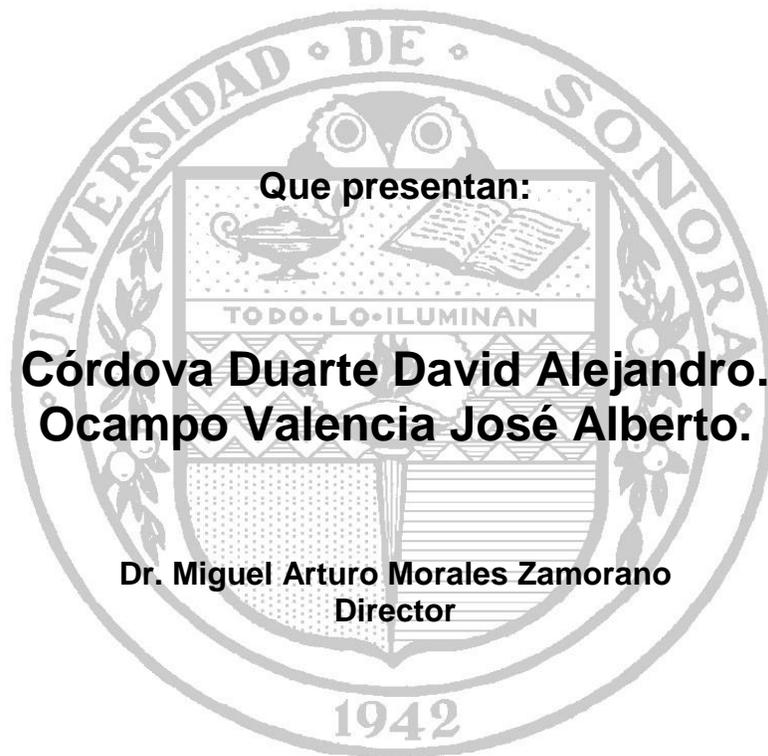


UNIVERSIDAD DE SONORA

DIVISION DE SOCIOLOGIA Y ADMINISTRACION PÚBLICA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION PÚBLICA.

Tesis.

Operación práctica del monitoreo ciudadano orientado a deducir mejoras del servicio: El caso de la Secretaria de Relaciones Exteriores en Sonora, 2010.



Hermosillo, Sonora.

Septiembre de 2010.

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de los autores y su director de tesis, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación citaremos y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación.

Primero y antes que nada, dar gracias a **Dios**, por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a nuestra familia y está más que claro que si no hubiese sido por el esfuerzo de nuestras familias no habiéramos finalizado nuestros estudios.

Nuestros padres Jesús Martín Córdova Cruz, María Jesús Duarte de Córdova, Ariel Ocampo Bejarano, Elisa Valencia Villaescusa que fueron apoyo rotundo en todos los aspectos.

A Miriam G. Rodríguez Ruiz a Mayra Karina Gálvez Díaz. Y a Sofía Alejandra Ocampo Díaz, por aguantarnos y tenernos paciencia.

A nuestra Alma Mater Universidad de Sonora la cual nos brindo la oportunidad de realizar nuestros estudios en ella.

De igual maneras nuestros agradecimientos a todos nuestros profesores que nos tuvieron paciencia y por supuesto a nuestro director de tesis Dr. Miguel Arturo Morales Zamorano, que sin él no hubiera sido posible finalizar nuestro proyecto de tesis.

Luego que clamaron a Dios en su angustia, Los libró de sus aflicciones; Los sacó de las tinieblas y de la sombra de muerte, Y rompió sus prisiones. Pero clamaron a Dios en su angustia, Y los libró de sus aflicciones. Envío su palabra, y los sanó, Y los libró de su ruina. SALMOS 107:13, 14, 19, 20.

Nunca desesperes. Pero si a ello llegas, sigue trabajando a pesar de la desesperación.
Edmund Burke.

DEDICATORIAS

Este producto de nuestra investigación se la dedicamos con mucho orgullo primero que nada **a Dios** que siempre estuvo con nosotros, a nuestra familia que nos dio todo el apoyo desde monetario hasta esas pequeñas palabras de apoyo que nos hacían seguir con nuestro proyecto, y desde luego se la dedicamos a nuestro director de tesis por todo el apoyo que nos brindó.

Se requiere de mucha desesperación, insatisfacción y desilusión para escribir unos pocos buenos poemas. No es para todo el mundo ya sea para escribirlos o siquiera leerlos.
Charles Bukowski

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo es la descripción y análisis de un monitoreo ciudadano aplicado a una Dependencia Federal, expresando cómo se ha realizado dicho monitoreo paso por paso de manera empírica, para que en un futuro, cuando se requiera aplicar una técnica de control similar a otra dependencia u organismo, exista un estudio de caso útil como referencia. Temas de destacar en esta investigación, un análisis retrospectivo, útil tanto para los ciudadanos como para la dependencia en si, el cual presenta condiciones previas acerca de cómo se ejercía el control y cómo se está llevando a cabo de manera oficial, brindando este estudio una mecánica metodológica diferente y mas pertinente.

En cuanto a la dependencia elegida, decidimos abordar esta tesis de monitoreo aplicado a la Delegación Sonora de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), siendo elegida por su forma de operar, ya que es la única que tiene su propia Ley orgánica y reglamento interior, además de que el Estado de Sonora es un estado fronterizo que la hace una de las dependencias que tiene gran afluencia de usuarios y una de las más viables para aplicar el monitoreo ciudadano en la idea de tratar de incidir en la mejora de condiciones de satisfacción de ciudadanos usuarios del servicio.

ABSTRACT

The main objective of this paper is the description and analysis of a citizen monitoring applied into a Federal Dependence, expressing how it has been operated this study step for step in an empiric way, so that in a future, when it's required to apply a similar control technique of to another dependence or organism, exist a study of useful case as reference. themes stand out in this investigation it's a retrospective, useful analysis as much for the citizens as for the dependence, which presents previous conditions about how the control was exercised and how it's operated in an official way, offering this study a different methodological mechanics and most pertinent.

As for the elected dependence, we decide to approach this monitoring thesis applied to the Sonora Delegation of the Secretary of External Relationships (SRE), being chosen by their peculiar form of operating, since it's the only one that has their own organic Law and regulation interior besides that the Sonora State is a border state that it makes one of the dependences that has great affluence of users and one of the most viable to apply the citizen monitoring in the idea of trying to impact in the improvement into conditions of satisfaction of citizen users of the service.

ÍNDICE

INTRODUCCION

CAPITULO 1.- Nuestro Observable.

- 1.1 *Antecedentes de la Delegación Sonora de la S.R.E*
- 1.2 Misión y visión.
- 1.3. Información general y especificidades.

CAPITULO 2.- El monitoreo como técnica de control

- 2.1 Antecedentes monitoreo.
- 2.2. Utilidad multidimensional.
- 2.3. Marco normativo.
- 2.4. El monitoreo y su relación con los sistemas.

CAPITULO 3.- Elementos metodológicos.

- 3.1 Relevancia de la investigación.
 - 3.1.1 Justificación.
 - 3.1.2 Objetivo, Hipótesis.
- 3.2 Problematización.
- 3.3 Metodología, Método y Procedimiento.

CAPITULO 4.- Análisis de resultados

- 4.1 Análisis funcional
- 4.2 Análisis estructural
- 4.3. Análisis de datos de campo
- 4.4 Deducciones de propuestas

Conclusiones, recomendaciones y propuesta.

Fuentes de Consulta

Bibliografía.

- Referencias documentales.
- Referencias Electrónicas.
- Documentos Oficiales de consulta.

Anexos.

- Encuestas Usuarios.
- Encuestas Empleados
- Otras graficas no incluidas en el análisis.
- Fotos.

INTRODUCCION.

La presente investigación se refiere al tema del monitoreo ciudadano, aplicado a la Secretaria de Relaciones Exteriores (SRE), con sede en el Estado de Sonora en el año 2010, pudiéndose definir como una forma de participación ciudadana que consiste en la realización de ejercicios sistemáticos, independientes y planificados, orientados a intervenir en el mejoramiento de sus procesos institucionales desde una visión ciudadana.

La característica principal de este monitoreo realizado es el haber observado el estado actual en que se encuentra la S.R.E. visualizándola de diferentes enfoques y así deducir mejoras.

Para analizar esta problemática fue necesario llevar a cabo diversos métodos de investigación y observación para así de una manera imparcial poder plasmar los encuentros con información en resultados deducidos lo mas objetivamente posibles.

Aunque comúnmente suelen surgir opiniones de mejoras a los entes gubernamentales siempre que acudimos a ellas como usuarios, acudiendo a la fácil opción de expresar propuestas o críticas al servicio que estos brindan, coincidiremos que resulta pertinente y necesario llevar a cabo un trabajo de investigación elaborado con el necesario rigor metodológico como para conocer la realidad imparcialmente objetivada desde el punto de vista de “los hablantes” de las instituciones gubernamentales, y en este caso fue obteniendo declaraciones de directivos, empleados y usuarios sobre los servicios que brindan y el estado en que las dependencias gubernamentales se encuentran.

Todo ello pues para así poder haber llegado a deducir propuestas que optimicen servicios en beneficio de todos.

CAPITULO 1.

Nuestro Observable.

1.1 Antecedentes de la Delegación Sonora de la S.R.E.

ANTECEDENTES:

La Secretaría de Relaciones Exteriores (S.R.E.), con sede en Hermosillo (Matriz), firma convenio el día 4 de junio de 1980, y se crea el día 4 de julio de 1980¹, Poniendo un poco de referencias, en cuanto a lo administrativo, aunque le corresponde a la federación aplicar auditorías, según la directora administrativa de esta Secretaría, no se ha implementado ninguna hasta el momento.² Sin embargo si se han aplicado monitoreos continuos por parte de esta misma, además, al carecer de la vigilancia de un órgano auditor, ellos mismos son los que perciben los errores y dan soluciones a ellos; lo que origina que no se tenga un archivo de tales mejoras o cambios. En cuanto si es eficiente, o eficaz, esta Secretaría se califica a sí misma como eficiente dejando en segundo término la eficacia.³

Como novedades, este año la SRE ha empezado a aplicar auditorías internas hacia las oficinas de enlace, con sede en el estado.

¹ Este dato es según lo estipulado en el Diario Oficial de la Federación el cual nos fue proporcionado por la misma S.R.E.

² Dato muy curioso ya que es se podría decir es ilógico por que la ASF (Auditoria Superior de la Federación) es la encargada de vigilar a todas las dependencias federales de la nación y publicar esas auditorias en regla según lo estipulado la Ley de Acceso a la Información publica de la nación.

³ *Mientras que, la eficiencia y la eficacia consisten en alcanzar los resultados programados, a través de un uso óptimo de los recursos involucrados. (www.guaduas-cundinamarca.gov.co/calendario/sitio.shtml) En las dependencias gubernamentales lo que se debería de buscar es mas bien la efectividad siendo esta pues la capacidad de lograr un efecto deseado. Cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados (www.definicion.org/diccionario)*

1.2 Misión y visión.

Misión:

La Secretaría de Relaciones Exteriores declara como su Misión:

"Ampliar y profundizar las relaciones políticas, económicas, culturales y de cooperación con las distintas regiones del mundo a favor del desarrollo integral de todos los mexicanos. Preservar y fortalecer la soberanía e independencia de México y garantizar los intereses y la seguridad nacional con base en los principios constitucionales de política exterior. Asegurar la coordinación de las acciones y programas en el exterior de los tres niveles de gobierno y los distintos poderes que incidan en las relaciones de México con otros países. Vigorizar la expresión de la identidad cultural y la imagen de México".⁴

Visión:

De la misma manera, se plantea en el tiempo alcanzar la Visión de: México es un país que: "Cuenta con un alto prestigio a escala internacional y que por medio de la difusión y defensa de los principios de no intervención y de autodeterminación de los pueblos preserva y fortalece la soberanía de México; promueve sus intereses a nivel internacional en un contexto de paz y respeto al derecho internacional, por medio de la colaboración entre el gobierno y los diversos actores sociales; asegura una vinculación profunda entre las comunidades de mexicanos y de origen mexicano en el exterior, con el país, sus desafíos y sus éxitos y con su cultura; defiende de manera eficaz y eficiente los derechos e intereses de mexicanos que residen en el extranjero; y enfrenta los retos y aprovecha los beneficios de la globalización para impulsar el desarrollo del país."⁵

⁴ Fuente tomada de la pagina de la Secretaria de Relaciones Exteriores <http://www.sre.gob.mx>

⁵ Fuente tomada de la pagina de la Secretaria de Relaciones Exteriores <http://www.sre.gob.mx>

1.3 Información general y especificidades.

Secretaría de Relaciones Exteriores (S.R.E.). Secretaría justificada por la ley⁶. Fue fundada, con el objetivo de llevar un control, regulando la afluencia de gente que entra y sale del país. Además entre otras funciones, es la de dar representatividad a México en el mundo con sedes diplomáticas y cónsules⁷. La Secretaría de Relaciones Exteriores también tiene sedes en cada uno de los estados de la república mexicana. En el caso del estado de Sonora, se encuentra ubicada en la capital del estado (Hermosillo) en la planta baja de las oficinas Federales de Vado del Rio. La manera de operar de esta, es igual que en todas las sedes del país de una manera sencilla:

Una persona (usuario en este caso) reserva su cita por teléfono explicando el tipo de servicio que solicita y el trámite que se necesita para este (la Secretaría otorga un total de 200 citas por día), se le confiere día en cual de manera presencial tendrá que acudir a las oficinas, una vez en las oficinas, un guardia (el cual no tiene nada que ver, ya que es de una compañía a parte no es propio de la S.R.E.) toma algunos datos, (le pregunta el nombre y hora en la cual tiene la cita) al coincidir nombre fecha y hora lo pasan a una mesa, donde verificaran que la documentación que lleva consigo sean los correctos para el trámite que solicita , una vez efectuado este punto le harán llenar unas formas , en este caso si es el trámite solicitado es la expedición de pasaporte por ejemplo pasa al área de informática donde verifican los documentos y capturan datos como huellas digitales, el usuario espera turno a que sea llamado, pasa al área de digitalización en donde se le toman unos datos y foto para subirlos a la red interna de la S.R.E. donde quedaran archivados, pasa a otra ventanilla donde le dan unas fichas de pago que tiene que realizar en el S.A.T. y en el banco, después de hacer los pagos, vuelve con los comprobantes los sellan y listo, le llegara en unos días a su domicilio. En si se escucha un trámite sencillo, rápido, que se podría efectuar sin ningún contratiempo, pero lamentablemente la realidad es que no.

