



Manual de consulta y participación ciudadana




 7607-9013

 @PGR_SV

 PGR_SV

 www.pgr.gob.sv

 Procuraduría General de la República

 atencionalusuari@pgres.gob.sv



La elaboración e impresión de este documento ha sido gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los puntos de vista u opiniones de este documento son responsabilidad de los autores y no reflejan necesariamente los de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

Manual de consulta y participación ciudadana

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DE EL SALVADOR

Tabla de contenido

Presentación	5
1. Antecedentes	6
2. Generalidades	8
2.1 Objetivos	8
2.2 Beneficios de la participación ciudadana	8
2.3 Principios y valores	10
2.4 Institucionalización	12
3. Marco conceptual	13
3.1 Definiciones	16
3.2 Áreas y niveles de la participación ciudadana	19
4. Mecanismos de consulta y participación ciudadana	20
4.1 Mecanismos de consulta ciudadana	20
4.2 Mecanismos de participación ciudadana	25
5. Marco normativo	28
6. El proceso de consulta y participación ciudadana	30
6.1 Etapa 1 - Etapa de definición	32
6.2 Etapa 2 - Gestión de la información	33
6.3 Etapa 3 - Preparación de la actividad de consulta o participación	35
6.4 Etapa 4 - Desarrollo de la actividad de consulta o participación	36
6.5 Etapa 5 - Evaluación y retroalimentación	37
7. Monitoreo y evaluación	38
8. Bibliografía	40
9. Anexos	41

Presentación

El presente Manual recoge, a partir de sus fundamentos conceptuales, las prácticas de participación ciudadana que la Procuraduría General de la República (PGR), se propone institucionalizar, a través de esfuerzos e iniciativas en diferentes unidades. En estas prácticas intervienen activamente niñas, niños y adolescentes, jóvenes, personas adultas, adultas mayores y con discapacidad.

La elaboración de este Manual responde al “desafío de la participación ciudadana, en el marco de un Estado democrático de derecho (EDD), que equivale -en esencia- al compromiso social y político de fortalecer una ciudadanía activa y responsable”. (Sol Arriaza, 2012).

La importancia de la participación ciudadana descansa en el involucramiento activo de la población en los procesos de toma de decisiones que tienen repercusión en su vida. Es por ello que el Estado reconoce a las personas, el derecho de participar en sus

políticas públicas, planes y programas, con el objetivo de fomentar una ciudadanía que le acompañe desde distintos ángulos, al informarse, debatir, intercambiar ideas y actuar como vigilantes de sus derechos.

La PGR, como ente garante de la defensa de “los derechos humanos de las personas, la familia y la sociedad, promoviendo y facilitando el acceso a la justicia para contribuir a la seguridad jurídica y social en El Salvador” (PGR, 2020), está llamada, de manera especial, a la instauración de espacios de participación ciudadana útiles y efectivos para el cumplimiento de su misión y mandato institucional. Es por ello que debe mantenerse abierta a la población, cercana a sus inquietudes, receptiva a sus aportes y necesidades, colaboradora y vigilante.

Este documento, luego de talleres de consultas participativas durante su creación, proporciona a cada funcionario, funcionaria y personal técnico de la PGR, una guía

fundamental para orientar y desarrollar mecanismos, herramientas, espacios y acciones de consulta y participación ciudadana que permitan institucionalizar una práctica de comunicación, entendimiento, escucha activa y permanente, entre la PGR y el pueblo. En especial con la población de niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad. Y se aspira a que estos mecanismos se interioricen de forma paulatina hasta que logren ser parte de la cultura institucional.

El presente Manual se compone de varios apartados, con los cuales se pretende proporcionar, al servidor que lo requiera, los fundamentos conceptuales mínimos retomados por la PGR en esta materia, la responsabilidad institucional del tema, la visión general del proceso de participación ciudadana, los mecanismos de participación ciudadana; así como otras herramientas de recolección de información y los indicadores propuestos para el monitoreo y evaluación de dicha actividad.

1. Antecedentes

La PGR, comprometida en desarrollar una gestión de calidad, transparente, eficiente y proba, con un enfoque primordial a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, especialmente para aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, ha iniciado un proceso de institucionalización de la integridad pública como filosofía institucional. Para ello, se hace necesaria la implantación de una Cultura de integridad que posibilite el cumplimiento de la misión institucional y la gestión organizacional, en la que se integren los conceptos: Transparencia, Ética pública, Rendición de cuentas, Prevención y lucha contra la corrupción, Eficiencia pública, Participación de la ciudadanía social, incluyendo a la población de niñas, niños y adolescentes y personas con discapacidad; así como a toda la ciudadanía en general.

En este sentido, se ha planteado una serie de acciones en el marco de la implementación del Modelo de Integridad. Como resultado, se han desarrollado dos mediciones institucionales: el Código de Ética institucional, que norma la conducta del servidor público dentro de un ámbito ético en el cumplimiento de sus obligaciones con la ciudadanía en la prestación de servicios institucionales; y un Manual de Rendición de cuentas. Adicionalmente, se trabaja en la creación de una Política de Integridad y Gobierno Abierto. Ésta pretende establecer lineamientos estratégicos operativos, encaminados a fortalecer la integridad institucional, a través de planes de acción que fomenten la Transparencia, la Lucha contra la corrupción, Ética pública, Participación ciudadana, Rendición de cuentas y Eficiencia pública, con inclusión de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, como las niñas, niños, adolescentes,

personas adultas mayores y con discapacidad. De igual manera, ha creado dentro de su estructura orgánica la Dirección de Integridad cuya función se enfoca a concretar los esfuerzos en las áreas previamente mencionadas.

La PGR, -consciente de la importancia de la participación ciudadana en la administración pública y segura de que únicamente puede cumplir con su propósito fundamental si se mantiene abierta a la opinión de todos los sectores de la sociedad, cercana a sus inquietudes, receptiva a sus aportes y necesidades, y comprometida con una participación activa y vigilante- ha desarrollado este Manual mediante una serie de talleres con personal institucional; y, lo presenta como una herramienta básica para sus representantes, equipo y personal técnico, con el objetivo de avanzar en la práctica de la consulta y participación ciudadana como instrumento hacia la

consolidación de un Estado democrático de derecho.

En este manual se exponen los principales fundamentos conceptuales que sostienen la práctica de la consulta y participación ciudadana; así como el proceso institucional para su puesta en marcha y materialización. Es una guía para orientar a sus representantes y personal técnico en el desarrollo de estos ejercicios, y pretende establecer

una práctica informativa, de comunicación y escucha permanente entre la PGR y la población.

Este documento se compone de siete apartados. En el uno, se exponen los antecedentes institucionales que dieron origen a su elaboración. El dos presenta las generalidades: sus objetivos, beneficios, principios y valores, y las responsabilidades institucionales de estas prácticas.

El tres plantea el marco conceptual donde se incluyen las definiciones, áreas y niveles de participación ciudadana. El cuatro propone una serie de mecanismos de consulta y participación ciudadana, cada uno con objetivos diferentes. En el seis, se describe el proceso para el desarrollo de los ejercicios de consulta y participación ciudadana; y finalmente, en el apartado siete, se establecen los indicadores de monitoreo y evaluación.

2. Generalidades

Las relaciones gobierno-ciudadanía se refieren a las interacciones entre gobierno y ciudadanía en un régimen democrático. Esto significa que dichas relaciones se dan en una extensa área que comprende, desde la elaboración de políticas hasta el consumo y entrega de servicios públicos. En tal sentido, los objetivos de este Manual son:

2.1 OBJETIVOS

Objetivo general

Proporcionar al personal de la PGR, un documento que oriente la gestión de la participación ciudadana institucional, que facilite la operacionalización e institucionalización de los mecanismos propuestos desde un enfoque conceptual y normativo claro, y por cuyo medio se asegure el derecho de participación ciudadana a la población civil y organizada de cara a la

consolidación de un Estado Democrático de Derecho.

Objetivos específicos

a. Proporcionar al personal de la PGR, involucrado con acciones de participación ciudadana, un marco conceptual claro y sencillo, que le permita comprender los elementos relacionados con este tema, su sustento teórico y la naturaleza política del mismo.

b. Facilitar al personal de la PGR, involucrado con acciones de participación ciudadana, la comprensión del proceso general de participación ciudadana independientemente del mecanismo a utilizar.

c. Explicar al personal de la PGR, involucrado con acciones de participación ciudadana, los diferentes mecanismos de participación ciudadana a fin de que comprendan su naturaleza, beneficios, requisitos y elementos diferenciadores.

d. Presentar al personal de la PGR, involucrado con

acciones de participación ciudadana, los diferentes ámbitos y niveles de participación ciudadana que se pueden institucionalizar; así como las responsabilidades institucionales en el tema.

e. Explicar los indicadores de monitoreo y evaluación de la participación ciudadana en la Institución.

2.2 BENEFICIOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es importante observar que, desde la perspectiva ciudadana, entre menos participación exista, menos control puede haber sobre las acciones y decisiones de la gestión pública. La participación ciudadana es parte de la expresión democrática de una sociedad. Como resultado, aumentan las oportunidades de las personas de participar en la toma de decisiones y de que sus vidas se transformen. La ciudadanía adquiere, de

esa forma, voz y una mayor posibilidad de perseguir sus intereses particulares. Entre más personas se involucren y más intereses particulares puedan entrar en el diálogo social, se está más cerca de alcanzar el bien común a través de las políticas públicas implementadas. *Una democracia más participativa es más legítima, desde el punto de vista de los ciudadanos.*

Desde la gestión pública, la participación ciudadana es un elemento fundamental que, mediante el involucramiento de las personas de manera individual u organizada, asume un mayor protagonismo en la búsqueda de soluciones a los problemas que enfrenta, para contribuir con la efectividad de las políticas públicas implementadas por el aparato estatal. La participación ciudadana potencia la mejora continua, integridad en la función pública, eficiencia en la gestión de los recursos, mejora en la calidad de los servicios, el desarrollo de políticas y normativas institucionales y la planificación y gestión institucional, entre otros aspectos.

De acuerdo con la OECD (2001), a través de la información, consulta y participación activa, los gobiernos fortalecen sus relaciones con los ciudadanos. Tres de los beneficios que estas prácticas permiten obtener son los siguientes:

a. Mejor política pública

El establecer relaciones más fuertes entre el gobierno y la ciudadanía, anima a las personas a dedicar tiempo y esfuerzo a asuntos públicos, y le permite a las instituciones utilizar y valorar el aporte de la gente como insumo. La información, consulta y participación proporcionan al gobierno una mejor base para la formulación de políticas públicas y le da la oportunidad de convertirse en un espacio de aprendizaje. Al mismo tiempo, garantiza más implementación efectiva, ya que la ciudadanía se informa sobre las políticas y participa en su desarrollo.

b. Mayor confianza en el gobierno

La información, consulta y participación permiten a las personas aprender sobre los planes de política

del gobierno, que sus opiniones sean escuchadas y aportar insumos en la toma de decisiones. Este involucramiento genera una mayor aceptación de los resultados. El gobierno muestra apertura, lo que lo hace más confiable ante los ojos de la ciudadanía. Con ello, se fortalecen las relaciones gobierno-ciudadanía y aumenta la legitimidad del primero.

c. Democracia más fuerte

La información, consulta y participación hacen al gobierno más transparente y responsable. Al fortalecer la relación gobierno-ciudadanía, se mejoran las bases y se promueve una mayor actividad ciudadana en la sociedad. El gobierno también apoya la participación ciudadana en la esfera pública, como en debates políticos, votaciones y asociaciones, entre otros. Todo esto conduce a una democracia más fuerte.

