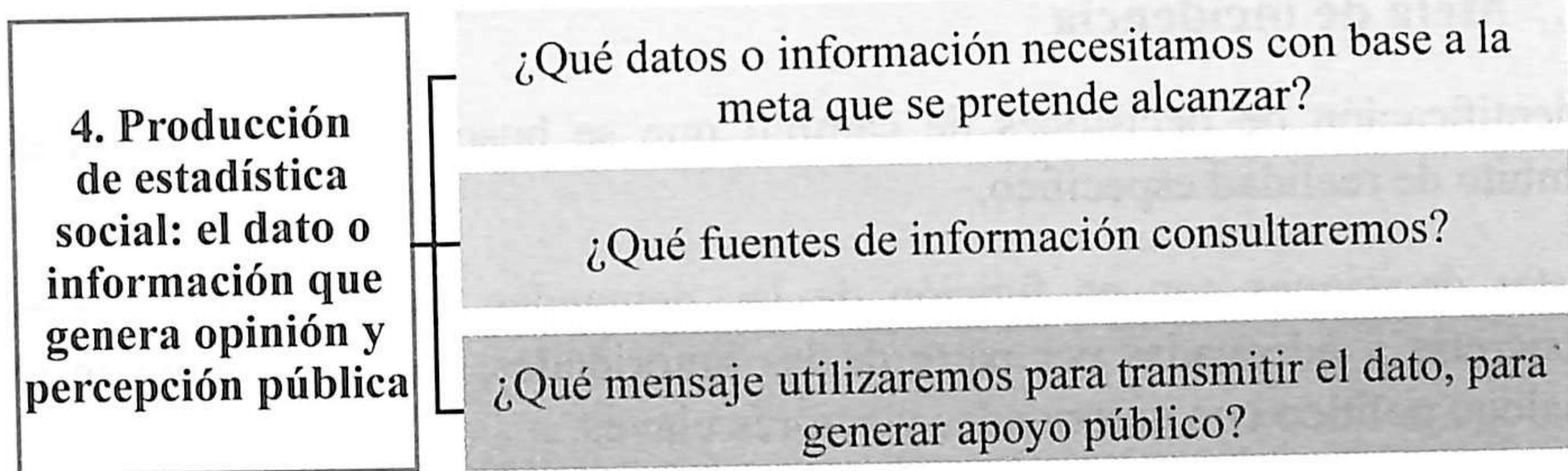


4. Producción de estadística social

Se refiere al proceso de producción de información y generación de datos, que generen persuasión, opinión y percepción pública favorables a la acción/decisión que se busca provocar.

De acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública en el artículo 1, inciso 3 es obligación del Estado de Guatemala “garantizar la transparencia de la administración pública y de los sujetos obligados y el derecho de toda persona a tener acceso libre a la información pública”.

Una información, dato o estadística por sí misma no genera impacto. Se debe acompañar de un concepto o mensaje orientado a la persuasión del actor de poder o del público en general.



5. Estrategia

Se trata de determinar en forma creativa y sencilla acciones concretas, viables (realistas) y efectivas en el logro de resultados en el marco de una propuesta determinada por la agenda de incidencia.

La estrategia debe recurrir a la creatividad y experiencia de los actores ciudadanos, enfocados en atender las causas (no síntomas) de las problemáticas en las que busca un cambio positivo.