⁶ Art. 50 de la constitución

⁷ Véase la historia de la S.R.E. para mayor detalle. En la pagina : <http://www.sre.gob.mx/acercasre/acercasre.html>

¿Por qué no? Dando respuesta a esta incógnita, decimos que no porque, desde el primer momento en que reservamos la cita ya estamos infiriendo en un error, y esto es pues porque debido a que las personas que proporcionan dicha información de la documentación, que la persona deberá de presentar de manera física al momento de acudir a la S.R.E. esas personas son una compañía externa a la S.R.E., es por ello que la mayoría de la veces proporcionan mal los datos, continuo a eso cuando el usuario arriba a la S.R.E. la persona encargada de que no se acumule la gente, es un guardia de seguridad privada, el cual lleva acabo un labor extra, la cual es organizar filas en el exterior de la misma, y que la gente que se localiza en el interior de las oficinas sea únicamente la que corresponde con el horario (debido a que la S.R.E cuenta con un espacio muy reducido), lo disfuncional aquí es que al igual que los que reservan las citas , es de una compañía aparte es decir ajena a la S.R.E. o sea que, el guardia desempeña funciones por las cuales no está contratado ni capacitado para hacer, aunado a esto vemos como piden varias veces para un trámite la documentación, como si les causase placer alguno el encontrar un error en esta, que a lo mejor se le paso a la persona anterior dejando mas que claro el alto índice burocratización que se presenta ahí, porque si señalan el error pero no son muy claros dar solución a ellos (recordemos que hay personas adultas personas foráneas e incluso personas de bajos niveles educativos y culturales en las que hay que tener un poco mas de disponibilidad y paciencia como servidor público, no usar tecnicismos en las palabras y tener el sentido servicial de cómo poder ayudarlo). Además vemos, como un mismo servidor realiza dos, tres e incluso hasta cuatro funciones a la vez quitándole agilidad al trámite debido a la falta de personal.

En si, esta es la manera de operar de la S.R.E a grandes rasgos, no es por desacreditar a la secretaria, claro algunos servidores tienen una gran disposición y en si la Secretaría muestra una funcionalidad eficiente a pesar de estos errores señalados, pero estamos seguros que si se enmendaran dichas disfuncionalidades señaladas la manera de operar de la S.R.E en cuanto a funcionalidad se incrementaría en un ciento por ciento.⁸

⁸ Modus operandis , estipulado en el manual de operación de la Secretaria de Relaciones Exteriores y adaptado a una explicación mas sencilla por medio de los autores de tesis

CAPITULO 2.

El Monitoreo Como Técnica de Control.

2.1 Antecedentes Monitoreo.

A través de los años, con el surgimiento de la democracia, emerge un nuevo sistema denominado comunismo (Frutos, 2003:52)⁹, sistema que tiene gran auge en Europa debido a su búsqueda de extinguir la burocratización de los gobiernos, promoviendo el lado humanista de estos, arrojando como resultado, el diseño de un sistema el cual permita a los ciudadanos emancipar las riendas de ese poder, del cual a través de la historia han abusado los servidores públicos.

Ese Movimiento, tuvo un tras-fondo sólido y fuerte, buscando a través de la lucha de clases, la integración de la sociedad, para poner fin a la eutanasia gubernamental que esgrimen los servidores públicos, en actitudes no muy poco comunes de sofocar todo intento de la ciudadanía por empoderarse sobre sus propios servidores, surgiendo así, a raíz de este movimiento, un sistema el cual evalúa todas las aristas del poder vistas desde esferas gubernamentales y ciudadanas; un sistema denominado de control de sistemas (versus sistemas de control), el cual se refiere a la acción natural de la ciudadanía de trabajar en el monitoreo y control de las instituciones de gobierno, en tanto macro actuación ciudadana colectiva que operan sistemas específicos, permitiendo a los ciudadanos actuar basados en la coacción moral e intelectual, mas que en la física. Este sistema es conocido también como control social (Morales, 2010:13).

Al tener éxito en el continente Europeo, se importa esta ideología a los demás continentes cuyo sistema es el democrático, entre ellos el continente Americano el cual acoge al sistema de control social tanto en ideología, esquematización y aplicaciones. Es en ese momento cuando pioneros sociólogos, investigadores y administradores públicos de diferentes lugares del mundo se dan a la tarea de evaluar al sistema

⁹ En el libro se relata con mas detalle la transformación de los mercados y como es la llegada de la democracia y el arribo del movimiento comunista.

gubernamental, de sus países sugiriendo y viendo la manera de cómo aplicar este tipo de control a través de un monitoreo ciudadano.

Así, el monitoreo ciudadano ha tendido a figurarse, como una técnica que comienza a operar desde el surgimiento de la democratización de los gobiernos, creándose instancias públicas para prestar servicios a los ciudadanos, esto a través de espacios y hasta instituciones de participación ciudadana organizada.

Dicho de otra manera, el monitoreo es una forma de participación ciudadana, que consiste en la realización de ejercicios sistemáticos, independientes y planificados, para observar, dar seguimiento, y proponer mejoras, sobre aspectos como la manera, en que los servidores públicos toman decisiones y utilizan los recursos públicos; cómo se generan y cuáles son los resultados de la gestión pública, su apego al marco legal y el cumplimiento de metas y planes estratégicos, entre otros.¹⁰

También, permite fortalecer la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas y la colaboración entre servidores públicos y ciudadanos para la construcción de un buen gobierno, atento, y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

Esta práctica tiene sustento legal en nuestra constitución¹¹, en donde se garantizan el derecho a la información y el derecho de petición.

Las organizaciones sociales en nuestro país y la referencia a experiencias internacionales, señalan al monitoreo y la vigilancia de políticas y programas de gobierno, como una modalidad de la participación ciudadana sumamente útil para la consolidación de la democracia, para la construcción de ciudadanía y para la mejora en el nivel de vida de las comunidades.¹²

¹⁰ Ochoa Roberto, Manual de Monitoreo Ciudadano a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2008, pagina 1-4.

Pardo Carmen María, Mecanismos de Rendición de Cuentas en el Ámbito ejecutivo del Gobierno.2008, paginas: 41 – 47.

¹¹ Artículos 6o. y 8o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

¹² Morales Migue Arturo I , 2010, página 122

2.2 Utilidad Multidimensional.

Los objetivos de esta tesis son:

- Contribuir al mejoramiento de la función pública.
- Promover la participación ciudadana mediante el ejercicio del derecho a la información.
- Fortalecer la rendición de cuentas.

Todo esto mencionado, mediante la utilización de una herramienta para promover el monitoreo ciudadano de la gestión pública, en un marco de corresponsabilidad.

Los beneficios que ofrece aplicar un monitoreo ciudadano son:

- El dar seguimiento y proponer mejoras sobre aspectos como la manera en que los servidores públicos toman decisiones y utilizan los recursos públicos;
- Cómo los recursos públicos se generan y cuáles son los resultados de la gestión pública, su apego al marco legal y el cumplimiento de metas y planes estratégicos, entre otros.
- Permite fortalecer la transparencia en la gestión pública,
- La rendición de cuentas y la colaboración entre servidores públicos y ciudadanos para la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

Claro esto deja un beneficio social, ya que la ciudadanía siente mas confianza en la operación de las instituciones públicas, en cuanto al manejo de los recursos públicos, decrece el sentido de apatibilidad hacia las instituciones gubernamentales y la manera de operar de estos.

La ciudadanía se siente activa, solidifica los lazos ciudadanos, pero sobre todo, la manera de aplicarlo por parte de los ciudadanos de una manera incluso gratuita. Este tipo de beneficios también se puede aplicar a las empresas no importa el nivel comercial con el monitoreo se puede tener un mayor control de la institución privada ya

sea comercio local etc. Además de un lazo más directo con los clientes acaparando mas el mercado.¹³

La práctica de esta técnica se puede llevar a cabo con sencillos pasos de la siguiente manera:

- Hacer un mecanismo de selección en otras palabras identificar a los ciudadanos u organizaciones que puedan convertirse en monitores de la institución.
- Comentarles los beneficios de la aplicación de un monitoreo e invitarlos a realizarlo
- Explicar en si en que consiste el monitoreo y las reglas que se deben seguir reglas para la realización del mismo
- Diseñar el programa de trabajo de tal manera que todos participen.
- Capacitar a los ciudadanos y a los servidores públicos que participen en el ejercicio.
- Informar a los servidores públicos y a los usuarios de la institución sobre el monitoreo de una manera clara sencilla y corta.

¹³ Todo lo anterior mencionado fue tomado de las siguientes fuentes:

Secretaria de la Función Publica, sistema de atención y participación ciudadana (monitoreo ciudadano, 2010.

Sonora Ciudadana A.C, monitoreo legislativo sonorenses Centro de Investigación para el Desarrollo y la Democracia, 2009.

Tecnológico de Monterrey en conjunto con la Secretaria de la Función Pública.2008

Transparency international, México, *introducción al monitoreo ciudadano*, 2006.

Transparencia y acceso a la información: monitoreo Ciudadano a la ley federal de acceso a la información Pública gubernamental 2009.

Véanse también en el apartado de las fichas bibliográficas.

2.3 Marco Normativo:

El artículo 8. o derecho de petición llamado así puesto que los funcionarios y empleados deben de respetar el derecho que se le otorga a todo ciudadano mexicano de pedir información siempre y cuando esta petición se formule de manera escrita, pacífica, y una manera respetuosa haciendo un paréntesis en este apartado el artículo cuando menciona que esta petición se debe de hacer un manera respetuosa creemos que esa última frase “manera respetuosa” al no ser específica imaginamos que el nivel de respeto cabe dentro de cada quien pero ¿Qué tan precisos deben ser?. A manera de explicación podemos decir que en si el artículo se quiere referir el hace un escrito de manera formal, sentimos que esa palabra de manera respetuosa esta mal empleada en este caso mas sin embargo, haciendo a un lado las observaciones de unos servidores acerca de los errores que acogen dicha Ley vemos aquí un respaldo legal hacia la petición de documentos por parte de los ciudadanos hacia las instituciones públicas.

Ley de responsabilidad de los servidores públicos.

En la ley de responsabilidad de los servidores públicos, específicamente el artículo 47, habla sobre que todo servidor público tendrá una serie de obligaciones para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia y se aborda una lista, como por ejemplo el observar buena conducta en su empleo, atender con diligencia las instrucciones, proporcionar información, etc.

Volviendo a lo mismo este artículo está mal fundamentado si el servidor tiene las obligaciones para salvaguardar la honradez, lealtad, etc. Es ahí cuando surgen las preguntas ¿Cómo logras salvaguardar dichas aptitudes? ¿Cuál es el parámetro por el cual se rige la honradez o la lealtad o la imparcialidad? ¿Hasta donde es permisible y hasta donde no?, una posible respuesta a estas incógnitas sería que lo mensurable a estas incógnitas cabria dentro de los estándares de cada quien, pero si así fuese, a lo mejor para una persona o inclusive grupo de personas, la honradez nunca les fue inculcada y para lo que a alguien es honrado para otro no lo es. Triste pero cierto ese caso, y es así como se le ha dado cabida a depredadores gubernamentales que sexenio tras sexenio o trienio tras trienio se aprovechan y se jacten de leyes como esta,

es en esas lagunas o esos espacios vacios donde la ley es burda, débil y donde la malicia humana sobrepasa todo remordimiento humano.

Pero en si es una ley que trata de obligar al servidor público a guiarse por el buen sendero humanitario.

Citamos el art. 49 el cual aborda el tema sobre la instalación de unidades específicas dentro de las entidades de la administración pública esto con el fin para que el que sea que tenga intereses pueda presentar quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y así poder iniciar un procedimiento disciplinario hacia este En pocas palabras un buzón de quejas, opiniones y sugerencias no es algo que se haga normalmente ya que por lo común se hace caso omiso a este buzón tanto por parte de los servidores como la ciudadanía la cual prefiere ya mejor quejarse verbalmente que escrita creemos que aquí realmente no se cumple este articulo.

Buena la idea aunque se emplea más en instituciones privadas.