2.3 PRINCIPIOS Y VALORES

Con el objetivo de desarrollar, de la mejor manera, las

acciones derivadas del presente Manual se consideran los siguientes principios como orientaciones que conducen dicho instrumento y que son útiles para interpretarlo. Estos han sido retomados de la propuesta de la OECD (2001), así como de la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo.

a. Carácter vinculante

En la medida de lo posible y de manera gradual, los insumos, proporcionados a partir del establecimiento de espacios y mecanismos de participación ciudadana, tendrán un carácter vinculante para el área o las áreas involucradas a la Institución.

b. Igualdad

Establecer las garantías y condiciones necesarias para que el ejercicio de la participación sea en igualdad de condiciones para todas las personas y sectores.

c. Inclusión

Incorporar a todos los sectores y grupos de la sociedad, respetando y reconociendo sus particularidades y necesidades.

d. Concertación

Abrir la discusión y la consecución de acuerdos sobre asuntos de interés público.

e. Autonomía

Las instituciones deben garantizar que la participación de la ciudadanía sea ejercida sin presiones y con total independencia. Se reconocen todas las formas de organización social con fines lícitos.

f. Corresponsabilidad

La participación es responsabilidad institucional de la PGR; así como de la ciudadanía, que debe asumir compromisos por el desarrollo nacional y territorial, y aportar de acuerdo con sus capacidades y recursos.

g. Transparencia

Las instituciones deben facilitar el acceso a la información, así como rendir cuentas y someterse al control social.

h. Representatividad

Las instituciones deberán procurar que los diversos espacios y mecanismos de participación ciudadana

na tengan representación sectorial y territorial.

i. Compromiso

Un fuerte compromiso con la información, la consulta y la participación en la gestión institucional es requerido en todos los niveles de la entidad, desde la máxima autoridad hasta de quienes se desempeñan en el área operativa.

j. Claridad

Los objetivos y límites de la información, consulta y participación ciudadana, durante la gestión institucional, así como los roles y responsabilidades de la ciudadanía (en proveer insumos) y de la Institución (en tomar decisiones auditables), deben ser claros y definidos desde el inicio.

k. Oportunidad

La consulta pública y la participación ciudadana deben ser integradas a los procesos de gestión institucional lo antes posible. Esto permite que surja un mayor rango de soluciones a los problemas y una exitosa implementación de las acciones institucionales. Las consultas y la participación

deben disponer del tiempo adecuado para ser efectivas. La información es necesaria en todas las etapas de la gestión institucional.

I. Objetividad

La información proporcionada por la Institución durante su gestión debe ser objetiva, completa y accesible. Todas las personas, tanto las que poseen ciudadanía social como la población de niñas, niños y adolescentes, deben ser tratadas de manera igualitaria mientras ejercen sus derechos a la información y participación ciudadana.

m. Recursos

Un adecuado financiamiento, así como recursos técnicos y humanos, son necesarios para atender los temas de información pública, consulta y participación ciudadana en la gestión institucional, para que estos sean efectivos. El personal de la entidad debe tener acceso a la formación de nuevas habilidades, guía y entrenamiento. Una cultura organizacional que

acompañe estos esfuerzos también es muy importante.

n. Coordinación

Las iniciativas para informar a la ciudadanía, las retroalimentaciones sobre sus requerimientos y sus consultas deben ser coordinadas por la entidad. Esto mejora la gestión del conocimiento, asegura la coherencia de las acciones y evita la duplicidad. También reduce el riesgo de “fatiga de consulta” (reacciones negativas debido a demasiadas consultas superpuestas o mal hechas), entre las personas y organizaciones de la sociedad civil. Los esfuerzos de coordinación no deberían reducir la capacidad de las unidades institucionales para garantizar la innovación y flexibilidad.

o. Rendición de cuentas

Las instituciones tienen la obligación de rendir cuentas sobre el uso de los insumos que brinda la ciudadanía, ya sea a través de comentarios, consultas públicas o participación directa, en los diversos medios de difu-

sión o comunicación. Para incrementar esta Rendición de cuentas, es necesario asegurar una gestión transparente y abierta, susceptible a escrutinio externo y revisión.

p. Máxima publicidad

Habrá que garantizar a toda persona, el acceso a la información que se derive de la gestión pública del manejo de los recursos públicos, que no tenga reserva o limitaciones de confidencialidad.

Valores

La Asociación Internacional para la Participación Pública (2020) propone una serie de valores medulares¹ para la práctica de la participación pública:

1. El público debe tener voz en las decisiones que afectan su vida.
2. La participación pública incluye la promesa de que las contribuciones del público van a tener influencia en las decisiones.
3. El proceso de participación pública comunica

1. International Association for Public Participation. (2020). Valores medulares para la práctica de la participación pública. Recuperado de: <http://iap2.org/displaycommon.cfm?an=1&subarticlenbr=75>

los intereses del público y cumple con la necesidad del proceso de ser participativo.

4. El proceso busca y facilita la participación de quienes son potencialmente afectados.
5. El proceso de participación pública involucra a participantes con el fin de que intervengan.
6. El proceso de participación pública brinda a las personas toda la información que necesitan para colaborar de una forma significativa.

7. El proceso de participación pública comunica a las personas la forma en que sus opiniones han afectado la decisión.

2.4 Institucionalización

De acuerdo con lo planteado en el anteproyecto de la Ley Orgánica de la PGR, la Unidad de Acceso a la Información Pública tendrá bajo su coordinación:

- Promover los mecanismos de participación ciudadana que puedan

implementar las unidades operativas que dan servicio directo, unidades de dirección y unidades territoriales, en general.

- Acompañamiento técnico en el desarrollo de estos mecanismos.
- Monitoreo y evaluación en la ejecución de estos mecanismos.
- Seguimiento de los resultados, para ser informados a la Unidad de Integridad y Calidad Institucional, a fin de dar su respectivo análisis en la mejora continua.

3. Marco conceptual: ¿Qué se entiende por participación ciudadana, para qué sirve y cómo se concibe en la función pública?

A partir de la firma de los Acuerdos de Paz, El Salvador ha aspirado a la refundación y consolidación de un Estado Democrático de Derecho (EDD), que demanda nuevas relaciones de poder, dentro de las que la ciudadanía debe tener un espacio. En tal sentido, de acuerdo con Sol Arriaza (2012):

El fortalecimiento de la ciudadanía se constituye en el principal reto para el desarrollo y consolidación del EDD (...), esto exige un desarrollo y fortalecimiento de los espacios y procedimientos para participación ciudadana, para que esta tenga una efectiva incidencia en el ciclo de las políticas públicas.

En este contexto, emerge la idea de complementar la política y la gestión pública con el aporte de distintos

mecanismos participativos. Estos espacios deben responder a la pluralidad de actores sociales, que emergen de la propia diversidad de la sociedad civil, y requieren de un cambio en la cultura política e institucional que incorpore el reconocimiento y el respeto al otro, a las diferencias y, por consiguiente, de la legitimidad de esa pluralidad. Lo que demanda a la vez, un reconocimiento de las formas y roles de las organizaciones de la sociedad civil, en la vida democrática y en el desarrollo.

En tal sentido, parte de los desafíos para la consolidación de un EDD y de una democracia participativa es la institucionalización de prácticas de participación ciudadana en las instituciones que conforman el Estado.

Esto requiere la implementación y reconocimiento

de prácticas democráticas concretas y permanentes de libre expresión, consulta a la población en general y respeto a la vigencia de la voluntad ciudadana, que tengan un rol claramente definido; que la identificación, diseño, implementación y vigilancia de las políticas públicas cuenten con espacios, oportunidades y condiciones para la efectiva participación de la ciudadanía, e identifiquen claramente el alcance de esta participación. Pero también que, en los casos calificados y definidos, la ciudadanía pueda ser consultada de manera directa y sus opiniones sean vinculantes (Sol Arriaza, 2012).

De acuerdo con la OECD (2001), el fortalecimiento de las relaciones entre gobierno y ciudadanía significa, en términos prácticos, lo siguiente:

Información

El gobierno difunde información sobre la formulación de políticas por su propia iniciativa o la ciudadanía accede a la información a pedido. En ambos casos, la información fluye esencialmente en una dirección, desde el gobierno a ciudadanía en una relación unidireccional. Algunos ejemplos son el acceso a registros públicos, boletines oficiales y sitios web gubernamentales.

Consulta

El gobierno solicita y recibe los comentarios de las personas sobre la formulación de políticas. Para esto, el Estado toma en cuenta las opiniones de quienes se han interesado sobre un tema en particular durante la formulación de políticas. La retroalimentación también requiere que el gobierno brinde información a la ciudadanía. La consulta crea, de esta manera, una relación bidireccional limitada entre gobierno y ciudadanía. Algunos ejemplos son los comentarios sobre proyectos de ley y encuestas de opinión pública.

Participación activa

Las personas participan directamente en la toma de decisiones y la formulación

de políticas. La participación activa significa que la ciudadanía desempeña un papel en el intercambio sobre la formulación de políticas, por ejemplo, al proponer opciones de políticas. Sin embargo, la responsabilidad de la formulación de políticas y la decisión final recae sobre el gobierno. Involucrar a la ciudadanía en la formulación de políticas es una relación bidireccional avanzada entre gobierno y personas basada en el principio de asociación. Ejemplos son grupos de trabajo abiertos, paneles de laicos y procesos de diálogo.

La complementariedad de las actividades de información, consulta y participación activa son parte de la democracia. Pero, con la sociedad evolucionando cada vez más, la ciudadanía exige mayor apertura y transparencia. Ante escenarios y desafíos complejos, los gobiernos ahora buscan fortalecer mucho más estas interacciones.

Es decir, la participación ciudadana (PC), es una consecuencia necesaria de la evolución de los conceptos de Estado y democracia, en especial si se parte de la concepción de democracia

participativa que, como lo señala su nombre, es una forma de gobierno en que la ciudadanía participa en la toma de decisiones políticas. En este marco, el avance en la construcción de una democracia participativa implica fomentar, poco a poco, la participación de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones del aparato estatal. El rol de la PC en este contexto, no es solo de fundamental importancia, sino esencial para este proceso.

Las modalidades de participación ciudadana deben apuntar a “permitir la intervención, de manera consultiva, resolutive y/o fiscalizadora, en procesos de gestión pública, esto es, en el diseño e implementación de programas y proyectos, como también de grandes planes de desarrollo” (Ferrero y Hoehn, 2014, p. 1.). Estas actividades pueden tener las más diversas características y valoraciones tanto dentro de las instituciones a cargo de la gestión pública, como dentro de la misma ciudadanía (organizada o no). Lo anterior se deriva de diversos factores, como pueden ser las expectativas de las partes, la disposición a ofrecer y a utilizar los espacios de participación,

los recursos, pero también derivados de la claridad conceptual. En tal sentido, si bien no existe una concepción única sobre participación ciudadana, es importante diferenciarla de la participación política, la participación social o la comunitaria.