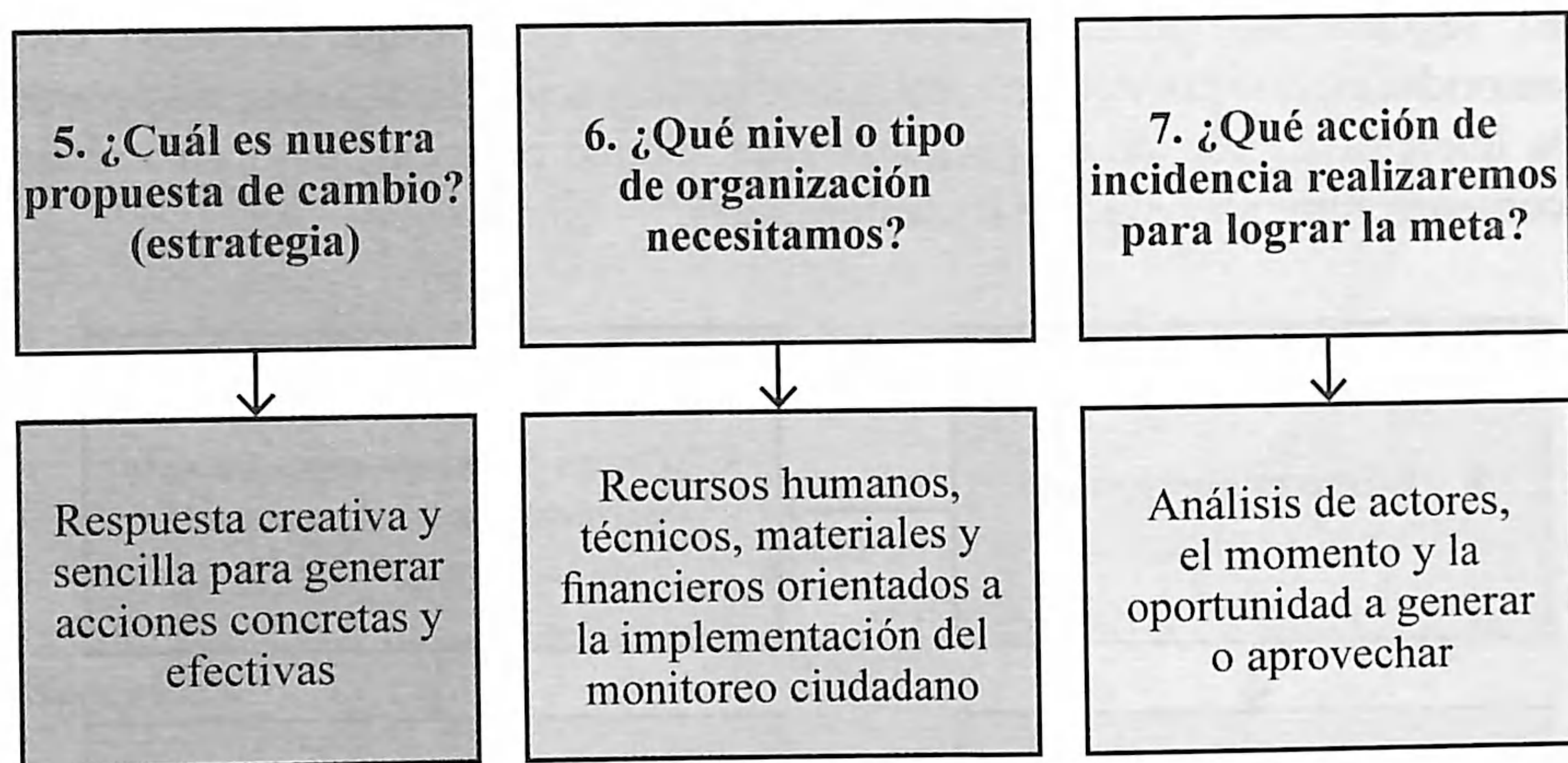
6. Organización

El monitoreo ciudadano requiere de capacidad instalada: recursos humanos, técnicos, materiales y financieros orientados a la implementación de acciones. Estos elementos irán de la mano del desarrollo de la organización, particularmente en sus habilidades – capacidades de gestión de apoyos.

7. Acciones de incidencia

Orientada a la toma de decisión por parte de las autoridades para solventar de forma transparente y eficaz las demandas del monitoreo ciudadano. La acción de incidencia está determinada por el análisis del actor el momento – coyuntura y el espacio – oportunidad a generar o a aprovechar.

La acción de incidencia refleja una postura en demanda de cambios que resuelvan la problemática.