Mencionamos el siguiente articulo el ART. 50 El cual declara que la Secretaría, el superior jerárquico y todos los servidores públicos tienen la obligación de respetar y hacer respetar el derecho a la formulación de las quejas y denuncias, debería de conferir risas esto suscitado de una manera irónica claro esta puesto que como decíamos en el artículo anterior no se cumple nada de lo antes mencionado.

Aunque se aborda el la obligación de establecer estos, la realidad es que vamos a la dependencias y aunque mucha gente se queja vemos el buzón vacio, incluso utilizado como basurero y esto debido a que no hay papel o lápiz o simple mente en verdad nos ha tocado ver la ranura para depositar la queja está bloqueada, lo cual a ocasionado que o la gente ha perdido la fe ya a este método.

Ley de transparencia y acceso a la información pública.

Antes de dar un par de opiniones por parte de nosotros queremos aclarar que no son para desacreditar en este caso a la Secretaría de Relaciones exteriores en si es un Secretaría quien desempeña un buen papel esperemos que como ella así se desenvuelvan las demás en México, es una secretaría que aunque tiene pequeñas deficiencias en si nos dejó un buen sabor de boca desde su organización y deslinde de responsabilidades a nivel nacional como podemos observar en el organigrama (véase en anexos) el trato del personal hasta el buen servicio que se brinda. Lo mencionado a continuación solo es a manera de reflexión

Araya y Burgos (2009, 4), expusieron en el foro que tuvo Sede en Brasil sobre la formación de directivos en la administración pública un serio análisis sobre la citada Carta Iberoamericana de la Función Pública, quienes plantean la necesidad de establecer un conjunto de exigencias de cualificación profesional para los Directivos Públicos que definan con toda precisión las competencias que requieren alcanzar para el desempeño de los cargos, así como los medios de desacreditación de las mismas, cuestión última de primordial importancia si se quiere evolucionar desde una selección ritual a una selección meritocrática sustentada en la posibilidad de evidenciar las competencias ,(Daniel Burgosm,2009, 2)¹⁴, y en si una serie de recomendaciones donde también abordan testimonios donde se han implementado dichas formaciones en países como Chile y que han lanzado resultados positivos.

Desde unos puntos de vista propios, esto difícilmente puede ocurrir de buenas a primeras en México y en países donde colonicen en demasía las esferas públicas. Debido a que es ahí donde impera la corrupción (Vázquez, 2006:13) , un ejemplo mas claro de esto podríamos mencionar que aunque hipotéticamente los altos directivos están capacitados para el cargo, donde una persona debidamente calificada y con todas las aptitudes para poder ocupar un puesto público y desempeñarlo de un manera optima, no puede por que ya está ocupado por alguien más y nos percatamos que esas personas obtienen dichos nombramientos por otros medios sean estos por lazos de

¹⁴ La formación de directivos públicos: una revisión de coherencias

amistad, como premio por fidelidades durante la campaña del candidato, por fidelidad al partido etc. O simplemente porque el sindicato los coloco (Morales,2010:82).

Es ahí cuando las dependencias se empiezan a llenar de hematomas públicos, de gente que entorpece el buen servicio, que solo mira a la administración pública como un buen negocio que durara de 3 a 6 años.

En nuestro caso, vemos que en la S.R.E. cuando se les planteo la pregunta a uno de los directivos de que tan capacitado esta el personal (*véase encuesta en anexos*) su respuesta fue: “la mayoría no cuenta con carrera universitaria a lo mucho debieron haber llegado a prepa mas sin embargo saben hacer su trabajo “ creemos que esa respuesta deja mucho que desear; pero es una triste realidad que como esta dependencia así operan muchas en México.

Claro, ahí nombramientos, que se ganan por las cualidades y capacidades a través de aplicaciones de exámenes etc. Donde al ser calificados para el puesto se les otorga el nombramiento, pero siendo realistas muy pocos son así.

Dando fundamento a la pregunta ¿dónde queda lo que se predica en la constitución y que adoptan tantos servidores públicos al momento de hablar? de tratar de sacar avante el Estado Mexicano. Más bien lo llenan de opacidad, gracias a estos métodos que emplean colocando a alguien no capacitado para el cargo, obteniendo así pues por supuesto a un servidor público que pone primero sus intereses antes que los de ciudadano y solo mira la administración pública como negocio y no como medio útil para servir.

Y toda vía dicen: “el poder reside en la ciudadanía” cuando está en realidad, no tiene tanta facultad como para poder llegar a revocar un mando.

Todo esto lo mencionamos porque aunque a veces son muchos los inconformes, son pocos los grupos movilizadores, y esto se debe a que: primera mente debemos de crear una cultura y una conciencia en la ciudadanía Mexicana de como se puede utilizar dicho poder ciudadano porque hay que tener en claro un objetivo de salir adelante sacar adelante esta democracia que se ve hostigada y trans-violada cada sexenio o cada trienio según sea el caso.

Para muestra de esto recordemos como al momento de auditar las mismas dependencias a otras dependencias estas se corrompen entre si porque aunque digan que se rigen bajo una normatividad muy estricta y muy penada a veces los intereses del poder sobrepasan todo ello rindiendo cuentas públicas solamente claras entre comillas.

Hay que tomar la riendas ahora el control social está entrando en nuestro país obviamente no es muy conocido y aunque lo están empezando a promover ciertos grupos, sociedades, e incluso el mismo gobierno, vemos como los ciudadanos muestran un apatía a todo esto por falta de conocimiento de información el ciudadano está dispuesto a responder solo necesita las herramientas necesitamos dar mayor divulgación necesitamos alzar la voz quitarnos la mordaza de la boca y quitarnos la venda de los ojos.

He aquí que citamos unos artículos en los cuales ayudamos a fundamentarnos pero vistos desde nuestro punto de vista.

En el artículo 4to.se da la explicación específica de cuales son objetivos de dicha ley:

- Proveer lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información mediante procedimientos sencillos y expeditos;
- Transparentar la gestión pública mediante la difusión de la información que generan los sujetos obligados;
- Garantizar la protección de los datos personales en posesión de los sujetos obligados;
- Favorecer la rendición de cuentas a los ciudadanos, de manera que puedan valorar el desempeño de los sujetos obligados;
- Mejorar la organización, clasificación y manejo de los documentos, y
- Contribuir a la democratización de la sociedad mexicana y la plena vigencia del Estado de derecho.

- En esta ley se derogan las obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos hacia los ciudadanos al dar una rendición de cuentas y transparencia. para poder dar acceso a la información pública para que estos puedan evaluar el funcionamiento y desempeño de los servidores y así pues de esta manera se contribuye a la democratización de la sociedad mexicana. Si lo vemos desde un punto de vista epistemológico vemos como todo ello se convierte en un dogmatismo para los ciudadanos es más que claro que al estar en una sociedad que paga impuestos y se ponen entes públicos que funcionan a través de recursos financieros obtenidos a raíz de esos impuestos siendo dinero público es obvio que debemos de saber cómo es el manejo de todo ello aunque en la realidad vemos que esto aunque en idea está desde hace mucho en la práctica es desde hace apenas un pocos años atrás pues estos entes estaban con anterioridad revestidos de un escepticismo hacia la sociedad.

En cuanto al artículo 7 con excepción de la información reservada o confidencial prevista en esta Ley, los sujetos obligados deberán poner a disposición del público y actualizar, en los términos del Reglamento y los lineamientos que expida el Instituto o la instancia equivalente a que se refiere el Art. 61. En este artículo se ven las restricciones como por ejemplo que la información reservada y confidencial prevista en la ley pero también específica que a reserva de eso todo lo demás es obligación poner a disposición el público la información actualizada.

En si el Artículo 42. Se especifica los requisitos para tener acceso al derecho a la información dice que: las dependencias y entidades sólo estarán obligadas a entregar documentos que se encuentren en sus archivos. La obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del solicitante para consulta los documentos en el sitio donde se encuentren; o bien, mediante la expedición de copias simples, certificadas o cualquier otro medio.

El acceso se dará solamente en la forma en que lo permita el documento de que se trate, pero se entregará en su totalidad o parcialmente, a petición del solicitante.

En el caso que la información solicitada por la persona ya esté disponible al público en medios impresos, tales como libros, compendios, trípticos, archivos públicos,

en formatos electrónicos, en Internet o disponibles en cualquier otro medio, se le hará saber por escrito la fuente, el lugar y la forma en que puede consultar, reproducir o adquirir dicha información.

2.4 Monitoreo y su relación con los sistemas.

El monitoreo es: una forma de participación ciudadana que consiste en la realización de ejercicios sistemáticos, independientes y planificados para observar, dar seguimiento y proponer mejoras sobre los aspectos como la manera en que los servidores públicos toman decisiones y utilizan los recursos públicos; como se genera y cuáles son los resultados de la gestión pública, su apego al marco legal, el cumplimiento de las metas y planeación estratégica entre otros.¹⁵

Monitoreo, herramienta de trabajo que puede llegar a revolucionar aparatos gubernamentales a empresas y organizaciones ciudadanas, o cualquier órgano, aparato, etc. que cumpla con los siguientes términos: sea auditable y preste servicios, en los cuales es primordial la participación ciudadana, debido a las penurias en las funcionalidades de estos.¹⁶

En si es un acto de gran relevancia, debido a que la ciudadanía puede transigir y sobre todo insinuar mejoras, las cuales dan licencia hacia la satisfacción dirigidos a los diferentes sectores como lo son el gubernamental y el de la sociedad en si , es de suponerse que subsisten personas las cuales manifiestan poca credibilidad hacia la aplicación este sistema en el manejo de los recursos públicos, debido a la costumbre se podría decir de que el ciudadano viva hostigado con la idea de que es siquiera impensable el pueda hacer algo así. Mas sin embargo los tiempos cambian y la manera de pensar de la ciudadanía también, esta nueva generación que arriba al país está despertando se está quitando esa venda de los ojos. Generación a la cual acogen nuevas inquietudes y dudas.

Pero este tipo de sistema, denominado monitoreo necesita un equilibrio en su conformación. Por ende para poder conservar ese equilibrio debe avalarse en una relación de sistemas¹⁷.

¹⁵ Definición adaptada por lo autores de la fuente :

http://www.sonoraciudadana.org.mx/mls/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=39&Itemid=64

¹⁶ Morales Arturo Miguel, Programa Guía del Curso Sistemas de Control, 2010, pagina 35 - 36.

¹⁷ Un “sistema” (del latín *systema*, proveniente del griego *σύστημα*) es un conjunto de funciones, virtualmente referenciada sobre ejes, bien sean estos reales o abstractos. También suele definirse como un conjunto de

Existen diversos tipos de sistemas reales y conceptuales, en los cuales se subdividen en físicos y abstractos, conformándose en su naturaleza por sistemas cerrados, aislados, y abiertos.

Podríamos decir que, Sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario.

Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente, admiten cierta arbitrariedad.

Con base en esto, y gracias a los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968 surgió algo denominado Teoría General de Sistemas abreviándose T.G.S. ¹⁸

Teoría la cual busca producir teorías y formulaciones conceptuales, que pueden crear condiciones de aplicación en la realidad empírica.

Al igual que la T.G.S., el monitoreo comparte la una estrecha relación con los sistemas al integrar ciencias naturales y sociales, para de una manera más amplia, estudiar los campos no-físicos del conocimiento científico, especialmente en ciencias sociales. Dando como resultado formulaciones de teorías a ciertos problemas que esgriman o acojan a un diverso factor.

Mas sin embargo, a diferencia de este el monitoreo si busca o intenta la solución problemas.

elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía o materia para proveer información.

¹⁸ Definiciones tomadas de las siguientes paginas de internet : <http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml>.
http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema#Tipos_de_sistemas_reales_y_org.C3.A1nicos.

CAPITULO 3.

Elementos Metodológicos.

3.1 Relevancia de la investigación.

3.1.1. Justificación:

Al principio, cuando arribamos a la Secretaria de Relaciones Exteriores, entre los meses febrero/ marzo / abril, (siendo esos meses elegidos por la mayor afluencia de personas por periodos vacacionales) formulamos una hipótesis y un planteamiento del problema, pensando que nuestra tesis, seria mas crítica, en el sentido que, discurriríamos, en que encontraríamos muchas irregularidades, entre otros desperfectos. Pero nos llevamos una grata sorpresa al observar que, en si la Secretaría posee una buena operatividad, esto debido a que está debidamente organizada y a pesar que hay fallas menores como: el no brindarse información correcta, al momento de reservar las citas telefónicas, claro esta que en sí estos no son problemas que se le retribuya a ellos, ya que es una compañía externa la que encargada de brindar la información. Como observaciones personales, en general es una Secretaría que aunque tiene bastante actividad, durante toda la jornada laboral los servidores muestran una gran disposición al momento de dar resolución a los problemas, y sobre todo mucha disposición de desempeñar bien su papel como servidores públicos que son.

El tema de la aplicación de un monitoreo ciudadano a la S.R.E., a nuestro parecer es de tal relevancia puesto que al no ejercerse auditorías continuas por parte del órgano controlador correspondiente (A.S.F.) y al ser ellos mismos los que tratan de percibir los problemas existentes dentro de la S.R.E. hay una contrariedad al solo ver los problemas de un solo enfoque, (el de los empleados) sin tomar en cuenta las opiniones de los usuarios, e incluso no percatarse de todos los posibles errores que comenten, y siendo para ellos muy normales.