En términos generales, la participación ciudadana es un elemento cualitativo propio de la democracia participativa que busca la consolidación democrática y del Estado de Derecho, mediante un proceso gradual y permanente que incorpora a ciudadanas y ciudadanos, individual u organizadamente, en los procesos de decisión, fiscalización, control y ejecución de las acciones propias del sector público en sus diferentes niveles y ámbitos de competencia.

La participación ciudadana procura la apertura de las ins-

tituciones hacia los aportes, observaciones y necesidades de las personas, sobre su propia gestión; y, tiene como resultado el acercamiento entre las entidades y su razón de ser: la población en general.

Su énfasis está puesto en el desarrollo de la conciencia de la ciudadanía frente a sus derechos, cuya garantía es obligación del Estado y de las instituciones. Esto incluye derechos de intervención en la construcción de la gestión institucional de múltiples maneras: informativa, deliberativa, de interacción con la Institución o vigilancia. Eso supone que, desde el ámbito institucional, se debe facilitar a la ciudadanía su capacidad de asociarse y organizarse, de tal modo que pueda ejercer una influencia directa en las decisiones públicas. Así, el ideal aspiracional es crear un modelo de gobierno que

cuenta con una amplia manifestación de ideas y opiniones de la ciudadanía a través de mecanismos participativos institucionalizados.

Una parte de este objetivo pasa por ejercicios de empoderamiento de la ciudadanía y por el impulso de una cultura de participación. Otra parte, y quizás la que más nos atañe en estas páginas, es la creación institucional de los espacios formales para que esta participación pueda concretarse. La participación ciudadana no es solo un derecho sino también un deber cívico de toda persona comprometida en la toma de decisiones del ámbito público. Únicamente a través de este esfuerzo conjunto podrá lograrse la satisfacción del bien común, que es el objetivo final.

La participación se divide en tres campos de acción:

Participación Política

Es la que se realiza directamente o a través de representantes, para lograr decisiones gubernamentales.

Participación Social

Es la que se da en nuestro ámbito funcional, para mejorar nuestra condición de vida.
Ejemplo: la participación en juntas vecinales, sociedad de padres de familia, comités de salud y participación en la escucha de opinión de niñas, niños y adolescentes, entre otras.

Participación Ciudadana

Es el proceso mediante el cual las personas o sus organizaciones se relacionan con las instituciones del Estado, en los ámbitos local, nacional y en el exterior, con el objetivo de incidir en la gestión pública y su ciclo de políticas.

3.1 DEFINICIONES

Democracia

La democracia (del latín tardío *democratía* y del griego *δημοκρατία* *dēmokratía*) es una forma de organización social que atribuye la titularidad del poder al conjunto de la ciudadanía. En sentido estricto, la democracia es una forma de organización del Estado en la cual las decisiones colectivas son adoptadas por el pueblo, mediante mecanismos de participación directa o indirecta que confieren legitimidad a sus representantes. En sentido amplio, democracia es una forma de convivencia social en la que los miembros son libres e iguales y las relaciones sociales se establecen conforme a mecanismos contractuales.

Democracia directa

Hay democracia directa cuando la decisión es adoptada directamente por las personas, a través de plebiscitos y referendums vinculantes, elecciones primarias, facilitación de la iniciativa legislativa popular y votación popular de leyes, concepto que incluye la democracia líquida. Estas tres formas no son excluyentes y suelen integrarse como mecanismos complementarios

en algunos sistemas políticos, aunque siempre suele haber un mayor peso de una de las tres formas en un sistema político concreto.

Democracia representativa

Hay democracia indirecta o representativa cuando la decisión es adoptada por personas reconocidas por el pueblo como sus portavoces. Hay democracia participativa cuando se aplica un modelo político que facilita a la ciudadanía su capacidad de asociarse y organizarse de tal modo que puedan ejercer una influencia directa en las decisiones públicas o cuando se facilita a la ciudadanía amplios mecanismos plebiscitarios consultivos.

Democracia participativa

La democracia participativa se sustenta en el reconocimiento relevante de la pluralidad de protagonistas sociales y la diversidad de intereses propio de las actuales sociedades. De esta manera, las prácticas de la democracia directa (es decir, la consulta vinculante a la población), se elevan, no como un recurso específico de la democracia, sino como una categoría superior, por sobre el juego de las instituciones republicanas, el respeto a las

minorías, los poderes locales, la diversidad, el pluralismo y los mecanismos representativos.

Estado Democrático de Derecho

El concepto de Estado Democrático de Derecho (EDD), corresponde a la noción de Estado en la etapa actual de transformación que el Estado contemporáneo experimenta. En este sentido, el EDD se caracteriza por la socialización de los medios de producción, la autogestión social en todos los niveles y la participación política en lugar de la representación política. Esta fórmula de Estado aparece como un propósito a alcanzar mediante el establecimiento de una sociedad democrática avanzada. Con tal fin, se proclaman, entre otros presupuestos idóneos, los siguientes: (1) soberanía popular, (2) pluralismo político y social, y (3) participación ciudadana.

Ciudadanía

La condición de ciudadanía conduce a pensar en el grado en que las personas están participando en una determinada sociedad. En efecto, en un sentido amplio, la participación remite tanto a la idea

de “ser parte” -de un todo más amplio, ser reconocido como parte de una colectividad o grupo social- como a la noción de “tomar parte” -actuar, individual o grupalmente y promover los propios intereses y expectativas. Por tanto, un ciudadano o ciudadana “es” quien posee ciertos derechos reconocidos y tiene un sentido de pertenencia a una comunidad, como también quien “toma parte” en el devenir de esa comunidad política. Es decir, el componente activo de la participación (ciudadana) es integral a la condición de ciudadanía, e incluso puede decirse que es esencial. Desde esta perspectiva, los derechos civiles, por un lado, y los derechos sociales, económicos y culturales, por otro, pueden ser vistos como las condiciones que favorecen el ejercicio efectivo pleno de los derechos inherentes a la condición política de las personas.

Ciudadano / ciudadana

Un ciudadano o ciudadana “es” quien posee ciertos derechos reconocidos y tiene un sentido de pertenencia a una comunidad, como también quien “toma parte” en el devenir de esa comunidad política. Es decir, el componente activo de

la participación (ciudadana) es integral a la condición de ciudadanía, e incluso puede decirse que es esencial. En este sentido, puede sostenerse que la ciudadanía, antes que un mero titular de derechos conferidos y provistos por el Estado, tiene el rol de protagonista y la potestad de participar en los asuntos públicos, de la comunidad, y contribuir a satisfacer determinados objetivos comunes. Desde esta perspectiva, los derechos civiles, por una parte y los derechos sociales, económicos y culturales, por otra, pueden ser vistos como las condiciones que favorecen el ejercicio efectivo pleno de los derechos inherentes a la condición política de las personas.

Ciudadanía social

El concepto de ciudadanía social fue acuñado originariamente por Thomas H. Marshall en su obra “Ciudadanía y clase social”, publicada en 1950. Para Marshall, la ciudadanía social es aquel estatus que se concede a las personas de pleno derecho de una comunidad. Es decir, el conjunto de derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, así como una serie de deberes

derivados, atribuidos a las y los integrantes de una sociedad. En tal sentido, el concepto de ciudadanía social incluye a las niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad.

Participación política

Gianfranco Pasquino (1994), define a la participación política como:

Aquel conjunto de actos y de actitudes dirigidas a influir de manera más o menos directa y más o menos legal sobre las decisiones de los detentadores del poder en el sistema político o en cada una de las organizaciones políticas, así como en su misma selección, con vista a conservar o modificar la estructura (y, por lo tanto, los valores) del sistema de interés dominante.

Con ello hace referencia, por un lado, a la legalidad o ilegalidad del acto de participar, y pone de manifiesto que participar políticamente no solo implica hacerlo de acuerdo con la normativa vigente. Además, deja claro que esos actos y actitudes pueden ser directos (como, por ejemplo, votar) o indirectos (mante-

nerse informado acerca de la coyuntura política, entre otros).

Participación ciudadana

De acuerdo con la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción (2017), es el “proceso mediante el cual las personas o sus organizaciones se relacionan con las instituciones del Estado, en los ámbitos local, nacional y en el exterior, incidiendo e involucrándose corresponsablemente” en la gestión pública y su ciclo de políticas públicas. Busca privilegiar la deliberación y así fortalecer las prácticas que conduzcan a la cohesión social, la construcción de acuerdos, la gobernabilidad y la resolución de conflictos por la vía democrática más allá del voto.

Esta participación ciudadana se concreta en prácticas plurales y diversas de incidencia de la sociedad civil organizada o de personas individuales interesadas en la gestión de las políticas públicas, tanto nacionales, como locales o sectoriales.

María Laura Eberhardt (2007, p.45), la define como “toda acción individual o colecti-

va que pretende provocar/ producir -de forma directa o indirecta- algún tipo de resultado político en los distintos niveles del sistema político”. La participación ciudadana se encuentra estrechamente vinculada con los derechos políticos, que constituyen el núcleo vital de la ciudadanía, en tanto condición activa, y el componente dinámico de todo sistema de gobernabilidad democrática (Ferrero y Hoehn, 2014, p. 2). Para Nuria Cunill (1991, p.56), la participación ciudadana “se refiere a la intervención de particulares en actividades públicas en tanto portadores de determinados intereses sociales”.

Participación ciudadana en la función pública

La participación ciudadana en los asuntos públicos es, conceptualmente, consustancial a la idea democrática. La intervención de la ciudadanía está presente en el lema “gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo”. Por otra parte, para que exista un régimen estatal democrático requiere de la existencia de una comunidad de personas como su contracara societal, en tanto son esos representantes la fuente de

la autoridad que el Estado y el gobierno pueden invocar.

La Carta Iberoamericana para la participación ciudadana entiende por participación ciudadana, en la gestión pública, el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos originarios.

Participación social o asociativa

Tanto la participación ciudadana como la “participación social o asociativa” y la “participación comunitaria” hacen referencia a la intervención de las personas en distintos tipos de actividades organizativas voluntarias en la sociedad civil, sea a nivel de base o de pequeñas comunidades de carácter inmediato, juntas de padres o de vecinos; o bien, en organizaciones sin fines de lucro (sindicatos, cooperativas, agrupaciones culturales, clubes deportivos, federaciones estudiantiles y

colegios profesionales, entre otras).

Sin embargo, la participación social se produce en agrupaciones de personas para la defensa de sus intereses sociales, es decir, en organizaciones a nivel de la sociedad civil. Estos intereses están asociados, por lo general, a la satisfacción de necesidades concretas mediante formas de organización social. La relación que se establece no es con el Estado, como en el caso de la participación ciudadana, sino que con otras instituciones sociales. De esta manera, el cooperativismo, el asociativismo y la autogestión no forman parte de la participación ciudadana; aunque se exceptúan aquellos casos en que exista una relación con la actividad

pública, más allá de la mera obtención de recursos.