8. Evaluación

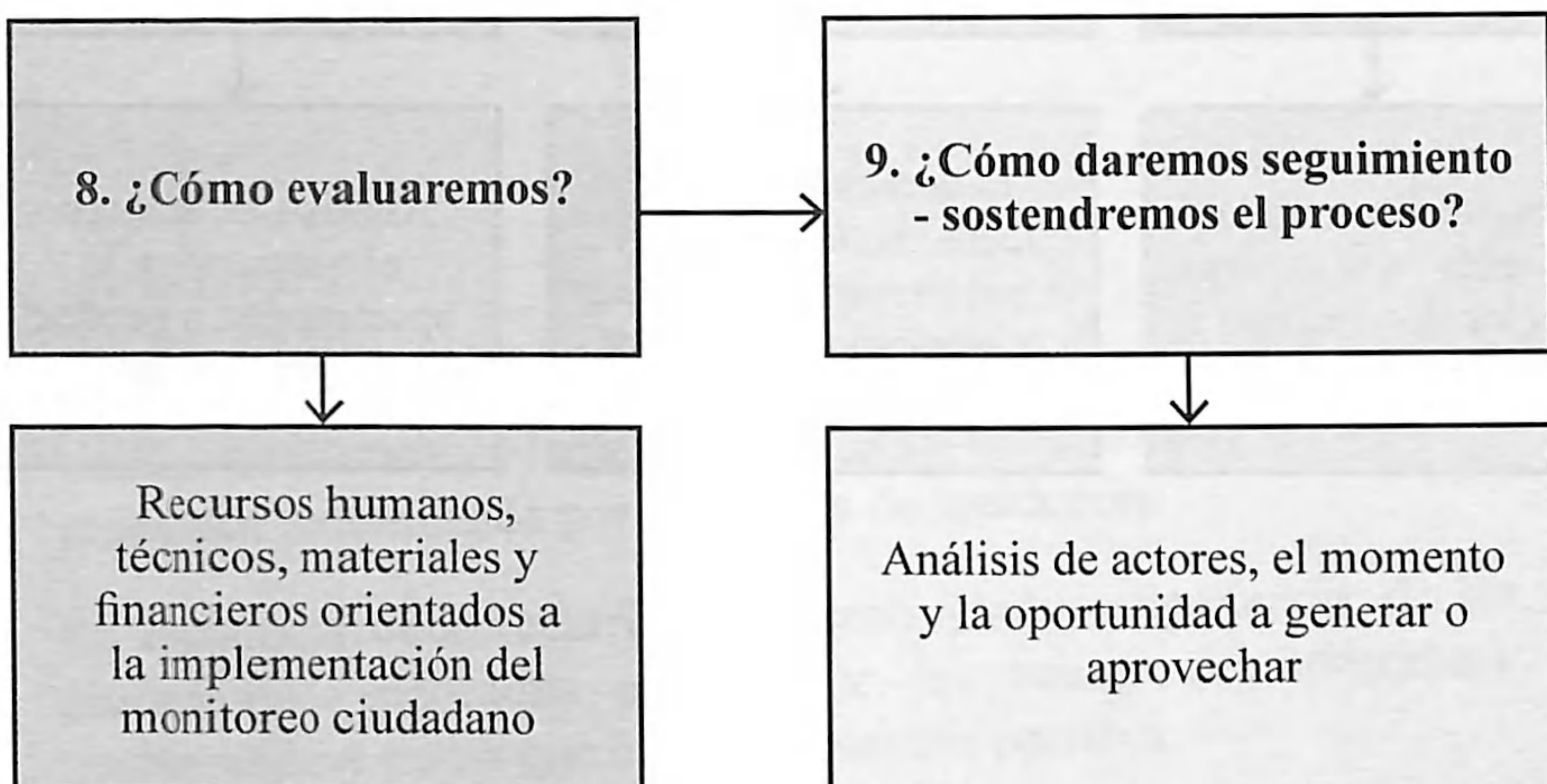
Se trata de la identificación de aciertos (lo que funciona) y aprendizajes que permitan el fortalecimiento permanente de la acción de monitoreo ciudadano. Los actores y dinámicas de poder están en permanente cambio, por lo que es importante la adecuación – evolución de las estrategias y acciones.

Una evaluación preferentemente colectiva, permite evitar repetir errores y prever situaciones o condiciones contrarias al logro de decisiones.

9. Seguimiento

Consiste esencialmente en la verificación del cumplimiento de los compromisos asumidos por parte de las autoridades. Implica en sí misma una labor de incidencia, especialmente porque generalmente existe una brecha considerable entre la formalización de la decisión y su ejecución en la realidad.

El seguimiento puede incluir mecanismos de trabajo conjunto con autoridades, que posibiliten espacios de participación ciudadana para apoyar la implementación de las propuestas de cambio pactadas, bajo un trabajo conjunto entre sociedad civil y autoridades.