Al aplicar nuestro trabajo de tesis de monitoreo, pensamos que podríamos ayudar a que se vean estos problemas existentes de una manera más clara, haciendo ver de manera justificada todos los enfoques y sus aristas proporcionándole e incluso propuestas para dar efectividad en todos los trámites a dicha dependencia.

Dentro de los hallazgos que creemos pudiésemos encontrar, se encuentran, una falta de organización ya sea en esta Secretaría ubicada en nuestro estado o a nivel nacional, además como en una dependencia de gobierno que actúa con índice de opacidad y falta de control, con dicho monitoreo ciudadano pudiera percatarse de cómo es su operación y cómo el monitoreo podría ayudarle en gran manera, como herramienta clave para un control interno, además los mismos usuarios al ver el resultado podrían estarlo aplicando constante mente y ser escuchados, ya que como medida controladora está avalada como proceso legal, puesto que está basado normativamente en las leyes nacionales, y así con ello mejorar el servicio acorde a sus demandas.

3.1.2. Objetivo:

Mejorar los servicios, el proceso y los tramites que se realizan en la S.R.E. en la ciudad de Hermosillo, Sonora, a través del monitoreo ciudadano.

Hipótesis:

El monitoreo Ciudadano puede influir en la mejora de los servicios que brinda la S.R.E.

3.2 Problematización.

Planteamiento del Problema Real (PPR):

Al igual que en cualquier dependencia publica, en la S.R.E. encontramos desperfectos en la manera de operación. Esto es pues debido al trasfondo que conlleva desde su expedición el sistema público en México. Así pues al pasar de los años la ciudadanía Mexicana a exigido la mejora de las dependencias reduciendo así esos desperfectos, mas sin embargo vemos fallas en la manera de operar de las dependencias aun, e inclusive unas mas evidentes que otras.(*Torruco, 2002, pagina 57 – 58*)¹⁹

En el caso de Secretaria de Relaciones Exteriores podemos apreciar que en ella sobresale el problema de *falta de efectividad en la satisfacción plena del usuario en el servicio de trámite de pasaporte*". (Vásquez, 2006, pagina 17.)²⁰

Planteamiento del Problema de Conocimiento (PPC):

Como ciudadano mexicano, nos puede que día a día, otros países avanzan hacia la recuperación económica mundial, desarrollándose y superándose en cuanto a la operación gubernamental se refiere, dando mas transparencia, moviéndose mas apegados a la normatividad pero con un poco mas de sentido humanístico y común, tratando de luchar contra la corrupción y la burocratización, todo ello solo para poder llegar a una misma meta desarrollarse como nación y así con ella elevar sus niveles de vida.

¿Porque México teniendo toda la capacidad y recursos para avanzar como nación y ser competente en el mercado mundial, solo retrocede, y vemos como los altos mandos del gobierno ponen a exponentes que justifiquen los desdenes gubernamentales incluso relatando la historia de México? (aunque la relaten a su

¹⁹ Torruco Gamas José, El Sistema Representativo Mexicano, 2002, pagina 57 – 58.

²⁰ Véase artículo corrupción e insatisfacción política, un análisis de la opinión publica europea actual. De Rafael Vásquez García, año 2006 17

gusto) señalando las disfuncionalidades solo para fines partidistas y no para un progreso en si (Ing. Raúl Estrada Gálvez, 2001, pagina 1)²¹ En si no pretendemos hacer una crítica del sistema gubernamental o los mercados y desarrollo nacional sino que vemos que a raíz de esto el sector gubernamental también se a distorsionado en cuanto a su visión y misión el cual a través de las dependencias poder conseguir un avance y desarrollo nacional lo que a veces se ve eclipsado por ciertas fallas concurridas en la manera de operar de estos. Entorno a esto nos emerge una duda ¿Cómo es y como podría mejorarse la satisfacción del usuario en el tramite de pasaportes en la oficina de enlace de la S.R.E en Hermosillo, Sonora? Al aplicar un monitoreo ciudadano²² pretendemos dar solución a esta duda, y a manera de ejemplo podría esto ayudar a la aplicación de otras dependencias y así enlistar a México a esa lucha que no se ha podido alcanzar desde hace mucho tiempo, pintar a México como nación competente en el mercado mundial al lado de países desarrollados

Hipótesis: Como ciudadano mexicano llega un momento de querer ver o constar una mejora en las dependencias publicas, cansado de la burocratización o de la manera de operar en si de estas, que tal parece que en ves de dar una mejora solo le ponen trabas al ciudadano, al necesitar un servicio por parte de estas. Sintiénose impotente a ante los servidores públicos, el sistema y la instituciones en si, tal fuese por ignorancia , o solo por que al recibir un mal trato, el servidor publico, goza de contactos claves dentro del mismo sistema que lo protegen, como resultado, el ciudadano ha ido perdiendo la fe y esperanza en el sistema gubernamental.

Es por ello que se le esta dando tanta difusión al monitoreo ciudadano en México para que esos sectores de la ciudadanía²³ pueda llevar un control de las dependencias que se pensaba que hasta cierto punto eran omnipotentes y que la gente que labora en ellas totalmente invulnerable con licencia para hacer los que les plazca. Y se le ha dado difusión por que el monitoreo ciudadano permite caracterizar, medir y deducir mejoras en el servicio de trámite de cualquier dependencia.

Es por ello que lo aplicamos en la oficina de enlace de la S.R.E. en Hermosillo, Sonora.

²¹ Artículo publicado en la pagina <http://foros.fox.presidencia.gob.mx/read.php?3,7945> en el año 2001 por el Ing Raúl Estrada Gálvez, pagina 1.

²² Morales Zamorano Miguel, Programa Guía del Curso Sistemas de Control, 2010, pagina 210.

²³ Morales Zamorano Miguel Programa Guía del Curso Sistemas de Control, 2010, pagina 156.

3.3 Metodología, Método y Procedimiento.

Al momento de haber decidido el tema, “Operación practica del monitoreo ciudadano orientado a deducir mejoras del servicio.” En realidad, no teníamos claro donde podría ser mas factible su aplicación, y manaba una duda ¿en que dependencia, para que servicio, podríamos aplicarlo para que así en un futuro esta sirviera de ejemplo para las demás? Al estudiar la manera de organización y conformación de varias dependencias Estatales y Federales, no inclinamos mas por esta de orden Federal. Para lo cual solicitamos al de departamento de Administración Pública y Sociología no expidiera una carta en donde constaba que en función de nuestro trabajo de tesis y basándonos en los artículos de transparencia solicitábamos la información necesaria para poder llevar a cabo dicho trabajo de investigación.

Para sorpresa de nosotros que pensábamos que con eso solo bastaría para que nos atendieran nos encontramos con obstáculo muy grande, la Secretaría nos hizo esperar alrededor de 2 horas solo para decirnos que no nos podía atender que lo mas viable es que regresáramos mañana, a manera de bitácora relatamos que fue algo muy tedioso que cada vez que acudíamos ala S.R.E. íbamos consientes de que mínimo perderíamos alrededor de 2 horas en espera que nos atendieran, claro esto mejoro al aplicar unas técnicas sugeridas por nuestro director de tesis como el llegar con un presente a la Secretaría, y al personal con el que interactuábamos cada vez que acudíamos a dicha dependencia dando como resultado que nos atendieran de una manera más grata y amable.

En cuanto a la explicación metodológica de una manera superflua pero entendible aplicamos encuestas de manera representativa a empleados y directivos los primeros días, solicitamos organigramas manuales de organización, ley orgánica, etc. en si toda documentación que nos pudiesen proporcionar.

Aplicamos encuestas a usuarios durante varios días, e interactuamos con ellos nos enfocamos a la detección de problemas y la manera de operar de ellos, y tomamos fotos todo ello para llevar a cabo la realización de esta tesis.

CAPITULO 4

Análisis de Resultados

4.1 Análisis funcional

Hemos de recordar, de manera rápida y breve que, cuando el hombre, (incluye hombres y mujeres) decide asentarse y vivir en una manera sedentaria, da surgimiento a algo llamado sociedad, y estas personas pasan de ser simples nómadas a ser ciudadanos pero esto no es así nomas también por medio de esta sociedad da origen a algo llamado Estado denominando así el territorio que a ellos les pertenece.

A través de la historia por medio de luchas, revoluciones, etc. se consiguió que ese Estado al verse oprimido diera marcha a una nueva lucha para que cada miembro de esa sociedad sea libre y soberana.

Cuando cada miembro de esa sociedad o ciudadano deposita su soberanía²⁴ en algo llamado constitución, le da validez a estas normas y así también se le garantizan sus derechos y obligaciones.

Claro está, que para poder llevar a cavo estas normas, hay personas encomendadas para ello que de una manera ya sea coercitiva o imperativa han de ejercer estas normas.

De manera rápida, hemos visto como se fundamenta un Estado soberano y la constitución, recordando que nuestro sistema es, una Republica democrática representativa y federal; términos que no adentraremos en su explicación por que a donde verdaderamente hemos de querer centrar nuestra mirada en la estructura política de este sistema.

²⁴ Para Santi Romano, la palabra soberanía tiene dos acepciones: Se refiere una en aspecto negativo de no dependencia del ordenamiento supremo y la otra al aspecto positivo de tener ese ordenamiento una fuerza y eficacia superiores a los ordenamientos que viven en su ámbito y que le están subordinados (*principii di Dritto Costituzionale generale*; 2da. Ed.; Milán, 1946; pág. 68).

Y esto es porque, entrando más en detalle en este punto vemos que toda la estructura política, social y económica de cualquier modelo de sociedad se asienta sobre la existencia de dos tipos de controles: el ejercicio por la sociedad global y sus diversos grupos e instituciones (basados en la coacción moral más que en la física) y el realizado por el estado, de carácter eminentemente coactivo²⁵ (Palacios Pierre Jean, 2002, Control Social, pag. 1564). Otra cuestión es la legitimidad de éste para imponer a los ciudadanos la obligatoriedad del cumplimiento de las leyes y castigar a los transgresores de las mismas. De ello se tratara al revisar la historia del pensamiento, desde cuya perspectiva podrán apreciarse las distintas formulaciones que se han sucedido a lo largo de la historia. (Munesa Bernardo 2002, Sociología pág. 1564).

Estas son unas de las definiciones o explicaciones sobre el control social. Ahora bien nuestra función en esta tesis es aplicar el ejercicio por la sociedad global y sus diversos grupos e instituciones ya que como sociedad global y ciudadanos tenemos ese derecho de ejercerlo; en ello nos fundamentamos para haber hecho este control social a través de un monitoreo ciudadano hacia la S.R.E. entonces. ¿Cómo aplicamos ese monitoreo? A lo mejor los acoge esa duda. Para dar respuesta a esa incógnita a continuación mencionamos el proceder que tuvimos para la aplicación de este:

En primer lugar, trabajamos en elaborar encuestas de tal modo que nos sirvieran de apoyo en el resultado de nuestra investigación; dichas encuestas, iban dirigidas una hacia los usuarios, otra a los trabajadores públicos, y por ultimo otra directivos; en la primera se elaboraron preguntas claras, concisas y cerradas, facilitando la respuesta al usuario no dando cabida a que respondieran algo fuera de tema, y así también hicieron sugerencias de mejoras.

En las preguntas enfocadas hacia los servidores públicos, los reactivos estaban enfocados a tratar de sacar a la luz las mejoras que ellos pensaban posibles y necesarias, por ello se elaboraron reactivos de tal forma que logramos obtener la información necesaria asociada a la construcción de indicadores.

Se llevo acabo una bitácora asociada al método de observación no participante, en donde registramos todos los hechos observados y las experiencias que se vivieron.

²⁵ Estos son los dos tipos de controles que existen según Jean Pierre Palacio, Lic. En Sociología. Este artículo fue publicado en el volumen 6 de 12 de la enciclopedia Océano a color por parte de la editorial océano, pagina núm. 1564

Los días de observación; en esta bitácora se hicieron anotaciones objetivas, desde un punto apartidista, ni a favor de los usuarios ni a favor de la institución, simple mente anotamos lo observado.

Fue de gran utilidad manejar gráficos cada cierto tiempo de los resultados obtenidos, y así fuimos comparando en cuanto si hay mejoras o lo contrario.

A manera que transcurrió el tiempo, algo muy útil también que empleamos fue un cronograma en el cual se plasmaron ciertos criterios que fueron de gran ayuda en la realización de esta investigación de tesis.

Además, deducimos propuestas de mejoras de cada uno de ellos, lo cual se expuso a o las personas responsables de dicha dependencia, que muchas veces no miran la problemática real; puesto que hipotéticamente dicha dependencia solo muestra resultados positivos.

No todo fue tan fácil como se menciona, de manera rápida les podemos decir que hubo mucha pérdida de tiempo, muchas vueltas, el área de campo fue un poco tediosa, los usuarios muchas veces se resisten en cooperar, al igual los empleados al principio creen que cualquier información que proporcionen será usada en su contra, etc.