La participación asociativa puede ser o convertirse en participación política ciudadana si es orientada a influir más o menos directamente en la arena política. Es decir, aquella marcada por las relaciones de poder y autoridad donde se deciden los asuntos públicos.

Participación comunitaria

Tiene una relación con el Estado meramente asistencial con el fin de impulsar acciones que son ejecutadas por la ciudadanía, las cuales están vinculadas a necesidades que afectan su vida más inmediata.

La diferencia fundamental entre este tipo de participación y la ciudadana radica en que, en los primeros, la participación no se plantea

respecto a una actividad pública sino de una actividad social, la que eventualmente requerirá la asistencia técnica y/o económica de parte del Estado. De manera más precisa, esta ayuda se enmarca en la función protectora de las personas, que se expresa en términos asistenciales; por lo tanto, la participación de estos es mínima.

3.2 ÁREAS Y NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En los últimos años se han presentado diversas propuestas de clasificación de las áreas y niveles de participación ciudadana. En este Manual se retoman algunas de las principales clasificaciones realizadas por Sherry Arnstein (1969).

Nivel de participación (Escalón)	Descripción	Papel de la ciudadanía
Información	La información fluye de manera unilateral para que las personas conozcan sus derechos, responsabilidades y opciones.	En un nivel avanzado del proceso de planeación, se tiene poca oportunidad de influir en el proceso.
Consulta	Las personas son una abstracción estadística que manifiesta cierta percepción de la política.	Al consultar su opinión, se pretende legitimar la política.
Poder delegado	Las negociaciones entre ciudadanía y autoridades resultan en la delegación de la capacidad de decidir sobre plan o programa.	La ciudadanía posee los elementos para garantizar la existencia de responsabilidad del programa.
Control ciudadano	La demanda de poder de la ciudadanía es atendida por completo. Puede gobernar un programa o institución.	La ciudadanía tiene el control absoluto de los aspectos gerenciales y de negociación.

4. Mecanismos de consulta y participación ciudadana

En el presente apartado, se exponen los mecanismos de consulta ciudadana que la PGR busca desarrollar en sus diferentes unidades organizativas. Cada una es descrita, en términos generales, en qué consiste, así como su objetivo, ventajas y limitaciones.

4.1 MECANISMOS DE CONSULTA

4.1.1 Buzones

a. Buzones físicos

Los buzones físicos son recipientes cerrados, que poseen una abertura longitudinal que permite depositar papeles en su interior. Son colocados de manera permanente a fin de que cualquier persona pueda externar por escrito una opinión, comentario, sugerencia o consulta. Este es un mecanismo amplio que no va dirigido a un tema o público en particular, pero que

debe ser responsabilidad de una unidad institucional específica que canalice y asegure la respuesta a las inquietudes de la población. Los buzones físicos deben ubicarse en las áreas concurridas de la entidad y disponer de los insumos necesarios (un lugar apropiado de apoyo, papel y bolígrafo), para que las personas puedan redactar lo que deseen trasladar a la Institución.

b. Buzones telefónicos o digitales

Es la versión digital del buzón físico. Consiste en la habilitación de uno o varios canales de comunicación telefónica o digital para recibir cualquier insumo de las personas usuarias o no usuarias. Estos buzones pueden utilizar el correo electrónico, redes sociales u otra plataforma establecida para tal fin. En la actualidad, entre los recursos digitales institucionales disponibles están los portales de las

áreas especializadas, que buscan facilitar el derecho de participación e inclusión de grupos en situación de vulnerabilidad, como poblaciones de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad y mujeres o personas adultas mayores.

Tanto en el caso de los buzones físicos como en los telefónicos o digitales, existen paquetes de software de gestión de información que facilitan la recopilación y análisis cuantitativo y cualitativo de retroalimentación no solicitada (comentarios, quejas, sugerencias). Los comentarios no solicitados pueden contener datos valiosos para la Institución. Por ejemplo, las solicitudes de información pueden revelar la necesidad de adaptar o rediseñar algunos procesos; las sugerencias, ser útiles para los responsables administrativos; las quejas, indicar que son precisos ciertos ajustes en la gestión institucional.

4.1.2 Despacho abierto

El Despacho abierto es un mecanismo de participación ciudadana que tiene por objetivo abrir “el despacho” de una instancia específica a la ciudadanía. La referencia a despacho no se limita a la máxima autoridad institucional, sino a cualquier unidad organizacional de la Institución. Es un canal de comunicación directo con la población para establecer un espacio de diálogo con la ciudadanía.

Es un espacio donde se hace una pausa en las labores diarias para conocer, de primera mano, las inquietudes y necesidades de las personas usuarias de la unidad organizacional a cargo del proceso. Su objetivo es atender un tema, servicio o problemática específica a partir de la participación de personas directamente vinculadas con ella; y, escuchar las opiniones, comentarios, propuestas o críticas al respecto, con el objetivo de que, posteriormente, se realicen los ajustes precisos en pro de la mejora del servicio. Dentro de las ventajas que

ofrece es que es un diálogo focalizado, en el que cada participante está en igualdad de condiciones para expresar sus opiniones directamente a la autoridad respectiva. Dentro de las limitantes están dos aspectos: la cantidad de personas que pueden participar y el tiempo que puede abarcar este diálogo, ya que, por su propia naturaleza, no puede ser demasiado extenso.

4.1.3 Audiencias públicas

Constituyen el procedimiento público de participación más amplia en el que se otorga, a las personas, la garantía de saber de qué se trata y de manifestarse en forma previa al dictado de una decisión que puede afectar sus derechos. Sin embargo, es un mecanismo que en general no es vinculante. Este tipo de reunión representa una instancia transparente de participación en el proceso de toma de decisiones, en la cual la autoridad responsable habilita a la ciudadanía un espacio institucional para el que tenga interés, particular o general, exprese su opi-

nión. Las audiencias públicas permiten que se conozcan los distintos puntos de vista, estudios, conocimientos e informaciones que haya sobre el tema que se discute.

El mecanismo está íntimamente relacionado con la legítima pretensión participativa de las personas usuarias, de conocer, en el momento oportuno, los asuntos que conciernen al interés público y particular. La audiencia pública es una garantía en la medida en que les permita percibir que la entidad actúa razonablemente. Asimismo, es una vía de búsqueda de consenso respecto de la juridicidad y conveniencia del actuar institucional, y es una garantía objetiva de transparencia de los procedimientos institucionales frente a las personas prestatarias de los servicios.

La audiencia pública contribuye:

- a. Al interés público**, puesto que busca prevenir actos ilegítimos.
- b. Al interés particular**, ya que les otorga, a las personas, la posibilidad

de participar en las decisiones de la institución. Este espacio constituye un nuevo ámbito para exponer sus argumentos e influir antes de la toma de ciertas decisiones.

c. A las autoridades institucionales, en vista de que les permite obtener más información de forma directa de parte de la población que podría verse afectada por una resolución a dictar. Esto disminuye el riesgo de posibles errores de hecho o de derecho en las decisiones y asegura un mayor grado de reflexión previo a la ejecución de un proyecto. Dicho proceso aumenta la eficacia de la entidad y fortalece el consenso social.

En la audiencia pública se deben garantizar los principios de igualdad, publicidad, oralidad, informalidad y gratuidad.

4.1.4 Consulta ciudadana

Este es un mecanismo ocasional de consulta abierta y

amplia para obtener información de protagonistas claves, a fin de fortalecer los proyectos e iniciativas institucionales. Al utilizar esta herramienta, la entidad define un período de tiempo para recibir comentarios o apelaciones de la ciudadanía en una propuesta de política o tema específico. También selecciona los métodos para enviar comentarios. Por ejemplo, por correo postal a una dirección específica (buzón); o por línea telefónica directa; y decide cómo se informa a los ciudadanos sobre la acción, el problema, la fecha límite y la forma de enviar los comentarios. Una herramienta para este mecanismo es LEGISLA, la cual constituye una plataforma gubernamental en internet administrada por el Instituto de Acceso a la Información Pública. La consulta ciudadana puede ser física o virtual.

4.1.5 Ferias y festivales

Las Ferias o festivales son eventos locales que ofrecen la oportunidad de un contacto directo con la población en distintas zonas del

país. Estas permiten brindar información, atender consultas, dar orientación y desarrollar actividades que transmiten conocimientos sobre su ámbito de competencia. Es una actividad de carácter amplio en cuanto a la cantidad de participantes que puede haber. La naturaleza de éstas será de participación ciudadana únicamente si incluye espacios de diálogo dentro de la agenda. Lo anterior implica haber establecido uno o varios temas a abordar de manera abierta a la ciudadanía, ya sea con una convocatoria a un sector o público determinado o con una convocatoria más amplia si el tema lo permite. Caso contrario, las Ferias y festivales solo tienen un fin informativo.

4.1.6 Grupos focales

Representa una técnica de consulta cualitativa que tiene por objetivo conocer y estudiar las opiniones o actitudes de una audiencia, que incluye a las niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad. Se trata de un grupo artificial (ya que no

existe antes ni después de la sesión de conversación), integrado por entre 6 y 10 participantes, mediante una comunicación directa con las personas usuarias de la institución u otro tipo de protagonistas.

Los grupos focales son utilizados para explorar una temática de interés. Durante una sesión se alienta a las personas a discutir acerca de ella. Esta herramienta puede aportar datos valiosos en cuanto a opiniones, percepciones, valoraciones, actitudes, sentimientos, con respecto a un tema, problema o servicio. La información se obtiene a través de una guía de preguntas previamente estructurada, que sirve de base para obtener las percepciones de la ciudadanía mediante una discusión dirigida que proporcione insumos de acuerdo con los objetivos de la investigación.

El grupo focal es dirigido por alguien que se encarga de moderar el debate y realizar cuestionamientos. Su labor, durante la reunión, es la de encauzar la discusión para

que no se aleje del tema de estudio. También es responsable de crear un ambiente relajado e informal, en donde las preguntas sean respondidas de tal manera que quienes participan se sientan cómodos y libres de hablar y compartir sus opiniones. Normalmente, los grupos focales requieren cerca de dos horas para cumplir su tarea. Entre las ventajas está que los temas pueden abordarse en profundidad, por ello no pueden participar muchas personas. Una desventaja, por otro lado, es que el análisis de los datos puede ser complejo, ya que depende de los estilos de comunicación, las reacciones no verbales de quienes participan, y requiere de alguien especializado para su conducción y análisis de los resultados.

Sin embargo, el grupo focal genera un ambiente de comunicación colaborativa, de seguridad y de espontaneidad entre las personas participantes, de manera que no se sientan presionadas a responder cada pregunta. Además, permite, a quien dirige, explorar otros temas relacionados a medida que

van surgiendo. Eso permite, en un período corto de tiempo, un amplio volumen de información.