Ruta estratégica de Monitoreo Ciudadano en Seguridad y Justicia

Ámbitos de atención



Interpretación unificada	Meta general en función de cambios estructurales y sostenibles
<p>Seguridad</p> <p>Bienestar individual y colectivo que surge de realizar el derecho a una vida digna y en paz.</p>	<p>Una seguridad preventiva y eficiente frente a la violencia.</p>
<p>Justicia</p> <p>Aplicación equitativa e igualitaria de las leyes.</p>	<p>Aplicación justa y transparente de la ley desde instancias de justicia confiables.</p>

Seguridad

Meta de Incidencia	Indicadores clave
Una seguridad preventiva y eficiente frente a la violencia	<p style="text-align: center;">Dato útil, necesario y oportuno para lograr la meta de incidencia</p> <p>Cuantitativos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de casos que recibe la Policía Nacional Civil (PNC) ▪ Número de capturas ▪ Personal asignado <p>Cualitativos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hechos delictivos más frecuentes ▪ Infraestructura y personal capacitado ▪ Factores de riesgo ▪ Factores que inducen a la violencia ▪ Marco jurídico y político ▪ Cobertura de intérpretes capacitados
Fuentes de información	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio Público ▪ Organismo Judicial (juzgados) ▪ Procuraduría General de la Nación (PGN) ▪ Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI) ▪ Organizaciones sociales (Oficinas municipales de la mujer y la niñez) ▪ Ministerios de educación y salud ▪ Medios digitales ▪ Sociedad (familias, comunidades, jóvenes, mujeres, etcétera) 	

<p>Estrategia</p> <p>Respuesta creativa y sencilla</p>	<p>Acciones</p> <p>Análisis de actores, el momento y la oportunidad a generar o aprovechar</p>
<p>Generar información para evidenciar e incidir en la situación de las instituciones encargadas de seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico situacional e institucional. ▪ Reuniones con autoridades para la cobertura de condiciones, capacidades y recursos necesarios.
<p style="text-align: center;">Organización</p> <p style="text-align: center;">Recursos humanos, técnicos, materiales y financieros orientados a la implementación del monitoreo.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento en seguridad ciudadana, prevención de las violencias y el funcionamiento de instancias encargadas de seguridad. ▪ Alianzas con autoridades u organizaciones claves (SEJUST, Defensoría de la Mujer Indígena, PGN, organizaciones sociales especializadas y religiosas). ▪ Acompañamiento técnico y político de entidades externas. 	

Justicia

Meta de Incidencia	Indicadores clave Dato útil, necesario y oportuno para lograr la meta de incidencia
Aplicación justa y transparente de la ley desde instancias de justicia confiables.	<p>Cuantitativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de denuncias que ingresan al Juzgado de Paz ▪ Número de condenas ▪ Número de resoluciones efectivas ▪ Personal asignado e infraestructura disponible ▪ Plazos efectivos en los procesos ▪ Delitos procesados más frecuentes <p>Cualitativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de protocolos de atención a víctimas (enfoque de género y cultural) ▪ Sistema de acompañamiento a víctimas ▪ Procesos de investigación penal ▪ Implementación de rutas de denuncia
Fuentes de información	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio Público ▪ Organismo Judicial (juzgados) ▪ PGN ▪ Instituto Nacional de Ciencias Forenses ▪ PNC ▪ Oficinas Municipales de la Mujer ▪ Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI) ▪ Organizaciones sociales 	

<p>Estrategia Respuesta creativa y sencilla</p>	<p>Acciones Análisis de actores, el momento y la oportunidad a generar o aprovechar</p>
<p>Generar información para evidenciar e incidir en la situación de las instituciones encargadas de Justicia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información sistematizada en una línea de base sobre la cobertura del Sector Justicia en Alta Verapaz. ▪ Generar acciones entre sociedad civil y operadores de justicia para el seguimiento de los hallazgos de la línea de base.
<p style="text-align: center;">Organización Recursos humanos, técnicos, materiales y financieros orientados a la implementación del monitoreo</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del funcionamiento del Organismo Judicial y sus instancias. ▪ Alianzas con instancias estatales para el intercambio de información. ▪ Alianzas con iglesias y organizaciones sociales (SEJUST, Fundación Myrna Mack, Movimiento Cívico Nacional). ▪ Acompañamiento técnico y político de entidades externas. ▪ Capacitación en sistematización de información. 	

