



Santiago de Querétaro, Qro., a 13 de diciembre del 2017

Lic. Marcos Aguilar Vega
Presidente Municipal de Querétaro

En el Observatorio Ciudadano de Querétaro (OCQ) estamos convencidos de que la sociedad debe tener una mayor participación en los temas públicos. Es deber de todas y todos el actuar de manera proactiva para construir mejores entornos y lograr las condiciones para una mejor calidad de vida.

A nombre del OCQ reconocemos tu voluntad y el compromiso de trabajar de la mano con las y los ciudadanos. Nuestro objetivo es coadyuvar y acompañar a tu administración en acciones que abonen a lograr juntos las metas para un mejor municipio.

Parte de estas acciones son las que hemos llevado a cabo a través de ejercicios como la Auditoría Ciudadana con enfoque ISO 18091 2014. Una auditoría llevada cabo por ciudadanos, en donde se evalúan las acciones del municipio con base a la metodología propuesta por ISO para gobiernos municipales.

Es así como te **presentamos los resultados de esta Auditoría Ciudadana con enfoque ISO 18091 2014**. En esta Auditoría, reconocida a través de un semáforo de satisfacción, el Municipio de Querétaro sale evaluado con 31 indicadores en verde; 8 en amarillo; y ninguno en rojo.

Esperamos que esta Auditoría Ciudadana con enfoque ISO 18091 2014, represente la oportunidad para una mejora continua del Municipio, en donde la transparencia y la participación ciudadana sean pilares de este fortalecimiento institucional.

Saludos cordiales


Yamile David
Presidenta
Observatorio Ciudadano de Querétaro

REPORTE DE RESULTADOS

REVISIÓN POR DEL OBSERVATORIO CIUDADANO BAJO EL ENFOQUE "NORMA ISO 18091:2014" AL MUNICIPIO DE QUERÉTARO

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO

Participar como Observatorio Ciudadano en la revisión de los de los 39 indicadores del anexo B del "Sistema Integral de diagnóstico, evaluación y seguimiento para el desarrollo de gobiernos locales confiables", con el fin de conocer la situación actual de dichos Indicadores, así como su evidencia documental para emitir una semaforización de los mismos. Contribuyendo a la implementación de la Norma ISO 18091:2014 en las Dependencias del Municipio de Querétaro.

1.2 ALCANCE:

Aplicación del Sistema de Evaluación de Gobiernos Confiables a las 22 dependencias municipales, de acuerdo a una matriz de indicadores previamente asignados conforme a sus funciones.

1.3 FECHA DE REALIZACIÓN:

Del 18 al 22 de septiembre de 2017, se realizó el ejercicio de aplicación del sistema de autodiagnóstico en asesoría presencial para conocer la percepción del nivel de cumplimiento del gobierno municipal.

1.4 EQUIPO DE OBSERVATORIO CIUDADANO

Para la realización del ejercicio de evaluación de la gestión del Municipio, se inició con una capacitación por parte del Despacho FIDEGOC, se les explicó el alcance y la importancia de esta evaluación. Durante la aplicación del "Sistema Integral de diagnóstico, evaluación y seguimiento para el desarrollo de gobiernos locales confiables", los equipos del Observatorio Ciudadano se dividieron en los cuatro cuadrantes con un Coordinador líder por cada uno de ellos.

Los equipos del Observatorio Ciudadano se conformaron por la siguientes Instituciones educativas, Cámaras Empresariales, así como por la Federación de Colegios y Asociaciones Profesionistas del Estado de Querétaro (FECAPEQ)

- Universidad CNCI
- Instituto Tecnológico de Monterrey
- Universidad del Valle de México (UVM)

- Universidad Internacional de Querétaro (UNIQ)
- Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA)
- Universidad Cuauhtémoc
- Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)
- Cámara Nacional de Comercio (CANACO)
- Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA)
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)
- Federación de Colegios y Asociaciones Profesionistas del Estado de Querétaro (FECAPEQ)

Con equipos conformados de la siguiente manera:

CUADRANTE	AUDITOR LÍDER	NÚMERO DE AUDITORES
CUADRANTE 1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN BUEN GOBIERNO	LIC. ARGELIA CABRERA CHAVEZ	12
CUADRANTE 2 DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	ING. GUSTAVO IBARRA OLEA	9
CUADRANTE 3 DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE	C.. MARIO REZA ROLDAN	11
CUADRANTE 4 DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	LIC. LUIS NÚÑEZ SALINAS	8
TOTAL DE AUDITORES		40

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

ISO 18091:2014 "Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la aplicación de la ISO 9001:2008 en el gobierno local", Anexo B "Sistema Integral de diagnóstico, evaluación y seguimiento para el desarrollo de gobiernos locales confiables".