4.1.7 Encuestas

Son métodos de investigación y recopilación de datos que se utilizan para obtener información de personas sobre diversos temas. Sirven a las instituciones para recoger directamente las opiniones de la ciudadanía con respecto a la situación de interés. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden realizar de muchas maneras, dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Esta herramienta puede ser muy útil para consultar, de forma amplia, las impresiones de la ciudadanía sobre los servicios que recibe (atención, cordialidad, tiempos de respuesta y claridad en la información ofrecida, entre otros).

Los datos se obtienen a partir de un conjunto de preguntas normalizadas di-

rigidas a una muestra representativa de un “universo” (total de población meta). La finalidad es que cada persona encuestada responda las preguntas en igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. La información recopilada debe ser procesada en alguna aplicación específica que puede ser algo sencillo como Excel o más adecuado como SPSS. Los resultados se incluyen en un documento, tanto descriptivo (por medio de gráficas o tablas) como analítico, lo cual implica interpretar datos, presentar conclusiones y propuestas.

4.1.8 Paneles ciudadanos

Constituyen un medio para la participación ciudadana informada en las decisiones políticas, con la ayuda de un grupo asesor de expertos y expertas. Su valor radica en incorporar la visión de la ciudadanía en aspectos que, aunque afectan la vida de todas las personas, normalmente no trascienden la esfera técnico-política durante el proceso de toma de decisiones. Este enfoque participativo

considera a la ciudadanía como protagonista activa en el proceso de suministro de información. Las metas sociales tienen que ver con la educación (brindar la información para poder participar); el intercambio bidireccional de esos datos (rescatando y comunicando el conocimiento y los valores locales); y, con restaurar la confianza en las instituciones y la reducción de conflictos. Su función, entre otras, es abrir espacios para el entendimiento y tender puentes entre representantes de la ciencia, la política y la ciudadanía.

El objetivo de los paneles ciudadanos es suministrar información a las personas que toman decisiones sobre los resultados del proceso, y estimular una discusión pública, informada y profunda, a través de la cobertura de los medios de comunicación, en una jornada abierta al público y los debates consiguientes.

Cada panel puede estar compuesto por un grupo de 10 personas seleccionadas de entre todas las interesadas en participar

que hayan respondido a la convocatoria pública, para obtener un grupo heterogéneo con variedad de voces, edades, procedencias y ocupaciones. Son ciudadanas y ciudadanos no expertos ni implicados directamente en la temática a tratar, elegidos sobre la base de criterios sociodemográficos y teniendo en cuenta sus motivaciones. Leerán material informativo, analizarán e intercambiarán opiniones en sesiones de trabajo, tendrán contacto con especialistas en la temática y responderán una serie de interrogantes, inquietudes o intereses.

Durante el proceso, el grupo asesor ayudará a panelistas en su esfuerzo por comprender estas situaciones, de manera que sean capaces de tomar decisiones bien informadas. Con ello se vigorizan las prácticas democráticas tanto de manejo del conocimiento como de toma de decisiones políticas.

El trabajo del panel ciudadano finaliza con la entrega de un informe que incluya conclusiones, aportes y recomendaciones en forma

ponderada y equilibrada; a la vez que ofrece una clara posición sobre el tema. Estos rasgos son las características más destacables del proceso mismo, un proceso virtuoso que lo convierte en una instancia enriquecedora de ejercicio democrático.

4.1.9 Mesas sectoriales

Son mecanismos de participación sectorial y ciudadana de carácter permanente, representativo, consultivo, concertador y contralor de la gestión pública. En ellas se agrupan organizaciones, personas naturales o jurídicas, especializadas en diversas temáticas relacionadas con las labores de la Procuraduría General, que conforman un grupo de trabajo. En estas mesas se fomenta la participación de agentes económicos y sociales, profesionales y asociaciones no gubernamentales relacionados con la PGR.

Las mesas analizan, discuten, proponen y trabajan coordinadamente en las soluciones de los problemas comunes que afectan la gestión institucional y, por ende, la garantía de los

derechos de la ciudadanía.

4.1.10 Comités técnicos

Estos espacios de consulta están integrados por personas especializadas en temas específicos dado que tienen conocimiento teórico o práctico en el mismo. Funcionan como espacios de acompañamiento y obtención de insumos técnicos o especializados de utilidad para la institución.

4.2 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el presente apartado se describen los mecanismos de participación ciudadana que la PGR propone a sus diferentes unidades organizativas. Para cada uno se describe, en términos generales, en qué consiste, así como su objetivo, ventajas y limitaciones.

Los mecanismos de participación ciudadana existentes a la fecha, y que se destacan en este apartado, corresponden a temáticas y objetivos de naturaleza distinta. En tal sentido, existen meca-

nismos dirigidos al plano de gestión de la Institución; y otros, al plano político de la Institución.

Mecanismos de participación ciudadana propios para temas de la agenda pública institucional

Las herramientas para involucrar a la ciudadanía en la configuración de la agenda pública se detallan a continuación:

4.2.1. Conferencias de consenso

Las conferencias de consenso son un mecanismo de participación ciudadana sugerido por la OECD (2001). Consisten en la reunión de un grupo de 10 a 15 personas para interrogar a especialistas sobre un tema de política de la institución. Después del interrogatorio, discuten el problema. Al final, presentan públicamente las conclusiones que comparten: el consenso. El grupo es seleccionado al azar. Todos son personas laicas (es decir, no expertas) con respecto al tema en el que se centrarán. Esta herramienta es ampliamente utilizada en países como Dinamarca y Noruega,

que celebraron conferencias de consenso sobre muchos aspectos de las nuevas tecnologías, como los alimentos genéticamente modificados.

4.2.2 Jurados de ciudadanos

Esta herramienta es bastante similar a las conferencias de consenso, pero presenta un par de diferencias importantes. El interrogatorio se realiza como en una sala del tribunal, abierta al público en general. El tiempo de interrogatorio y deliberación es mucho más corto, y las conclusiones no tienen que dar un amplio consenso. De antemano, la institución promueve la iniciativa, incluido el procedimiento de selección para miembros del jurado, por ejemplo, a través de publicidad. El procedimiento está abierto para todas las personas no especialistas. En Francia, participó un jurado ciudadano en una revisión general del sistema de salud.

Mecanismos de participación ciudadana para propuestas de políticas concretas o cooperación en la formulación e implementación de políticas

Otro grupo de herramien-

tas involucra a audiencias expertas restringidas, principalmente a representantes de grupos de interés, como organizaciones de la sociedad civil o representantes de grupos vulnerables tales como niñez y adolescencia, mujeres, población de adultos mayores, personas con discapacidad o poblaciones de la diversidad sexual (LGBTIQ+). Las herramientas conducen a propuestas políticas concretas o cooperación en la formulación e implementación de políticas. Sin embargo, por su naturaleza restringida, su capacidad para involucrar a personas particulares es muy limitada.

Las herramientas para involucrar a públicos expertos son:

4.2.3 Evaluación por parte de personas interesadas

Esta herramienta pone la evaluación de políticas institucionales en manos de una audiencia experta y representantes de grupos de interés y organizaciones de la sociedad civil. La institución da acceso a los datos

necesarios y se compromete a publicar los resultados de la evaluación. Los resultados incluyen el análisis de la propuesta y recomendaciones para cambios en ella.

4.2.4 Comisiones tripartitas tradicionales y grupos de trabajo conjuntos

Colocan a un grupo seleccionado de integrantes de organizaciones con representantes de la institución. Luego, en conjunto, elaboran propuestas concretas para la formulación de políticas. El grupo opera solo y, a menudo, está sujeto a cierto grado de discreción hasta que se alcance un acuerdo. Estas restricciones limitan los efectos de esta herramienta. La conclusión a la que llegue el grupo puede ser un acuerdo sobre una política o un proyecto de ley alternativo, y puede involucrar implementación compartida, a través de asociaciones público-privadas.

Mecanismos que implican un compromiso público más amplio

Existe otro grupo de herramientas orientadas a

lograr el compromiso con un público más amplio. Estas pueden desarrollar recomendaciones, políticas propuestas y cooperación en la formulación e implementación de políticas. Entre las herramientas que implican un compromiso público más amplio están:

4.2.5 Grupos de trabajo abiertos

Utilizan estructuras y procuran alcances similares a las comisiones tripartitas y grupos de trabajo conjuntos presentados anteriormente. En contraste con estos enfoques de debates más cerrados, se busca abrir los grupos de trabajo públicamente y aprovechar las oportunidades para involucrar a sectores más amplios de la población.

4.2.6 Visión participativa y desarrollo de escenarios

Es un proceso facilitado en el que participa un grupo representante de la ciudadanía, autoridades gubernamentales y sectores expertos que plantean una

visión coherente o varios escenarios divergentes sobre posibles futuros desarrollos. Los conjuntos de futuros posibles se centran en un tema específico y área de política institucional o de unidades administrativas.

Las herramientas de información disponibles -como artículos, videos o exhibiciones- conducen la visión o escenarios, que luego se transmiten a un público más amplio. En combinación con instrumentos de consulta y participación, la visión y el desarrollo de escenarios comprometen a la ciudadanía en una discusión sobre diversas alternativas, y retroalimentan lo que se plantea desde la entidad gubernamental (tema o área de política institucional).

4.2.7 Foros ciudadanos

Reúnen a un grupo grande y amplio de representantes de la sociedad civil en torno a un área o tema de política específica. Eso proporciona un marco para deliberar y cooperar; para desarrollar políticas, propuestas;

e involucrar a un mayor número de personas. El resultado de los foros es un aporte directo para la política o esfuerzos institucionales. Los foros ciudadanos pueden convertirse en actividades dirigidas por organizaciones de la sociedad civil.

4.2.8 Procesos de diálogo

Involucran directamente a un grupo representante de la ciudadanía que colabora en la formulación de iniciativas de la institución. Para este fin, se emplean varias herramientas, adaptadas a diferentes fases del proceso. La información puede reunirse en una serie de talleres abiertos e interactivos en todo el país. También pueden incluir conferencias con personal experto y representantes de grupos de interés, institucionales y del gobierno, que trabajan en el desarrollo de propuestas. Estas, luego, se pueden verificar a través de talleres ciudadanos. Las estructuras creadas para el proceso de diálogo también se pueden emplear para participación activa continua.

5. Marco normativo

Si bien la participación ciudadana no dispone de una normativa ad hoc, su relevancia en la administración pública y el compromiso de país, cuenta con algunos instrumentos normativos que permiten comprender y orientar los esfuerzos en pro de su institucionalización y fortalecimiento. Dentro de ellos tenemos, como punto de partida, tal y como se expone en la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo (2015), artículos establecidos en la Constitución de la República (1983), que establecen ciertos principios fundamentales sobre los cuales se sustenta y reconoce la participación ciudadana y social:

- La persona humana como origen y fin de las actividades del Estado (art. 1).
- La soberanía reside en el pueblo (art. 83).
- El poder público emana del pueblo y los funcio-

narios públicos son sus delegados (art. 86).

- La libertad de expresión (art. 6).
- El derecho de asociación (art. 7).
- El derecho de petición (art. 18).
- La igualdad de todas las personas ante la ley sin distinción de raza, sexo, nacionalidad y religión (art. 3).