Rutas de acción en Seguridad y Justicia

Acciones de incidencia	Acciones de Seguimiento
<p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico institucional y situacional ▪ Reuniones con autoridades para la cobertura de condiciones, capacidades y recursos necesarios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega pública de diagnóstico y línea de base a autoridades e invitación al trabajo conjunto para una ruta de seguimiento. ▪ Consensuar una hoja de ruta con autoridades para la implementación de los hallazgos. ▪ Establecer una estrategia de comunicación que socialice los hallazgos a la sociedad. ▪ A partir de la experiencia generar pedagogías sobre participación ciudadana en escuelas e institutos.
<p>Justicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de base sobre la cobertura del Sector Justicia en Alta Verapaz ▪ Grupo de trabajo entre sociedad civil y operadores de justicia para el seguimiento de los hallazgos de la línea de base 	

Áreas de atención	
Identificación de aciertos y aprendizajes para el fortalecimiento parmente	
Organizativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación de integrantes según roles y responsabilidades establecidas. ▪ Bitácora de las acciones desarrolladas. ▪ Lecciones aprendidas que identifiquen obstáculos y buenas prácticas. ▪ Lobby político realizado de acuerdo a ruta. ▪ Comunicación interna eficaz. ▪ Ejecución de presupuesto de acuerdo a actividades.
Temporalidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de plazos según cronograma y ruta de monitoreo ciudadano.
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de trabajo que define roles y responsables. ▪ Análisis permanente de calidad de la información recopilada (¿se obtiene la información que necesitamos?). ▪ Diagnóstico y mapeo con parámetros establecidos según estrategias del monitoreo ciudadano. ▪ Regiones de análisis cuentan con los resultados del diagnóstico y mapeo: Franja Transversal, Polochic, Área Central, Lanquín (un municipio por región).

Reflexiones finales de participantes

El método de construcción colectiva finalizó con un taller de validación de la versión preliminar elaborada con los aportes de los miembros de las organizaciones civiles participantes. En esa actividad se pudo recoger como aportes y reflexiones las siguientes:

1. Es necesario sostener diálogos críticos y propositivos con las autoridades a monitorear, basados en el trabajo conjunto para generar alianzas sólidas.
2. En un monitoreo ciudadano es de relevancia la generación de propuestas de trabajo conjunto con las autoridades. Esto permite alcanzar resultados tangibles que favorezcan el cambio positivo de las demandas de la población.
3. Asimismo, es importante promover una cultura política basada en consensos y trabajo en red.
4. Se pueden pensar formas de organización política inclusivas, respetuosas y propositivas sin importar las posturas ideológicas y/o políticas. Si los objetivos del monitoreo son claros se pueden encontrar intereses comunes con otras organizaciones para generar el trabajo colectivo.
5. La solidaridad y el trabajo en red deben considerarse como principios de acción política para lograr mayor impacto en la incidencia. No se debe olvidar el alcance limitado de las acciones individuales en contraposición con las acciones conjuntas.
6. El acompañamiento técnico contribuye a la sostenibilidad del monitoreo ciudadano.
7. Para la formación de gestores de monitoreo ciudadano deben considerarse dinámicas que generen una adecuada apropiación de la metodología. Así como toda iniciativa de monitoreo ciudadano, que sea realizada por primera vez, debe contar con un acompañamiento técnico que oriente y asesore.

8. Es indispensable el lobby político para acceder a las autoridades y así lograr voluntad política para el trabajo conjunto.

El monitoreo ciudadano demanda un alto nivel de interlocución entre autoridades y sociedad civil. Un diálogo eficiente transmite los mensajes adecuados y motiva la voluntad política de las autoridades. Para ello es importante contar con gestores o aliados que puedan generar esos puentes.

Lista de verificación para el Monitoreo Ciudadano

Proceso		Realización	
		Si	No
1	Ámbito		
1.1	Interpretación unificada		
2	Análisis de problemática		
3	Meta de incidencia		
4	Producción de estadística social		
4.1	Datos a recopilar		
4.2	Fuentes de consulta		
4.3	Mensaje a transmitir		
5	Estrategia		
6	Organización (capacidad instalada)		
6.1	Recurso humano		
6.2	Capacidad política y técnica		
6.3	Recursos financieros		
6.4	Recursos materiales (equipos)		
7	Acciones de incidencia		
8	Evaluación		
8.1	Organizativa		
8.2	Temporalidad		
8.3	Metodológica		
9	Seguimiento		
9.1	Acciones. Ámbito 1		
9.2	Acciones. Ámbito 2		



GUATEMALA



UNIÓN EUROPEA

**Programa de Apoyo
a la Seguridad y Justicia en Guatemala
-SEJUST-**



**Biblioteca Central
USAC**



4701255228