Pero, el haber llevado la aplicación del monitoreo a esta dependencia, nos dejó experiencias tanto buenas como no tan buenas. Para ejemplo de ellas mencionaremos dos casos:

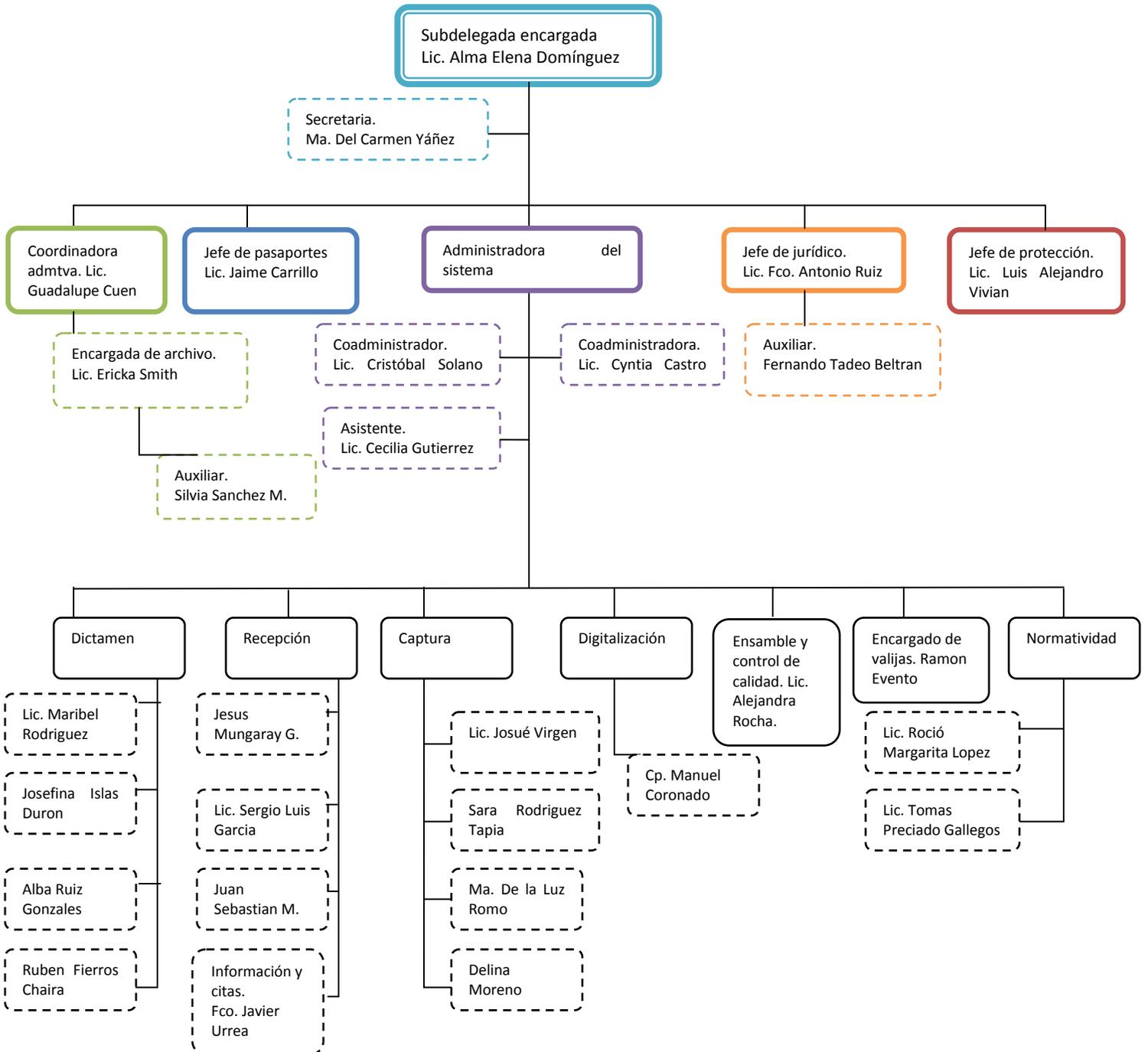
- En el primero caso en cuanto al índice de corrupción, nos percatamos en que no existe índice de corrupción o al menos no muy visible ¿por que decimos esto? Bueno en una de las ocasiones que nos hicieron permanecer buen rato en la sala de espera para que nos recibiera un directivo fuimos espectadores de un caso en particular la esposa de un diputado federal necesitaba salir urgentemente del país hacia E.E.U.U. pero, tenía vencido su pasaporte mexicano, lo cual le impedía abordar un avión con viaje directo desde Hermosillo hacia su destino. Ella por supuesto trato de usar sus influencias contactando a su esposo, otros diputados, etc. e incluso trato de hablarle a la Secretaría de la de la dependencia mostrando su poder por así decirlo. Mas sin embargo la respuesta del personal fue siempre no se puede el sistema no nos lo permite, la

mujer sugirió que se le quitara la cita a otra persona pues según ella estaba por encima de ellos, peor la respuesta siguió siendo no se puede ellos ya tienen cita y no se les puede quitar, lo cual obviamente generó que la mujer esta se marchara un tanto indignada. Dejándonos una silueta de sonrisa dibujada en nuestros rostros, muestra de que los servidores públicos cumplieron con su labor y no por las influencias de alguien dejaron que se les pisoteara a los demás usuarios.

- Caso numero dos: Esto fue ya en las últimas visitas que dimos a la dependencia, igual estando en la sala de espera fuimos espectadores de cómo una persona de edad avanzada trataba de hacer el trámite de su pasaporte mas sin embargo este señor no contaba con la documentación en regla, esto debido a que tenía una falla en su acta de nacimiento, no miramos con agrado el que se le usara terminología técnica o tecnicismos dicho de otra manera para referirse al error plasmado en el documento haciéndole poco entendible o mas bien dicho nada entendible el señalamiento del error, el pobre hombre no sabía que es lo que tenía mal, además de esto lo mandaron al registro civil para que se le asesorara de cómo se podía dar solución a ello, vamos a la realidad si ellos tienen conocimiento de esto deberían de tener consideración con alguien mayor no les cuesta nada asesorarlo ahí mismo, mas sin embargo la respuesta fue << vaya para allá porque a mí no me compete no es mi área>>, y lo lamentable es que ni siquiera hubo la molestia de llamar a dicha dependencia donde lo mando y avisar que esta persona iba para halla para que así se le agilizará el trámite. De un punto de opinión propio pensamos que esta muy mal la manera de actuar la verdad fuimos espectadores de como la burocracia se expresaba en uno de sus más altas facetas.

4.2 Análisis Estructural organigrama

ORANIGRAMA DELEGACION SONORA DE LA S.R.E.



El organigrama es un instrumento metodológico de la ciencia administrativa. Este tiene una virtud dual, por una parte trae ventajas, debido a que permite observar la estructura interna de una organización; y por otra parte trae desventajas que esa estructura de adecue a algo escrito y no a lo que es en realidad. Es el resultado de la creación de la estructura de una organización la cual hay que representar y estos, muestran los niveles jerárquicos existentes en una empresa u organización.

Desde los primeros días de la industrialización, los encargados se preocuparon por la cantidad de personas y departamentos que se podían manejar con eficacia. Este interrogante pertenece al control administrativo que significa la cantidad de personas y departamentos que dependen, directamente, de un encargado específico. Cuando se ha dividido el trabajo, creando departamentos y elegido el tramo a controlar, los encargados pueden seleccionar una cadena de mando; es decir, un plan que especifica quién depende de quién, estas líneas de dependencia son características fundamentales de cualquier organigrama.

El resultado de estas decisiones, es un patrón de diversos estratos que se conoce como jerarquía. En la cima de la jerarquía de la organización, se encuentra el director (directores) de mayor rango que en este caso en la Subdelegada encargada y responsable de las operaciones de toda la organización.

Le sigue la Secretaría de la subdelegada la cual cuenta con una papel importante puesto que es la encargada de dar la cara en primer lugar calmar al usuario que exija un entrevista con al subdelegada pero sobre todo tratar ella en primera instancia de arreglar cualquier desperfecto para así en solo casos que lo ameriten pasar al usuario con ella.

Siguiendo el orden jerárquico, siguen: la coordinadora administrativa, encargada que los manejos de los recursos entre otra tareas, ella es la que ve por la secretaria en cuento a expedir ordenes dar autorizaciones etc. coordinadora en si de que esta funcione con un optimo desempeño.

Jefe de pasaportes, encargado de en primera instancia dar una aprobación de estos y encargado de su entrega y recepción.

Encargada de archivo, con su respectivo auxiliar tienen la tarea de tener a la disposición cualquier documento que se le solicite.

Cuenta también con administradora del sistema, y coadministradores, y asistente encargados de capturar cualquier información y estar en coordinación a través del sistema con la secretaria central con sede en el estado de México.

Por otra parte jefe de jurídico, con su auxiliar, encargados como su nombre lo indica de todo lo jurídico que conlleva la Secretaría.

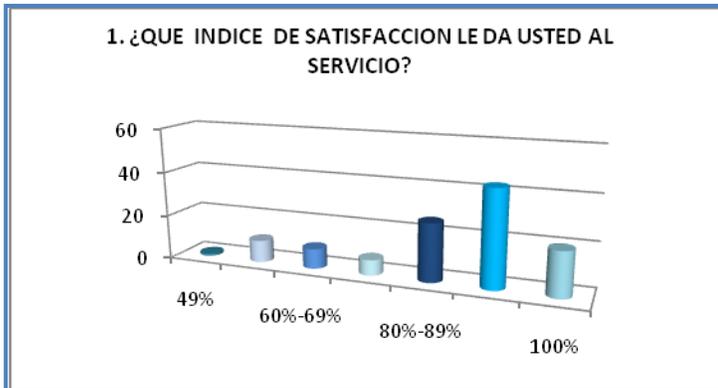
Jefe de protección, encargado de dictámenes para casos especiales en trámites o servicios que solicite el ciudadano.

Continuando con su jerarquía, tenemos los apartados que son de: dictamen, recepción, captura, digitalización, ensamble y control de calidad, encargado de valijas, y por último normatividad.

Desde luego que para todo esto antes mencionado, existe un proceso que integre las actividades de departamentos independientes, a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia.

4.3 Análisis de Datos de Campo

Gráfica U-1



Fuente: Elaboración propia

La grafica U-1, muestra de usuarios consultados ha manifestado un índice de satisfacción del 90%, con una mínima diferencia de insatisfacción que ligándola a la gráfica E-1, esto acorde a las encuestas aplicadas dicho resultado, podría deberse a la falta o insuficiencia de empleados

públicos que podrían atender al usuario de manera más efectiva. Sin embargo, el personal directivo entrevistado, ha expuesto en torno a ello, que el desempeño de dicha secretaria da un índice de satisfacción del 99%

El Foro sobre el desarrollo Árabe realizado en Mena, AS, durante el panel de Monitoreo, Sociedad Civil y Reforma Sector Publico en la Región Árabe*, se llegó a enunciar la pertinencia de que “Los participantes se concentren en la necesidad de formular e implementar un código de conducta para oficiales y empleados del sector público, quienes podrían incrementar el mejoramiento del mismo sector público y las responsabilidades de los ciudadanos. (UNDP, 2006, 4-6).²⁶

Destacándose en uno de los puntos tratados, que para poder alcanzar un gran desarrollo como nación es muy importante, que cuando algún ciudadano requiera un tramite u/o servicio por parte del gobierno, este quede con un buen índice de satisfacción y calidad.

Estamos viendo Como las regiones árabes se contempla el índice de satisfacción como punto crucial para alcanzar un desarrollo nacional.

²⁶ Traducción del inglés realizada por los autores de esta tesis. Dicho enunciado se refiere a conclusiones que se generaron en el panel, *Panel on Monitoring, Citizens, Civil Society and Public Sector Reform in the Arab Region*, realizado el 8 de abril en Mena, AS. Información disponible en: <http://www.internationalbudget.org/resources/expenditure/part2.html>

Por su parte México, ha empezado a contemplar al ciudadano, ha exigencia de este mismo, buscando estandarizar la calidad de sus servicios públicos a manera de justificación de los recursos que este utiliza.

Ahora bien, sabemos que la insuficiencia de personal gubernamental es y ha sido un argumento que tradicionalmente esgrimen quienes abogan por incrementos presupuestales, lo cual es fácilmente debatible y rebatible dando lugar a la realización mesurada de estudios tendientes al desarrollo organizacional retribución de funciones y/o responsabilidades como lo hemos visto en dependencias, donde existe una sobre nomina, donde para una función se contemplan tres o cuatro trabajadores, siendo que uno solo puede realizar dicha actividad mas sin embargo a la hora de rendir cuentas para las dependencias siempre es justificable la cuantiosa cantidad de trabajadores.

A manera de reseña un caso similar se presento en E.E.U.U. donde cansados de una rendición de cuentas turbia y no muy eficiente como la de nuestro país, los ciudadanos se organizaron y diseñaron el *“Our Money, Our Responsibility As Citizens’ Guide to Monitoring Government Expenditures. (Nuestro dinero, nuestra responsabilidad como ciudadanos guía hacia el monitoreo del gasto gubernamental.)*²⁷ Estudio el cual muestra la retribución de funciones a manera de guía hacia los ciudadanos para que empleen dicho método a manera de un control social.

Esto va con referencia de que el ciudadano en si sea el que califique el personal que tenga conocimiento absoluto del gasto y presupuesto.

Buscando así, que realmente exista una transparencia, hacia los ciudadanos, pero sobre todo, que sea el ciudadano el que decida el gasto de ese presupuesto designado a las dependencias, y así pues arrojando como resultado un servicio de mayor calidad; y sobre todo con una efectividad, acorde a los parámetros impuestos a otros países, más desarrollados en este sentido.