Por otra parte, hay diversos compromisos internacionales asumidos por el país, relacionados con el fortalecimiento de la democracia y la promoción de la participación ciudadana en la gestión de políticas públicas (Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción, 2015). Algunos de ellos son:

- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Carta Democrática Interamericana de la Organización de Estados Americanos.

- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.
- Declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo.
- Declaración de Bávaro o la declaración de XII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno reunidos en República Dominicana, 15 y 16 noviembre de 2002.
- Plan de Acción de Quebec, suscrito por los presidentes de todos los países de las Américas en el 2001.

Otros instrumentos normativos nacionales también retoman el interés por la participación ciudadana y buscan regular este derecho en la gestión de las políticas públicas. Entre ellos tenemos:

- y de Acceso a la Información Pública.
- Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro.
- Ley de Ética Gubernamental.

- Ley de Ordenamiento y Desarrollo Territorial.
- Código Municipal.
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- Ley General de Juventud.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
- Ley de Procedimientos

- Administrativos.
- Ley de Eliminación de las barreras burocráticas.

Normativa interna institucional

- Política de Integridad.
- Código de Ética institucional.

También es necesario tomar en cuenta las directrices

existentes emanadas desde el gobierno central:

- Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo.
- Política Nacional de Datos Abiertos.
- Manual de Rendición de Cuentas del Órgano Ejecutivo.

6. El proceso de consulta y participación ciudadana. Explicación de los pasos generales

El proceso de participación ciudadana se desarrolla en cinco etapas. Cada una tiene un objetivo claramente definido, un punto de inicio y un punto de conclusión; así como insumos de entrada y resultados.

Las etapas que conforman el proceso de consulta o participación ciudadana se desarrollan de manera

consecutiva; sin embargo, eso no exime que puedan desarrollarse o adelantarse ciertas actividades de una etapa subsiguiente, en especial cuando hay bastante claridad o experiencia en el mecanismo que se va a implementar. Por otra parte, si bien las actividades son consecutivas, no significa que en algún momento no puedan hacerse ciertos

ajustes a actividades que ya se han definido previamente.

Las etapas del proceso son:

1. Etapa de definición.
2. Etapa de preparación.
3. Etapa de desarrollo.
4. Etapa de resultados.
5. Etapa de devolución.

ETAPAS DEL PROCESO DE CONSULTA O PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El proceso de consulta o participación ciudadana empieza cuando la unidad responsable de este tema, o cualquier otra unidad institucional, identifica una oportunidad o necesidad de desarrollar un mecanismo de consulta o de participación ciudadana a la luz de una situación institucional específica. Puede tratarse de una nueva normativa,

la modificación de una normativa existente, una problemática social precisa que es o se relaciona con las competencias institucionales, un nuevo servicio o un proyecto de cooperación, entre otros.

La identificación de la oportunidad o necesidad debería, inicialmente, plantearse a la Unidad de

Acceso a la Información Pública, que trasladará la iniciativa a las máximas autoridades u otra instancia con capacidad de decisión, como podría ser el (la) Procurador (a) u otra instancia competente, que deberían hacer una rápida y oportuna decisión sobre si someter la acción institucional a un proceso de consulta o de participación.

6.1 ETAPA DE DEFINICIÓN

Es la primera etapa del proceso. Aquí se define y enmarca la actividad de acuerdo con los intereses institucionales. En la etapa de planeación deben aclararse los aspectos fundamentales de la actividad a desarrollar. Para ello, es necesario, como punto de partida, destacar los siguientes aspectos:

a. Definir la temática sobre la cual se desea realizar la actividad. Por ejemplo, una nueva normativa interna, servicio o unidad; el presupuesto institucional, la gestión institucional, etc.

b. Establecer el tipo de actividad a desarrollar, si es una actividad de consulta ciudadana o de participación ciudadana.

c. Identificar las unidades institucionales que deben ser parte del proceso de consulta o participación ciudadana, ya sea de manera total o parcial.

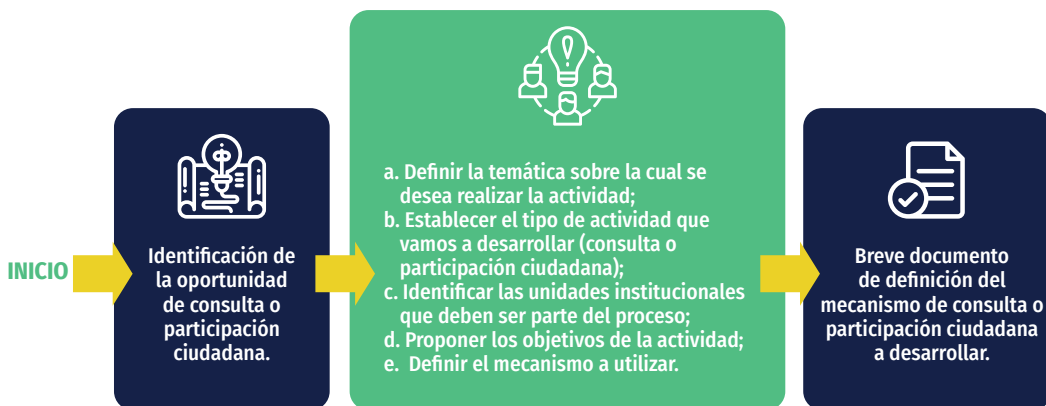
d. A partir de lo anterior, proponer los objetivos de la actividad, tanto el objetivo principal como los objetivos específicos. El objetivo general debe responder a la pregunta: ¿Qué buscamos obtener al final del proceso?

e. Definir el mecanismo a utilizar. Para ello, se deben

identificar qué mecanismos pueden utilizarse para nuestro propósito y evaluar cuál es el más apropiado.

Una vez establecidos los aspectos anteriores de manera preliminar, se deberá convocar a las unidades identificadas y desarrollar una primera reunión para presentarlos, discutirlos y, posteriormente, abordarlos de forma más específica en las reuniones de seguimiento, a medida que las tareas se ejecuten y los objetivos se clarifiquen. En consecuencia, se desarrollará un breve documento de definición del mecanismo de consulta o participación ciudadana a desarrollar (ver anexo 1).

ETAPA DE DEFINICIÓN



6.2 ETAPA DE PREPARACIÓN

Incluye las actividades necesarias y previas al desarrollo del mecanismo como tal. Independientemente de si se hace una consulta o una participación ciudadana, o del mecanismo a implementar, debemos preparar ciertas condiciones:

a. Identificar a participantes en el proceso

Se refiere a establecer quiénes participarán en el proceso o mecanismo que se pondrá en marcha. Las y los protagonistas corresponden a tres grupos diferentes:

- **Actores institucionales internos:**

representantes de unidades institucionales, sean responsables de las mismas o técnicos con experiencia en el tema a abordar.

- **Actores institucionales externos:**

representantes de unidades de otras instituciones públicas, responsables de las mismas o técnicos con experiencia en el tema a abordar.

- **Actores privados externos:** especialistas en la temática, académicos, representantes de la empresa privada o de otros sectores involucrados (iglesia, ONG, sindicatos, organismos de cooperación, asociaciones profesionales, etc.).

Una herramienta muy útil para asegurar la identificación de participantes es desarrollar un mapa de protagonistas, que permita visualizar su posición respecto del tema a abordar. En este esfuerzo es relevante que, en caso de identificar grupos en situación de vulnerabilidad, como niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad o poblaciones de la diversidad sexual (LGTBIQ+), se tomen las consideraciones pertinentes para cada uno de los pasos y acciones subsiguientes del proceso. Un formato de mapa de actores se incluye en el anexo 2.

En el caso de incluir a niñas, niños y adolescentes, se deberán tomar consideraciones adicionales en cuanto

a autorizaciones de padres, madres, representantes o persona responsable, para la participación en los mecanismos de consulta o participación a los que sean convocados. Los formatos institucionales para ello se incluyen en el anexo 4.

b. Desarrollar la metodología

Se determinará la metodología a utilizar durante la implementación del mecanismo. Debe incluir los siguientes aspectos:

- Objetivo general y objetivos específicos.
- Participantes en el proceso.
- Criterios y mecanismo de selección de participantes (en caso de que aplique).
- Número de sesiones necesarias.
- Lugar geográfico de cada sesión.
- Tipo de local requerido.
- Mecanismo a desarrollar explicado paso a paso.
- Guías para el desarrollo de cada sesión.
- Materiales necesarios.

c. Identificar la logística necesaria

Es necesario identificar los aspectos logísticos que requerirá el desarrollo del

mecanismo. Dependerá de la cantidad de sesiones, el número de participantes, los recursos materiales y tecnológicos, la divulgación y sus medios, la modalidad de convocatoria, locales, etc. Una herramienta muy útil para la identificación de la logística necesaria es desarrollar una lista de chequeo que pueda usarse para cualquier mecanismo. En esta actividad también puede establecerse

el tipo de cobertura mediática que tendrá el mecanismo a implementar. Una propuesta de lista de chequeo de la logística necesaria se presenta en el anexo 3.

Una vez definido lo anterior, debemos desarrollar un cronograma para cada una de las actividades del proceso y elaborar un plan de trabajo sencillo, que adjudique responsables a cada subactividad.

En muchas actividades, la fase de preparación se solapa con la del desarrollo, por lo que es normal que se empiece con cierto grado de indeterminación, aparte de que los propios objetivos o la forma de conseguirlos pueden verse alterados una vez se involucre al equipo o a medida que se vaya avanzando (sin que esto suponga un cambio en la actividad).

ETAPA DE PREPARACIÓN



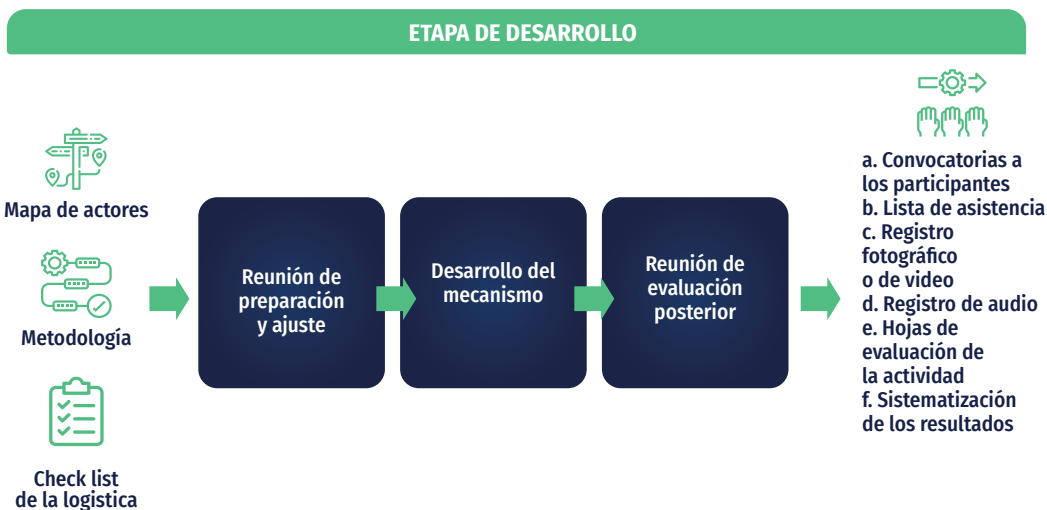
6.3 ETAPA DE DESARROLLO

Consiste en la ejecución del mecanismo como tal, a través de las sesiones o actividades que sean necesarias. Esta etapa debe quedar bien documentada, pues debe disponer del soporte material que sirve como evidencia de su ejecución y de sus resultados.