3. METODOLOGÍA:

El objetivo principal de realizar el Autodiagnóstico para Gobiernos Confiables es proporcionar a la Alta Dirección del Gobierno Local una visión eficaz y transparente de la Administración Pública bajo una revisión ciudadana.

La metodología consiste de manera general, en llevar a cabo una evaluación/diagnóstico del Gobierno Local, de tal manera que les permita a los servidores públicos evaluar integralmente sus condiciones operativas generales, potenciar sus estructuras administrativas e implementar acciones para la mejora.

El autodiagnóstico consta de 39 indicadores mínimos de gestión, distribuidos en cuatro grandes categorías que definen los servicios que todo gobierno local debería tener para ser confiable en el conjunto de servicios para con sus ciudadanos. Las categorías son las siguientes:

- 1) Desarrollo institucional para un buen gobierno.

- 2) Desarrollo económico sustentable.
- 3) Desarrollo social incluyente.
- 4) Desarrollo ambiental sustentable.

Los niveles utilizados para calificar según su percepción son; "rojos", "amarillos" y "verdes". El rojo representa las prácticas inaceptables que ningún Gobierno Local debería tener para considerarse confiable; el amarillo significa que el gobierno local ha realizado algunos esfuerzos para implementar el servicio; y el verde indica que se dan las condiciones mínimas aceptables con las que todo gobierno local debería estar operando para ser considerado confiable.

4. RESULTADOS

REPORTE GENERAL

CUADRANTE 1	V	A	R
Indicadores	7	5	0
Sub indicadores	103	9	0
CUADRANTE 2	V	A	R
Indicadores	8	0	0
Sub indicadores	48	0	0
CUADRANTE 3	V	A	R
Indicadores	9	2	0
Sub indicadores	111	3	0
CUADRANTE 4	V	A	R
Indicadores	7	1	0
Sub indicadores	58	1	0

GENERAL	V	A	R	Total
Indicadores	31	8	0	39
Sub indicadores	320	13	0	333

REPORTE POR CUADRANTE

CUADRANTE 1. Desarrollo institucional para un buen gobierno

Sub indicadores en amarillo:

- 1.1.9 Atención a las demandas y denuncias ciudadanas.
- 1.1.10 Mecanismos de verificación de Impactos Sociales de Políticas y Programas.
- 1.6.4 Atlas de riesgo social.
- 1.6.5 Puntos de concentración.
- 1.8.1 Reglamentación adecuada y suficiente.
- 1.8.4 Sensación de Actos de Corrupción.
- 1.9.1 Facilidad de acceso a las instancias de procuración de justicia.
- 1.10.4 Promotor del Acceso a la Información Pública.
- 1.10.7 Anticorrupción.

CUADRANTE 2. Desarrollo económico sostenible

Todos los sub indicadores en verde.

CUADRANTE 3. Desarrollo social incluyente

Sub indicadores en amarillo:

- 3.4.11 Sensibilización a las instituciones y empresas para lograr la igualdad en la contratación en hombres y mujeres.
- 3.4.17 Apoyo a jóvenes padres de familia.
- 3.9.3 Difusión de los derechos y obligaciones de los ciudadanos.

CUADRANTE 4. Desarrollo social incluyente

Sub indicadores en amarillo:

- 4.4.5 Cuidado de la fauna.

5. CONCLUSIONES

El primer ejercicio fue una experiencia enriquecedora para el Observatorio Ciudadano, ya que se involucró a las Instituciones educativas, Cámaras Empresariales y Ciudadanos en General, se trabajó bajo un enfoque nuevo; la Norma ISO 18091:2014.

Al evaluar, según su percepción cada uno de los 39 indicadores del Anexo B de la norma ISO 18091:2014, los resultados fueron registrados de manera individual por cada uno de los sub indicadores que pertenecen a un Indicador, y una vez que todos los ciudadanos auditores concluyeron su revisión, generó un Reporte Final que muestra la percepción en grupo del desempeño del gobierno local.

Es de destacar que es la primera vez que un Municipio del Estado, permite una revisión tan detallada de cada una de sus áreas de trabajo, a fin de recibir la contribución ciudadana de la operación de la Administración Pública bajo estándares Internacionales.



Lic. Yamile David Gallegos
Presidenta del Observatorio Ciudadano.