Recordemos que México no cuenta con un parámetro de medir la calidad de los servicios o la efectividad con la que se brindan estos actualmente. México solo se avala a través de los ISO lo cual es un estándar de calidad con parámetros reconocidos

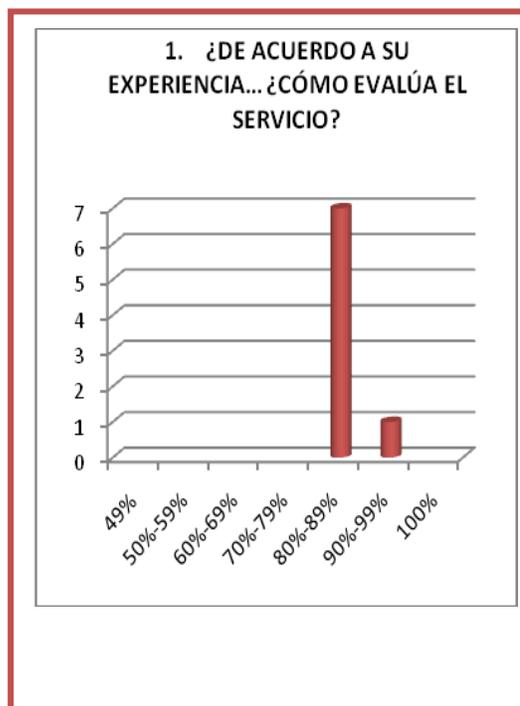
²⁷ Traducción del inglés realizada por los autores de esta tesis.

internacionalmente pero solo en cuestiones documentales siendo más enfocados a la calidad de las empresas con orden privada y no al sector publico.(Priego,2003,90).

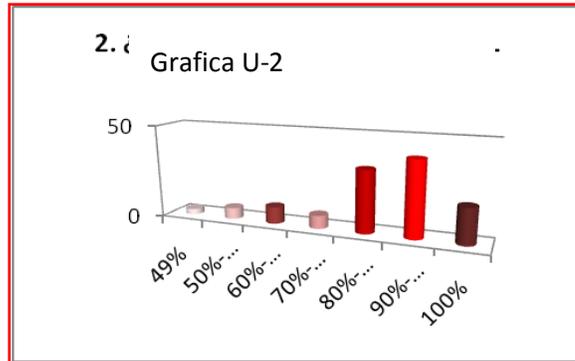
|Lo que se necesita es en sí un servicio menos burocrático y más humanista este tema del control social tema novedoso en México pero realmente muy comentado en otros países por ejemplo el congreso que tuvo sede en el Ecuador años atrás donde se trato el tema del control social por parte de expositores de diversas partes del mundo dando como resultado el control social visto de diversas culturas, zonas, ideologías gobiernos, etc. Pero con el mismo objetivo, avalando lo antes expuesto de que el ciudadano sea el factor clave en todo esto. Este tipo de control lleva el fin o en el caso adecuado a México el Dr. Miguel Arturo Morales Zamorano²⁸ como uno de los pioneros investigadores y promotores en el tema a nivel nacional, nos explica en su guía de “Sistemas de Control” como el ciudadano puede emplear el control de sistemas como método de vigilancia y monitoreo para así dar paso a una transparencia menos llena de opacidad y elevando la calidad del servicio de las dependencias además este tipo de estudios retribuyen a que el servidor público también se encuentre en mejores condiciones para desempeñar su labor y este al tener en óptimas condiciones realizara un buen papel a la hora de desempeñar su trabajo optimizando la calidad del servicio esto en si son varios ángulos enfocados en un objetivo por así decirlo, o en otras palabras varios elementos llevando al mismo fin deseado, todo esto se puede comparar por medio de las graficas que aquí presentamos en este caso de cómo se evalúa el servicio en la S.R.E. por parte de los usuarios (Grafica U-1) y empleados (Grafica E-1) donde en dicha secretaria se prestan las condiciones para brindar un servicio de calidad mas sin embargo no de excelencia y hemos de agregar manteniendo nuestra Hipótesis vigente que este servicio de excelencia se podría obtener a través de un simple pero bien estructurado monitoreo como plantea el Dr. Morales.

En la grafica E-2, se muestra que, en mayoría el personal evalúa el servicio que se brinda en dicha dependencia gubernamental con una óptima respuesta más sin embargo no a nivel de excelencia que vendría siendo lo ideal.

Grafica E-2



Fuente: Elaboración propia

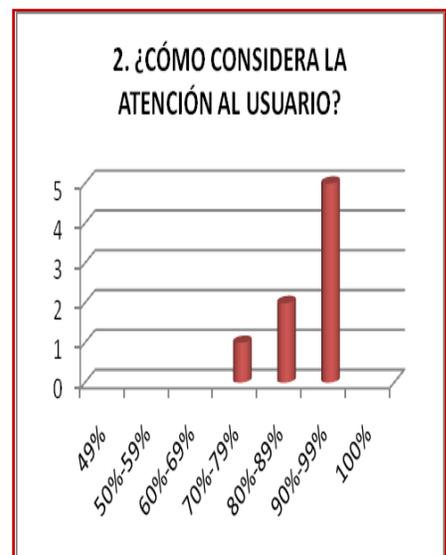


Fuente: Elaboración propia

La grafica E-2 muestra que de los usuarios consultados la mayoría concuerda en que al final el servicio les deja un buen índice de satisfacción siendo este calificado por medio del trato recibido a través de los servidores públicos que va de el 80% - 100% superando los estándares aprobatorios. De esta manera podemos mencionar con base comprobatoria que la S.R.E. esta fungiendo un buen papel en cuanto al trato del personal.

Como es observable al momento de comparación las graficas U-2 y E-2 la mayoría de los encuestados califico de haber recibido un buen trato por parte de los servidores en cuanto a los servidores también fue mayoría la que desempeña un buen papel al brindar la debida atención al usurario mas sin embargo todo esto se estipula a través de la ley de responsabilidades que brinda el Estado Sonora al comprometer a cualquier servidor público a desempeñar bien su papel y deslinda un serie de responsabilidades hacia este además de brindar la manera de cómo actuar al ciudadano al ser este quien no reciba el trato debido por parte de los servidores

Grafica E-2



Fuente: Elaboración propia

en cuestión.²⁹

La Secretaria de la Función Pública (2009) nos muestra la importancia de la participación ciudadana en cuanto a dependencias y entidades, siendo este tipo de participación, la que dé lugar a un servicio de excelencia. Esto en cuanto, a la atención al usuario se refiere, este tipo de calidad, en el servicio sería, el resultado de una organización por parte de los ciudadanos; dicho de otra manera que fuesen ellos mismos los que velen por sus intereses, y no esperanzados en cuentos de hadas, como que el gobierno lo hará, y de la manera más honesta. Esto también es de manera en que ellos sean los calificadores y al mismo tiempo un tipo de auditores en el manejo y gasto de los recursos, y por supuesto que al momento de recibir el servicio público por parte de los servidores se obtendrá el resultado que ellos mismos demandan.

Grafica U-3

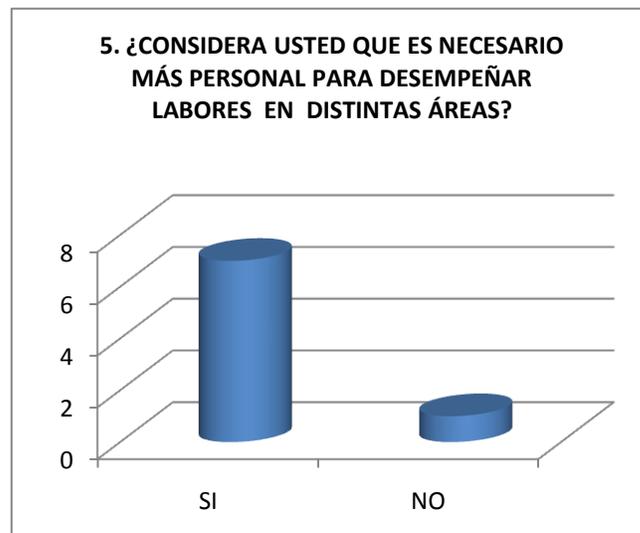


Fuente: Elaboración propia

²⁹ Según lo estipulado en el titulo primero articulo 5to. y titulo segundo artículo 6to. de la ley de responsabilidades de los servidores públicos del estado y de los municipios.

Se puede apreciar es que el índice de satisfacción de los usuarios nos dice que están de acuerdo entre 90 y 100% en cuanto a calificación de capacitación al personal, a lo que nos dice la grafica E-5 que hace falta más personal lo que nos pusimos a refeccionar que aun cuando estén altamente capacitados sigue faltando más personal, para atender las necesidades de los usuarios.

Grafica E-5



Fuente: Elaboracion propia

¿Qué es primeramente un servidor público?

Según la Ley de Trabajo de los servidores públicos de los estados y municipios se entiende por servidor público toda persona física que preste a una institución pública un trabajo personal subordinado de carácter material o intelectual, o de ambos géneros, mediante el pago de un sueldo.³⁰

Y por institución publica

Cada uno de los poderes públicos del Estado, los ayuntamientos y los tribunales administrativos, así como los organismos auxiliares de carácter estatal y municipal.

³⁰ Artículos 4to. Y 6to. Titulo primero de la ley de trabajo de los servidores públicos del estado y municipios.

Úsese la misma definición pero adecuada en este caso al nivel federal.

Vemos necesaria la definición de estos conceptos ya que son claves para las siguientes graficas véase por ejemplo la comparación de la grafica U-3 y E-5 tiene relación. En cuanto a que la mayoría de los usuarios considera muy pocas al personal dentro de la dependencia no se considera el suficiente personal y este tiene que aprender a llevar a cabo funciones en las cuales no fue capacitado este obviamente es respaldado por parte de los usuarios al momento de opinar en cuanto a propuestas para mejoras de la S.R.E. opinan que hace falta más personal o al menos llevar capacitaciones constantes en cuanto a funciones que no le corresponden pero las realizan a falta de personal y esto tiene fundamento legal Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios artículo 100, fracción III (la obligatoriedad de estructurar programas de capacitación y desarrollo a corto, mediano y largo plazo; así como en su artículo 101, que las instituciones, públicas deberán implantarlos conforme a las necesidades de su función, del servicio y de los programas de ascenso escalafonario).

En México se estipula realizar actividades de capacitación y adiestramiento con el objeto de que los servidores públicos puedan adquirir conocimientos que les permitan obtener ascensos conforme al escalafón y desarrollar su aptitud profesional; todo esto con fundamento legal en la ley de trabajo de los servidores públicos para los estados y municipios (*artículo 98, título cuarto, fracción IX*).³¹

Por ende es un derecho el exigir a servidores públicos capacitados para desempeñar la función para la cual se supone están en el cargo, y es tanto derecho como obligación para el servidor público recibir tales capacitaciones.

Incluso, como se ha mencionado con anterioridad llevando un control social la ciudadanía puede llegar a evaluar cuando realmente un servidor público esta debidamente capacitado para desempeñar su cargo veamos de ejemplo al estudio del Doctor Morales (2010,180) donde hace referencia al estudio que se le aplico a servidores públicos de alto rango nivel directivos y secretarios a través de un examen de conocimientos básicos referentes al cargo que desempeñan, donde lamentablemente nadie lo aprobó es por ello que nosotros los ciudadanos debemos de tener esa

³¹ Artículo basado en la ley de las funciones de las instituciones públicas.

inquietud de y motivar a esa participación ciudadana y a esas personas que ocupan puestos donde no saben desempeñar su función puedan ser revocados del puesto.

Grafica U-4.



Fuente: Elaboración propia.

Grafica E-4.



Fuente: Elaboración propia.

Se contempla en esta grafica el índice de satisfacción es notorio en el 90-99% con lo que nos damos cuenta que los usuarios se encuentran conformes en cuanto a la disposición por parte de los servidores públicos de la S.R.E. de resolver necesidades que acogen a los usuarios a diferencia de lo que respondieron los mismos usuarios al hacerles esta pregunta ¿Qué podría sugerir para que la S.E.R. logre satisfacerlo plenamente?

Donde los usuarios contestaron que el trámite fuese más ágil, que labore más personal el cual brinde la información necesaria cuantas veces esta le sea requerida sin objetar. A lo que nos lleva este tipo de resultados en las graficas es quizá que esto se deba a la falta o insuficiencia de servidores públicos que atiendan de maneras más entregada a quienes accedan al servicio.

La gráfica E-4 reitera los resultados de la grafica U-4, los empleados tienen el índice de satisfacción del 80-89% en cuanto a efectividad y agilidad de atender un trámite al usuario, a diferencia de los usuarios que si están conformes pero insisten en que les

hace falta más personal e igual y como mencionan los mismos empleados (grafica E-5).

Grafica E-5.



Fuente: Elaboración propia.

En si el órgano encargado en auditar a S.R.E es A.S.F.³² (Auditoria Superior de la Federación.) mas sin embargo al momento de nosotros preguntar quién los audita la respuesta fue que no hay un órgano que audite a la S.R.E. algo extraño en verdad porque de acorde a la ley de rendición de cuentas esto no debería de ser así . Dejamos la posibilidad de que si se les audite pero no de una manera constante puesto que al momento de solicitar información como organigramas y algunos documentos no contaban con las actualizaciones sinónimo de que nadie los audita por ello no cuentan con la información a la mano.