Dentro del material de documentación se sugiere lo siguiente:

- a. Convocatorias para participantes.
- b. Listas de asistencia.
- c. Registro fotográfico o de video.
- d. Registro de audio.
- e. Hojas de evaluación de la actividad.
- f. Sistematización de los resultados.

En esta etapa se sugiere, previo a cada sesión (en caso de que se requiera más de una), haber sostenido una reunión con el equipo institucional a cargo, con el objetivo de asegurar que se cuenta con todo lo necesario, se aclaren dudas y afinen detalles. De manera similar, se recomienda que, al finalizar cada sesión, se realice una reunión ejecutiva de valoración de la actividad.



6.4 ETAPA DE RESULTADOS

Una vez desarrollado el mecanismo, a través de las sesiones que este haya requerido se procede a la etapa de resultados.

Esta fase consiste en consolidar en un documento, los resultados de la aplicación del mecanismo. Implica dos esfuerzos: uno realizar un informe completo del desarrollo de la consulta o participación ciudadana. Este informe completo debería incluir, al menos, lo siguiente:

- Nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.

- Número de asistentes, desagregado por sexo, sector, edad y zona geográfica.
- Porcentaje de participantes en relación con las personas convocadas.
- Resultados de las evaluaciones de las sesiones por parte de las personas participantes.
- Opiniones vertidas sobre el tema, en términos cualitativos.
- Conclusiones sobre lo externado por las personas participantes.
- Análisis de las posturas de las personas participantes respecto del tema.
- Recomendaciones y sugerencias del equipo responsable.

Este informe a los cinco hábiles días debe ser entregado a la Unidad de Acceso a la Información Pública quien luego de su análisis, reportará sus resultados en los informes mensuales remitidos a la Dirección de Integridad, para luego incorporar dichos resultados y formular propuestas de mejora, que deberán ser presentadas a la máxima autoridad institucional de forma trimestral o conforme a la eventualidad de los ejercicios desarrollados durante el año. Una propuesta de formato de informe final se presenta en el anexo 5.

ETAPA DE RESULTADOS



6.5 ETAPA DE DEVOLUCIÓN

Esta es la última etapa del proceso de consulta o participación ciudadana. Una vez recibido el informe final de parte de

las autoridades y luego de tomar alguna decisión o acción al respecto, se deberá comunicar el resultado a quienes participaron. Esto puede hacerse de diferentes maneras, desde una carta oficial

sencilla hasta una reunión ad hoc. La unidad a cargo del proceso definirá el formato para cumplir con esta etapa. Además, deberá comunicarlo a la Unidad de Acceso a la Información Pública.

ETAPA DE DEVOLUCIÓN



7. Monitoreo y evaluación

La evaluación del proceso permite medir su eficiencia, identificar oportunidades de mejora y optimizar su implementación. En este apartado final, se presentan los indicadores de monitoreo y

evaluación bajo los cuales se medirán, en términos generales, los resultados de las acciones de consulta y participación ciudadana.

Los indicadores de monitoreo se calcularán anualmente

con base en las estadísticas de todas las rendiciones de cuentas realizadas. Esta labor será desarrollada por la Unidad de Acceso a la Información Pública, que informará al Titular y a la Dirección de Integridad.

Los indicadores de monitoreo de consulta ciudadana son los siguientes:

Código	Indicador
ICC 1	Porcentaje de participantes mujeres en actividades de consulta ciudadana.
ICC 2	Porcentaje de participantes jóvenes en actividades de consulta ciudadana.
ICC 3	Porcentaje de participación de niños, niñas y adolescentes en actividades de consulta ciudadana.
ICC 4	Número de personas participantes con discapacidad en actividades de consulta ciudadana.
ICC 5	Número de organizaciones sociales participantes en actividades de consulta ciudadana.
ICC 6	Porcentaje del tiempo destinado al diálogo con la ciudadanía en actividades de consulta ciudadana.
ICC 7	Percepción de la ciudadanía sobre las actividades de consulta ciudadana (con base en la pregunta cuatro de la encuesta de opinión a la ciudadanía).
ICC 8	Calidad del diálogo establecido con la ciudadanía en actividades de consulta ciudadana (con base en la pregunta cinco de la encuesta de opinión a la ciudadanía).
ICC 9	Cantidad de decisiones institucionales tomadas con base en los insumos del diálogo con la ciudadanía en actividades de consulta ciudadana.

Los indicadores de monitoreo de participación ciudadana son los siguientes:

Código	Indicador
IPC 1	Porcentaje de participantes mujeres en actividades de participación ciudadana.
IPC 2	Porcentaje de participantes jóvenes en actividades de participación ciudadana.
IPC 3	Porcentaje de participación de niñas, niños y adolescentes en actividades de participación ciudadana.
IPC 4	Número de personas participantes con discapacidad en actividades de participación ciudadana.
IPC 5	Número de organizaciones sociales participantes en actividades de participación ciudadana.
IPC 6	Porcentaje del tiempo destinado al diálogo con la ciudadanía en actividades de participación ciudadana.
IPC 7	Percepción de la ciudadanía sobre las actividades de participación ciudadana (con base en la pregunta cuatro de la encuesta de opinión a la ciudadanía).
IPC 8	Calidad del diálogo establecido con la ciudadanía en actividades de participación ciudadana (con base en la pregunta cinco de la encuesta de opinión a la ciudadanía).
ICC 9	Cantidad de decisiones institucionales tomadas con base en los insumos del diálogo con la ciudadanía en actividades de participación ciudadana.

Las fichas técnicas de cada indicador se presentan en el anexo 6.

8. Bibliografía

- Arnstein, S. (1969). *La escalera de participación ciudadana de Sherry Arnstein*.
- BID. (s.f.). *La Participación Ciudadana en la Gestión Pública: enfoque y condiciones para su desarrollo. Módulo 1 – Participación Ciudadana y Políticas Públicas*.
- BID. (s.f.). *La Participación Ciudadana en la Gestión Pública: enfoque y condiciones para su desarrollo. Módulo 2 – Parámetros para el análisis de procesos y escenarios de participación ciudadana*.
- BID. (s.f.). *La Participación Ciudadana en la Gestión Pública: enfoque y condiciones para su desarrollo. Módulo 3 – Participación ciudadana y capital social*.
- BID. (s.f.). *La Participación Ciudadana en la Gestión Pública: enfoque y condiciones para su desarrollo. Módulo 4 – El diseño y la evaluación de experiencias de participación ciudadana*.
- CLAD. (2009). *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*.
- Constitución de la República. (1983). *Decreto # 38, D. Oficial # 234, Tomo 281. San Salvador, El Salvador*.
- Cunill, N. (1991). *La participación ciudadana. CLAD, Caracas*.
- Eberhardt, M. L. (2007). *Participación Política Directa en las Democracias Representativas Contemporáneas: los Mecanismos de Participación Ciudadana en la Ciudad de Buenos Aires*.
- Ferrero, M., y Hoehn, M. (2014). *Participación Ciudadana – Un Marco Teórico. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*.
- International Association for Public Participation. (2020). *Valores medulares para la práctica de la participación pública. Recuperado de: <http://iap2.org/display-common.cfm?an=1&subarticlenbr=75>*
- Marshall, T. H. (1950). *Ciudadanía y clase social*.
- Pasquino, G. (1994). *Manual de Ciencia Política. Madrid: Alianza Editorial*.
- Procuraduría General de la República. (2020). *Misión. Disponible en: <http://www.pgrgob.sv/index.php/m-institucion>*
- OECD. (2001). *Citizens as Partners OECD HANDBOOK ON INFORMATION, CONSULTATION AND PUBLIC PARTICIPATION IN POLICY-MAKING*.
- Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción. (2015). *Política de participación ciudadana del Órgano Ejecutivo*.
- Sol Arriaza, R. (2012). *El desafío de la participación ciudadana en el Estado Democrático de Derecho. San José, Costa Rica: Flacso Costa Rica*.

9. Anexos

Anexo 1

Formato de Ficha conceptual del mecanismo de consulta o participación ciudadana



PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR.
Formato de Ficha conceptual del mecanismo de consulta o participación ciudadana.

Nombre de la actividad				
Objetivo				
Tipo de mecanismo a utilizar		Consulta		Participación
Mecanismo(s) a implementar				
Unidad responsable				
Número de jornadas previstas				
Fecha(s) propuesta(s)				
Público meta				
Cantidad de asistentes previstos				
Material documental necesario	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
	5.			

Anexo 2

Mapa de actores

DIRECTORIO DE ACTORES CLAVE									
No.	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	SECTOR	CONTACTO	DIRECCIÓN	MEDIO DE COMUNICACIÓN	OFICINAS (PAÍSES DONDE ESTÁN)	MISIÓN Y VISIÓN ORGANIZACIONAL	PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO	ALCANCE (GLOBAL, REGIONAL O NACIONAL)
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Anexo 3

Formato de lista de chequeo de aspectos logísticos para la consulta o participación ciudadana



LISTA DE CHEQUEO

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR.

EVENTO:

ESTADO DEL PROCESO	SIN INICIAR	EN PROCESO	TERMINADO	FECHA LÍMITE	RESPONSABLE
PREVIO AL EVENTO					
Aspectos organizacionales					
Definir tipo de rendición de cuentas					
Determinar el objetivo del evento					
Establecer la fecha del evento					
Determinar público asistente					
Conformar las comisiones de trabajo					
Elaborar el cronograma					
Elaborar la ficha conceptual del evento					
Comunicar a las unidades involucradas					
Generar invitaciones personalizadas					
ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Definir los materiales de soporte					
Definir la información de los materiales de soporte					
Solicitar información a las unidades internas					
Revisar y validar información solicitada					
Consolidar la información solicitada					
Elaborar propuestas de diseño de materiales de soporte					
Seleccionar diseño de materiales de soporte					
Elaborar los materiales de soporte					

ASPECTOS LOGÍSTICOS

LOCAL Y REFRIGERIO

Cotizar lugares para el evento				
Cotizar refrigerio				
Recepción de cotizaciones locales				
Verificar condiciones de los locales				
Selección local				
Relación con proveedor de local				
Envío de cartera de crédito al local				
Recepción de cotizaciones refrigerios				
Selección proveedor refrigerio				
Relación con proveedor de refrigerio				
Envío de carta de crédito al proveedor refrigerio				

INSUMOS

Listados de asistencia				
Cañón de proyección				
Grabadora				
Cámara fotográfica				
Cámara de video				
Fotocopias				
Armar carpetas				
Elaborar lista de asistencia				

REVISIÓN PREVIA DEL SALÓN O LUGAR DEL EVENTO

Iluminación				
Proyector				
Sonido				
Micrófonos				
Conexión eléctrica				
Conexión internet				
Verificación alimentos y horas de recesos				
Ubicación banners				
Colocación banners				

Anexo 4

Formato de autorizaciones para niñas, niños y adolescentes



FORMATO DE AUTORIZACIONES PARA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

PROCURADURÍA ADJUNTA DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA,
FAMILIA Y FONDOS DE TERCEROS



AUTORIZACIÓN

Yo, _____, con Documento Único de Identidad número _____, autorizo para que mi _____, participe en una o varias actividades que se realicen en eventos de esta institución, ya sea en la toma de fotografías, entrevistas, consultas, encuestas o participe en videos que se graben durante el desarrollo del evento: _____.