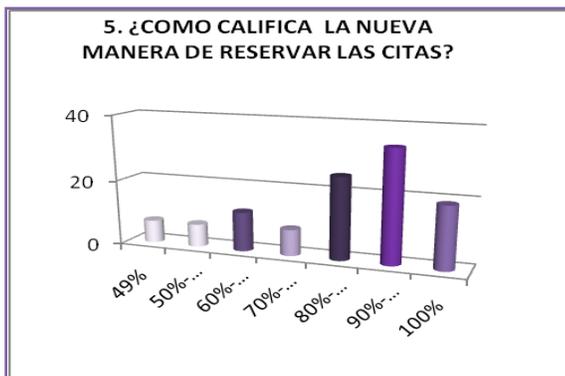
El personal directivo nos comento que se les evalúa el desempeño por medio de encuestas de satisfacción que se envían a la ciudad de México (oficinas centrales) además cuentan con buzón de quejas sugerencias, páginas de internet, etc.

Por otra parte las observaciones no participantes dan cuenta que efectivamente el personal hace buen papel a la hora de desempeñar su función asignada mas sin

³² Auditoria superior de la Federación órgano auditor encargado de la rendición de cuentas de todas las dependencias de ámbito federal pero también dan rendición de cuentas los institutos de auditoría estatal de la nación. <http://www.asf.gob.mx/>.

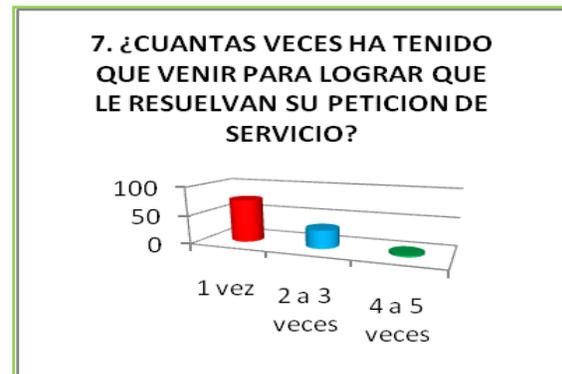
embargo a manera de recomendación efectivamente si es necesario más personal para agilizar aun mas los trámites.

Grafica U-5



Fuente: Elaboración propia

Grafica U-7



Fuente: Elaboración propia

Lo que apreciamos en esta grafica U-5 de la nueva manera de hacer las citas nos arroja un índice de satisfacción del 90-99% lo cual nos dice que los usuarios realmente les gusta la nueva manera a lo que nos concuerda con la grafica E-3 la cual nos arroja el mismo índice de satisfacción del 90-99% de parte de los empleados, con lo que también lo comprobamos con la grafica U-7 con el resultado más alto en que nomas han tenido que ir a la SRE una sola vez, por otra parte el personal directivo hizo el comentario << la nueva manera de hacer las citas es algo cómodo ya que se evita la pena de venir hasta acá y regresarse, demás lo otro es que también pueden hacer su cita por internet. >>

Cabe mencionar la pregunta abierta que se les hizo a los empleados sobre las mejoras que les gustaría en el servicio de la secretaria contestaron << que no fuese una compañía externa la que atendiese las citas por teléfono ya que esta da mala información lo cual provoca que el usuario venga con los requisitos incorrectos y atrase

las demás citas, sería una propuesta valiosa y la cual se debería de tomar muy en cuenta. >>

En cuanto al análisis sobre el índice de corrupción que se pudiera encontrar en la secretaria de Relaciones exteriores es nulo constado por nosotros por una experiencia vimos como el sistema no permitía que se sobrepusieran funcionarios de alto rango a otros usuarios para que les agilizaran los trámites o se les atendiera pues estos no contaban con cita previa.

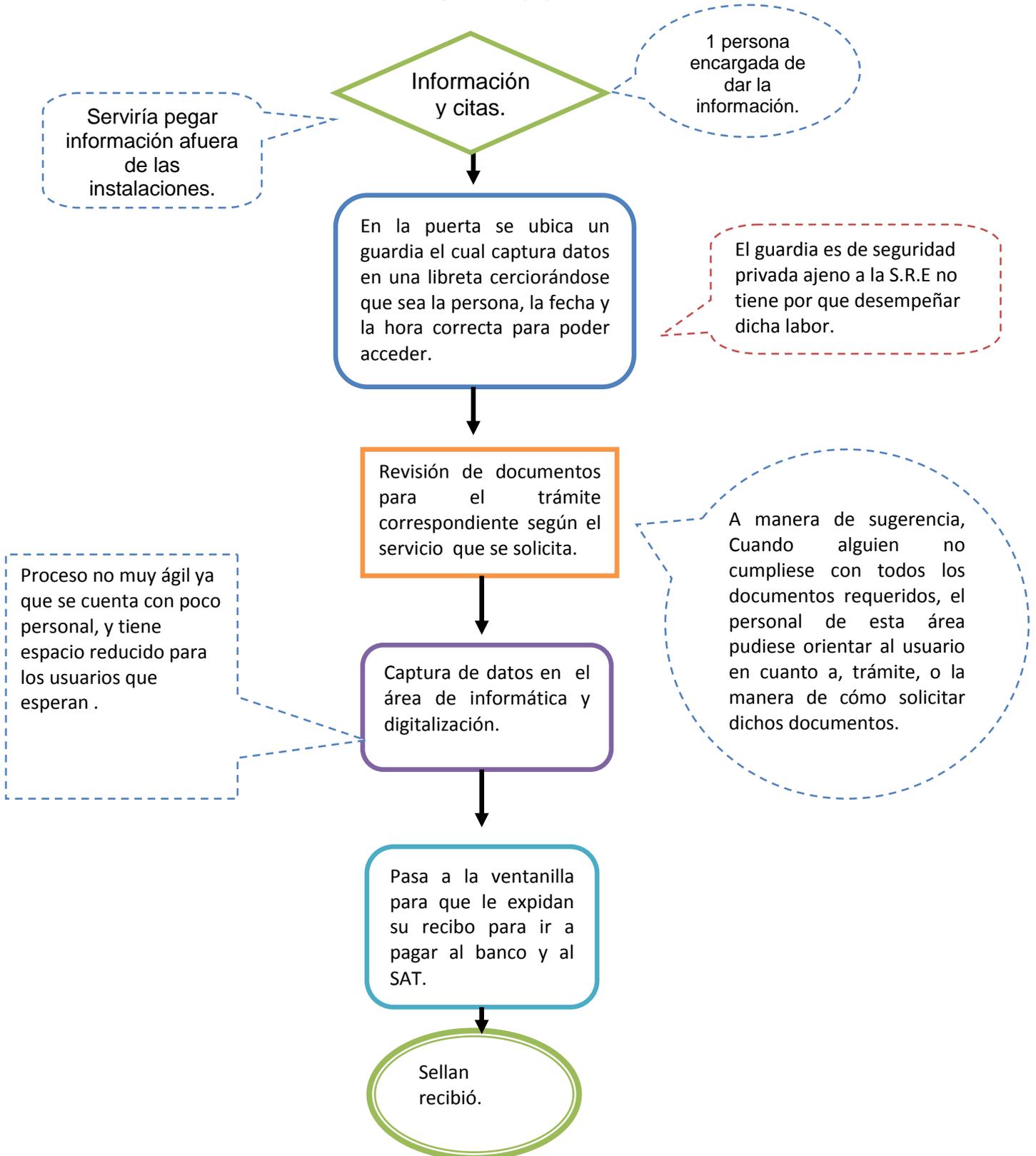
Grafica E-3



Fuente: elaboración propia

4.4 Deducciones de propuesta

Diagrama de flujo.



Dentro de la explicación de flujo-diagrama y dando continuidad al capítulo 1.3, detectamos unos problemas y proponemos soluciones viables:

Previamente, el conflicto que se manifiesta a primera instancia pudiésemos detectar que son: Las citas por teléfono, el método no es defectuoso del todo el problema arraiga en que la compañía contratada para que este brindando la información y reservar citas, no la brinda la información de manera precisa.

Sugerencia para solución: Mientras este ese convenio entre la S.R.E. y la compañía contratada para brindar información y reservar citas se pudiese encomendar a una persona representante de la S.R.E. supervisando que se brinde una información correcta en esas compañías externas contratadas.

Para el caso de la citas e información vía internet. Sugerimos el que se este actualizando constantemente y se este monitoreando dicha pagina cada cierto tiempo a un lapso corto para que sea mas constante.

Segundo Problema: el guardia de seguridad desempeña otras funciones externas hacia lo que es contratado, tales como: dar información y organizar filas.

Sugerencia para solución: Debe de fungir únicamente como guardia y no ir mas allá sus obligaciones y responsabilidades. Si lo que la S.R.E. quiere es no incrementar su nomina, podría contratar servicios externos tal y como lo hace con las citas telefónicas.

Tercer problema: Mayor difusión de información, y requisitos que se deben de presentar al momento de realizar el trámite solicitado.

Sugerencia para solución: Pegar información a fuera como se efectuaba anteriormente.

Cuarto problema: La espera es larga, en ocasiones y no se cuenta con un dispensador de agua al público, esto obliga al usuario a abandonar a la S.R.E para ir a conseguir algo para beber.

Sugerencia para solución: Colocar para los usuarios un dispensador de agua fría y sus respectivos conos.

Quinto problema: El buzón de sugerencias no tiene papel y lápiz.

Sugerencia para solución: poner papel y lápiz y supervisar que este no haga nunca falta. Aunamos a esto el ser mas servicial con los usuarios, mayor disponibilidad en el servicio desempeñar labores mas allá de las estipuladas y que se le confieren

Conclusiones, recomendaciones y propuesta.

La aplicación de un monitoreo a cualquier dependencia, permite conocer el estado actual en la que esta se encuentra, tales como que las instalaciones que estas sean optimas para brindar los servicios al usuario; así como también la calidad con los que estos se brindan. Que cumplan con su visión misión y objetivos y como se desempeña dicha dependencia al brindar sus servicios. Basando su realización a través de los diferentes puntos de vista como del usuario, empleados, directivos se evalúa como esta se conforma y así poder hacer ver las fallas a los altos mandos de dichas dependencias através de un estudio con respaldo legal para que estas puedan ser corregidas.

A manera de conclusión el monitoreo ciudadano al haber sido aplicado a la S.R.E. constatamos la problemática existente por medio de encuestas, observaciones, y visitas constantes a la institución la cual obtuvo un impacto positivo, en desempeño y atención al usuario esto es por que el usuario calificaba de buen manera la agilidad del tramite y la atención con la que se le atendía.

En el lapso que se realizo dicho monitoreo a la S.R.E, pudimos percatarnos de fallas como las que daremos a conocer con sus respectivas recomendaciones tales como: las dimensiones insuficientes del lugar en donde se ubica, la falta de mayor divulgación para los diferentes tramites, falta de algunos servicios a disposición el usuario para hacer su estadía mas placentera como dispensadores de agua fria o caliente, mayor numero de sillas, falta de un básico sistema de llamada de turno con pantalla electrónica o digital para la visualización del numero de turno y numero de ventanilla, así evitaríamos filas , mayor grado de estudios para el personal y mayor numero del personal, actualización constante a la pagina de Internet, y un monitoreo a las empresas subcontratadas como la que brinda el servicio de citas telefónicas, y seguridad.

Proponemos la aplicación de este tipo de monitoreos constantes hacia las dependencias como herramienta del usuario para poder realizar propuestas de mejoras, y seguir de cerca el avance a esas propuestas de mejoras. Así como para exigir un servicio de calidad.

FUENTES DE CONSULTA

Referencias Documentales.

Frutos, Francisco (2003). *El comunismo Contado con Sencillez*. Madrid: Maeva.

Gamas, José (2002). *Artículo de opinión sobre el Sistema Representativo Mexicano*. México: opiniones.

Morales, Miguel A., et al (2010). *Sistemas de control socio-gubernamental*. México: UNISON. Pp. 222.

Munesa, Bernardo (1998). *Sociología – Control social*. México: Océano. Volumen 6 de 12, Autodidáctica Océano a Color.

Pierre, Jean (1998). *Sociología – Control social*. México: Océano, Volumen 6 de 12, Autodidáctica Océano a Color.

Ramírez, Felipe (2005). *Derecho Constitucional Mexicano*. México: Porrúa.

Santi, Romano (1946). *Principii di Dritto Costituzionale generale*. Italia: Milán. 2da.Edición

Referencias Electrónicas.

CCA. “Introducción al monitoreo ciudadano”. *Centro Comunitario de aprendizaje: ITESM-SFP*. (2010). (01 de febrero del 2010). <<http://www.cca.org.mx/cca/cursos/monitoreo/html/modulo1/index.htm>>.

CIDADE DEMOCRATICA. “Crear y apoyar las propuestas para una mejor ciudad, disponible”. *Cidade Democrática*. (2010). (03 de febrero del 2010). <<http://www.cidadedemocratica.org.br/topicos/estado/pi/tags/895/de/cidadaos/relevancia>>.

CIDSEP. “Monitoreo ciudadano a la justicia”. *Centro Interdisciplinario de Derecho Social y Economía Política, Universidad Católica de Paraguay*. (2010). (09 de febrero del 2010). <http://www.monitoreoalajusticia.org.py/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=52>.

Curiel, Moisés. “Monitoreo Ciudadano” *Monitoreo Ciudadano*. (2010). (09 de febrero del 2010). < www.monitoreociudadano.gob.mx/>.

Fundación Idea. “Ejercicio de monitoreo ciudadano al servicio de registrados del servicio postal mexicano”. *Fundación Idea*. (2010). (25 de febrero del 2010).