Lo anterior con el objetivo de que la Procuraduría General de la República pueda divulgar, exponer o utilizar las imágenes; dé a conocer los resultados de entrevistas, consulta o encuestas realizadas; y exponga o publique los videos grabados de las niñas, niños y adolescentes participantes en eventos realizados con fines institucionales.

Firma o huella _____
Nombre madre, padre, representante o responsable

AUTORIZACIÓN

Yo, _____, de _____ años de edad, autorizo a la Procuraduría General de la República para la toma de fotografías; divulgue, exponga o utilice mis imágenes; dé a conocer los resultados de entrevistas, consultas o encuestas realizadas; y exponga o publique los videos grabados durante el desarrollo del evento: _____.

_____, de conformidad a lo establecido en el art. 46 de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (Lepina). Se hace constar que se me explicó todo lo relativo al evento, por lo que expreso mi voluntad para participar en una o varias actividades que se realicen.

Lo anterior con la finalidad de que la PGR presente evidencia de las niñas, niños y adolescentes que han participado.

Firma o huella _____
Nombre de la niña, niño o adolescente

Anexo 5

Formato de Informe final de la consulta o la participación ciudadana



FORMATO DE

INFORME FINAL DE LA CONSULTA O LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

I. Generalidades:

Nombre del evento:			
Unidad responsable:			
Fecha de realización:			
Lugar de realización:			
Monto del gasto:			
Fuente de financiamiento:		Fondos propios	
		Cooperación	
		Otros (especificar)	
Partidas presupuestarias afectadas:		Número de partida	Monto

II. Número de asistentes:

Hombres	Mujeres	Total	<29 años	>29 años	Rep. de instituciones	Servidores de la PGR	Ciudadanía	No. de instituciones externas convocadas	No. de instituciones externas asistentes

III. Resultados del mecanismo de consulta o participación ciudadana:

Anexo 6

Fichas técnicas de indicadores de consulta ciudadana

ICC 1 - Porcentaje de participantes mujeres

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del indicador:	Porcentaje de participantes mujeres.
2	Objetivo del indicador:	Determinar el nivel de participación de mujeres en los espacios de consulta ciudadana.
3	Usos:	<ul style="list-style-type: none"> a. Analizar la magnitud de la participación de la mujer en los espacios de consulta institucional. b. Analizar variaciones temporales y geográficas. c. Apoyar la reorientación de acciones para procurar la participación de la mujer en espacios de consulta institucional.
4	Tipo de Indicador:	Cuantitativo
5	Definición operacional:	Se define como el cociente entre el número total de participantes en espacios de consulta institucional y el total de participantes mujeres.
6	Variables que intervienen en el cálculo del indicador:	<p>TPCC: Número total de participaciones en espacios de consulta institucional a escala nacional durante un período específico.</p> <p>TPMCC: Número total de mujeres participantes en espacios de consulta institucional a escala nacional durante un período específico.</p>
7	Fórmula para el cálculo:	$(TPCC / TPMCC) * 100$

ICC 2 - Porcentaje de participantes jóvenes

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del indicador:	Porcentaje de participantes jóvenes.
2	Objetivo del indicador:	Determinar el nivel de participación de los/las jóvenes (personas menores de 30 años) en los espacios de consulta institucional.
3	Usos:	<ul style="list-style-type: none"> a. Analizar la magnitud de la participación de la juventud en espacios de consulta institucional. b. Analizar variaciones temporales y geográficas. c. Apoyar la reorientación de acciones para procurar la participación de jóvenes en espacios de consulta institucional.
4	Tipo de Indicador:	Cuantitativo
5	Definición operacional:	Se define como el cociente entre el número total de participantes en espacios de consulta institucional y el total de participantes jóvenes.
6	Variables que intervienen en el cálculo del indicador:	<p>TPCC: Número total de participaciones en espacios de consulta institucional a escala nacional durante un período específico.</p> <p>TPJCC: Número total de jóvenes participantes en espacios de consulta institucionales a escala nacional durante un período específico.</p>
7	Fórmula para el cálculo:	$(TPCC / TPJCC) * 100$

ICC 3 - Porcentaje de participantes de la ciudadanía

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del indicador:	Porcentaje de participantes de la ciudadanía.
2	Objetivo del indicador:	Determinar el nivel de participación ciudadana (usuarios y ciudadanía en general) en espacios de consulta institucional.
3	Usos:	a. Analizar la magnitud de la participación ciudadana en espacios de consulta institucional. b. Analizar variaciones temporales y geográficas. c. Apoyar la reorientación de acciones para procurar la participación ciudadana en espacios de consulta institucional.
4	Tipo de Indicador:	Cuantitativo
5	Definición operacional:	Se define como el cociente entre el número total de participantes en espacios de consulta institucional y el total de participantes de la ciudadanía.
6	Variables que intervienen en el cálculo del indicador:	TPCC: Número total de participaciones en espacios de consulta institucional a escala nacional durante un período específico. TPCCC: Número total de ciudadanía participante en espacios de consulta institucionales a escala nacional durante un período específico.
7	Fórmula para el cálculo:	$(TPCC / TPCCC) * 100$

ICC 4 - Número de participaciones de organizaciones sociales

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del indicador:	Número de organizaciones sociales participantes.
2	Objetivo del indicador:	Determinar la cantidad de organizaciones sociales participantes en espacios de consulta institucional.
3	Usos:	a. Analizar la magnitud de la participación de organizaciones sociales en espacios de consulta institucional. b. Analizar variaciones temporales y geográficas. c. Apoyar la reorientación de acciones para procurar la participación de organizaciones sociales en espacios de consulta institucional.
4	Tipo de Indicador:	Cuantitativo
5	Definición operacional:	Se define como el total de participaciones de organizaciones sociales participantes en espacios de consulta institucional a escala nacional en un periodo determinado. Para ello, se contabilizará una participación por evento, independientemente del número de representantes que asistieron.
6	Variables que intervienen en el cálculo del indicador:	TPCC: Número total de participaciones en espacios de consulta institucional a escala nacional durante un período específico. TPOSCC: Número total de organizaciones sociales participantes en espacios de consulta institucional a escala nacional durante un período específico.
7	Fórmula para el cálculo:	$\Sigma TPOSCC$

ICC 5 - Percepción de la ciudadanía sobre espacios de consulta ciudadana

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del indicador:	Percepción de la ciudadanía sobre los espacios de consulta ciudadana.
2	Objetivo del indicador:	Determinar la percepción de la ciudadanía sobre los espacios de consulta ciudadana institucional.
3	Usos:	a. Analizar la percepción de la ciudadanía sobre espacios de consulta ciudadana institucional. b. Analizar variaciones temporales y geográficas. c. Apoyar la reorientación de acciones para procurar la mejora en la percepción de la ciudadanía sobre espacios de consulta ciudadana institucional.
4	Tipo de Indicador:	Cualitativo
5	Definición operacional:	Se define como la categoría cualitativa en la que se ubican las percepciones de la ciudadanía sobre los espacios de consulta ciudadana. Estas serán obtenidas a partir de las encuestas de evaluación de los eventos, administradas a los participantes (con base en la pregunta cuatro de la encuesta de opinión a la ciudadanía).
6	Variables que intervienen en el cálculo del indicador:	TPCFINFCC: Total de opiniones de percepción ciudadana favorables sobre los espacios de consulta ciudadana institucional. TPCDINFCC: Total de opiniones de percepción ciudadana desfavorables sobre los espacios de consulta ciudadana institucional.
7	Fórmula para el cálculo:	$\frac{\sum \text{TPCFINFCC}}{\sum \text{TPCDINFCC}}$

ICC 7 – Calidad del espacio de consulta establecido con la ciudadanía

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del indicador:	Calidad del espacio de consulta establecido con la ciudadanía.
2	Objetivo del indicador:	Determinar la percepción de la ciudadanía sobre la calidad del espacio de consulta establecido con ella.
3	Usos:	a. Analizar la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de los espacios de consulta establecidos. b. Analizar variaciones temporales y geográficas. c. Apoyar la reorientación de acciones para procurar la mejora en la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de los espacios de consulta establecidos.
4	Tipo de Indicador:	Cualitativo
5	Definición operacional:	Se define como la categoría cualitativa en la que se ubican las percepciones de la ciudadanía sobre la calidad de los espacios de consulta establecidos. Estas serán obtenidas a partir de las encuestas de evaluación de los eventos, administradas a los participantes (con base en la pregunta cinco de la encuesta de opinión a la ciudadanía).
6	Variables que intervienen en el cálculo del indicador:	TOFDCCC: Total de opiniones favorables sobre la calidad de los espacios de consulta establecidos. TODDCCC: Total de opiniones desfavorables sobre la calidad de los espacios de consulta establecidos. TONDCCC: Total de opiniones neutras sobre la calidad de los espacios de consulta establecidos.
7	Fórmula para el cálculo:	$\frac{\sum \text{TOFDCCC}}{\sum \text{TODDCCC} + \sum \text{TONDCCC}}$

ICC 8 – Total de decisiones institucionales tomadas con base a los insumos de los espacios de consulta ciudadana establecidos

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del indicador:	Total de decisiones institucionales tomadas con base en los espacios de consulta establecidos.
2	Objetivo del indicador:	Determinar la cantidad de decisiones institucionales tomadas con base en los espacios de consulta establecidos.
3	Usos:	a. Analizar la magnitud de las decisiones institucionales tomadas con base en los espacios de consulta establecidos. b. Analizar variaciones temporales y geográficas. c. Apoyar la reorientación de acciones para procurar la toma de decisiones institucionales con base en los espacios de consulta establecidos.
4	Tipo de Indicador:	Cualitativo
5	Definición operacional:	Se define como el total de decisiones institucionales tomadas con base en los espacios de consulta establecidos.
6	VARIABLES que intervienen en el cálculo del indicador:	TDIDCCC: Número total de decisiones institucionales tomadas con base en los insumos de los espacios de consulta establecidos.
7	Fórmula para el cálculo:	Σ TDIDCCC



OFICINAS CENTRALES

Novena Calle Poniente y Trece Avenida Norte,
Torre PGR Centro de Gobierno, San Salvador. El Salvador, C.A.

 7607-9013  @PGR_SV  PGR_SV  www.pgr.gob.sv

 Procuraduría General de la República  atencionalusuari@pgres.gob.sv