<<http://www.fundacionidea.org.mx/admin/documentos/publicacion/IDEA-ReporteFinalSepomex-VersionDefinitiva.pdf>>.

G.B.A. “Gobierno de Buenos Aires”, *Monitoreo Ciudadano*. (2010). (25 de febrero del 2010).

<http://www.buenosaires.gov.ar/areas/jef_gabinete/atencion_ciudadana/dg_atencion_v ecinal.php?menu_id=24569>.

IBP. “Our Money, Our Responsibility A Citizens’ Guide to Monitoring Government Expenditures”. *International budget*. (2006). (27 de febrero del 2010).

<<http://www.internationalbudget.org/resources/expenditure/part2.html>>.

M.C.P. “Monitoreo ciudadano en la PROFECO”. *PROFECO*. (2010). (15 de febrero del 2010).

<<http://www.profeco.gob.mx/honestidad/Publicaci%C3%B3n%20MC%20OIC%203.pdf>>.

Ochoa, Rigoberto. “Manual de monitoreo ciudadano a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”. (2010). (16 de febrero de 2010).

<<http://libertad-de-expresion.rds.hn/documentos/proyectoretho/manualdemonitoreociudadanoalaleytaipsegundaparte.doc>>.

Priego, Guadalupe “Un nuevo Modelo de Administración Pública en la Secretaría de Finanzas y Desarrollo Social del Estado de Puebla Capitulo IV”. *Catarina Udlap*. (2003).

(03 de marzo del 2010).

<http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/priego_s_g/capitulo4.pdf>.

S.F.P. “Secretaria de la Función Pública, sistema de atención y participación ciudadana (monitoreo ciudadano)”. *Portal de la Función Pública*. (2010). (07 de febrero del 2010).

<http://portal.funcionpublica.gob.mx:8080/wb3/work/sites/SFP/resources/LocalContent/1623/4/monitoreo_ciudadano.pdf>.

Sonora Ciudadana A.C. “Centro de Investigación para el Desarrollo y la Democracia, monitoreo legislativo sonorense”. *Sonora Ciudadana*. (2009). (28 de febrero del 2010).

< <http://www.sonoraciudadana.org.mx/mls/>>.

Transparency International. “Introducción al monitoreo ciudadano”. *Acción Ciudadana*. (2006). (04 de marzo del 2010).

<<http://www.accionciudadana.org.gt/Documentos/Ned/Monitoreo%20ciudadano%20del%20PTMC%20propuesta%20final.pdf>>.

T.A.I. “Transparencia y acceso a la información: monitoreo ciudadano a la ley federal de acceso a la información pública gubernamental”. CIESAS. (2010). (marzo 05 del 2010).

<<http://www.ciesas.edu.mx/diplomado/finales/Monitoreo%20ciudadano%20a%20la%20LAI.pdf>>.

U.A.C. “Monitoreo ciudadano a las cartas compromiso al ciudadano, Universidad Autónoma de Chiapas (monitor ciudadano), del subprograma de apoyos Directos al ingreso objetivo”. ASERCA. (2010). (15 de marzo del 2010).

<http://www.aserca.gob.mx/secsa/estudios/140708_3.pdf>.

UNDP. “MENA Development Forum panel on citizen, civil society, and public sector reform in the Arab region”. POGAR. (2006). (13 de marzo del 2010).

<<http://www.pogar.org/publications/civil/mdf5-report-e.pdf>>.

ANEXOS

Encuesta para usuarios:

(Por favor, cruce el recuadro correspondiente)

1. ¿QUE INDICE DE SATISFACCION LE DA USTED AL SERVICIO?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

2. ¿COMO CALIFICA AL PERSONAL EN CUANTO A TRATO?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

3. ¿COMO CALIFICA AL PERSONAL EN CUANTO A CAPACITACION?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

4. ¿COMO CALIFICA AL PERSONAL EN CUANTO A DISPONIBILIDAD DE RESOLVER SUS NECESIDADES?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

5. ¿COMO CALIFICA LA NUEVA MANERA DE RESERVAR LAS CITAS?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

6.

7. ¿PARA USTED EN CUANTO A FUNCIONALIDAD Y EFECTIVIDAD LA S.R.E. LA CALIFICA CON?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

8. ¿CUANTAS VECES HA TENIDO QUE VENIR PARA LOGRAR QUE LE RESUELVAN SU PETICION DE SERVICIO?

1 vez 2-3 veces 4-5 veces

8.- ¿QUÉ PODRÍA SUGERIR PARA QUE LA SRE LOGRE SATISFACERLO PLENAMENTE? _____

¿CÓMO LOGRARLO? _____

Encuesta a empleados:

(Por favor, cruce el recuadro correspondiente)

1. ¿DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA... ¿CÓMO EVALÚA EL SERVICIO?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

¿PORQUÉ? _____

2. ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN AL USUARIO?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

¿QUÉ LE FALTA? _____

3. ¿CÓMO CONSIDERA LA NUEVA MEDIDA DE CITAS POR TELÉFONO?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

¿CÓMO PODRÍA HACERSE MEJOR? _____

4. ¿QUÉ CALIFICACIÓN LE DARÍA A LA S.R.E. EN CUANTO A EFECTIVIDAD Y AGILIDAD A LA HORA DE ATENDER UN TRÁMITE AL USUARIO?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

¿CÓMO HACERLO MEJOR Y MAS RÁPIDO?

5. ¿CONSIDERA USTED QUE ES NECESARIO MÁS PERSONAL PARA DESEMPEÑAR LABORES EN DISTINTAS ÁREAS?

Si no

PORQUE? _____

6. ¿QUÉ TAN CONFORME ESTÁ USTED CON LA FUNCIONALIDAD DE LA SER?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%

Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

¿QUÉ HACE FALTA? _____

¿QUÉ INNOVACIONES PROPONDRÍA USTED? _____

Encuesta a directivos

1.- AL MOMENTO EN QUE SE CONTRATA A NUEVO PERSONAL... ¿SE LE IMPARTEN CURSOS DE INDUCCIÓN AL PUESTO Y A LA INSTITUCIÓN?.

2.- ¿SE EVALÚA EL DESEMPEÑO EN EL SERVICIO PÚBLICO?, ¿CÓMO OPERA ESTE MECANISMO?

3.- ¿CUÁL ES SU OPINIÓN ACERCA DEL PROFESIONALISMO DEL SERVIDOR PÚBLICO? (SOBRE SU FORMACIÓN UNIVERSITARIA ESPECIALIZADA).

4.- EN MATERIA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL... ¿QUÉ OPINA USTED AL RESPECTO DE LA CONVENIENCIA DE INCORPORAR ESTOS PROCESOS, DECISIONES Y CONTROLES EN PROCESOS DE TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL.?

5.- ¿QUÉ PORCENTAJE LE DA USTED ALA S.R.E EN CUANTO A EFECTIVIDAD DE REALIZACIÓN DE TRÁMITES?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

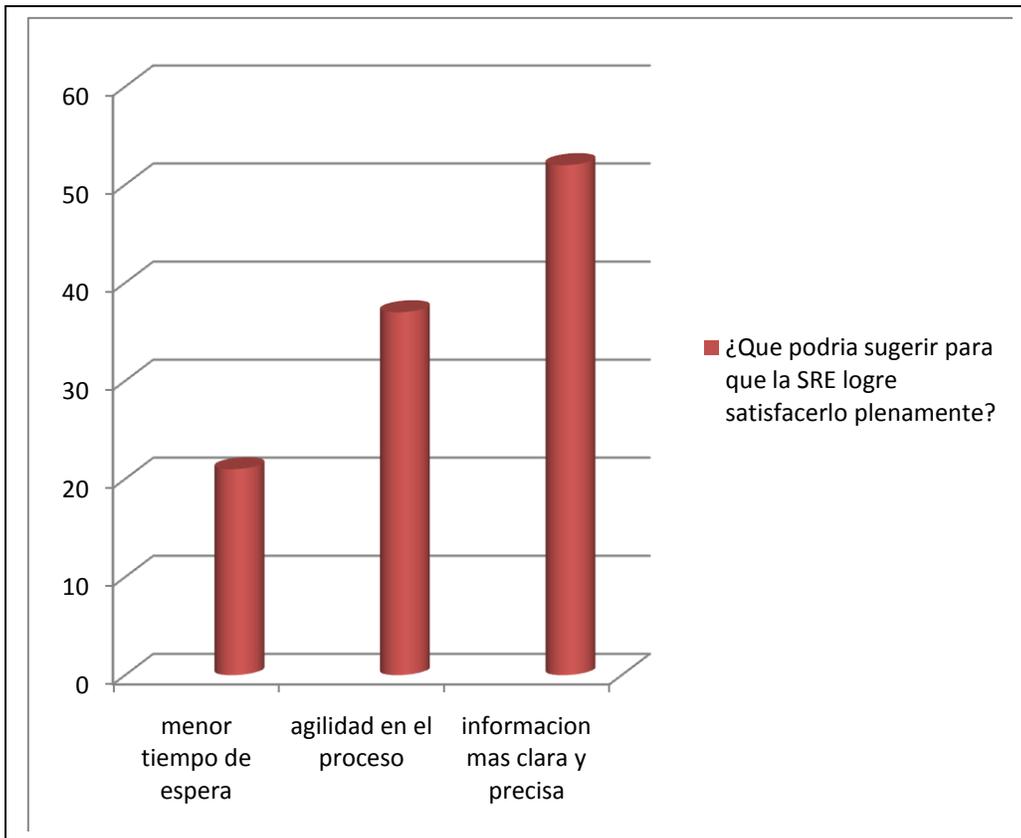
6.- ¿COMO EVALUA USTED LA APLICACIÓN DEL MONITOREO EN ESTA DEPENDENCIA?

Menos del 49% Entre el 50 y 59% Entre el 60 y 69% Entre el 70 y 79%
Entre el 80 y 89% Entre el 90 y 99% Al 100%

Otras graficas no incluidas

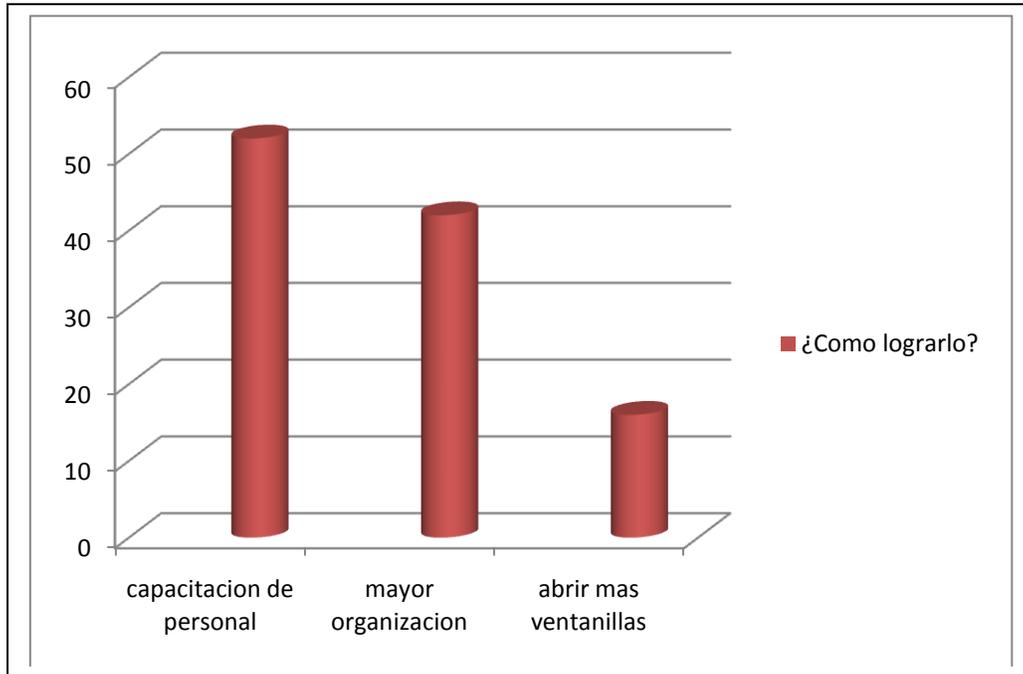
Graficas establecida a partir de la encuesta a usuarios.

Grafica O-1



Fuente: graficas de preguntas abiertas de usuarios, elaboración propia.

Grafica O-2



Fuente: graficas de preguntas abiertas de usuarios, elaboración propia.

Fotos de la S.R.E.

Secretaria de Relaciones Exteriores vista por fuera.



Fuente: archivos personales.

Secretaria de Relaciones Exteriores vista interior área de Fotografía.



Fuente: archivos personales.

Secretaria de Relaciones Exteriores vista interior de sala de espera.



Fuente: archivos personales.

Secretaria de Relaciones Exteriores vista interior Sala de digitalización.



Fuente: archivos personales.

Oficinas del gobierno federal con cede en Sonora.



Fuente: archivos personales.

Secretaría de Relaciones Exteriores vista exterior.



Fuente: archivos personales

Secretaría de Relaciones exteriores vista interior area de fotografía y espera.



Fuente: archivos personales

Secretaría de Relaciones Exteriores vista Interior.



Fuente: archivos personales

Secretaría de Relaciones exteriores vista al buzón de quejas y sugerencias.



Fuente: archivos personales

Secretaría de Relaciones exteriores vista exterior.



Fuente: archivos personales.

Secretaría de Relaciones exteriores vista Interior ventanillas.



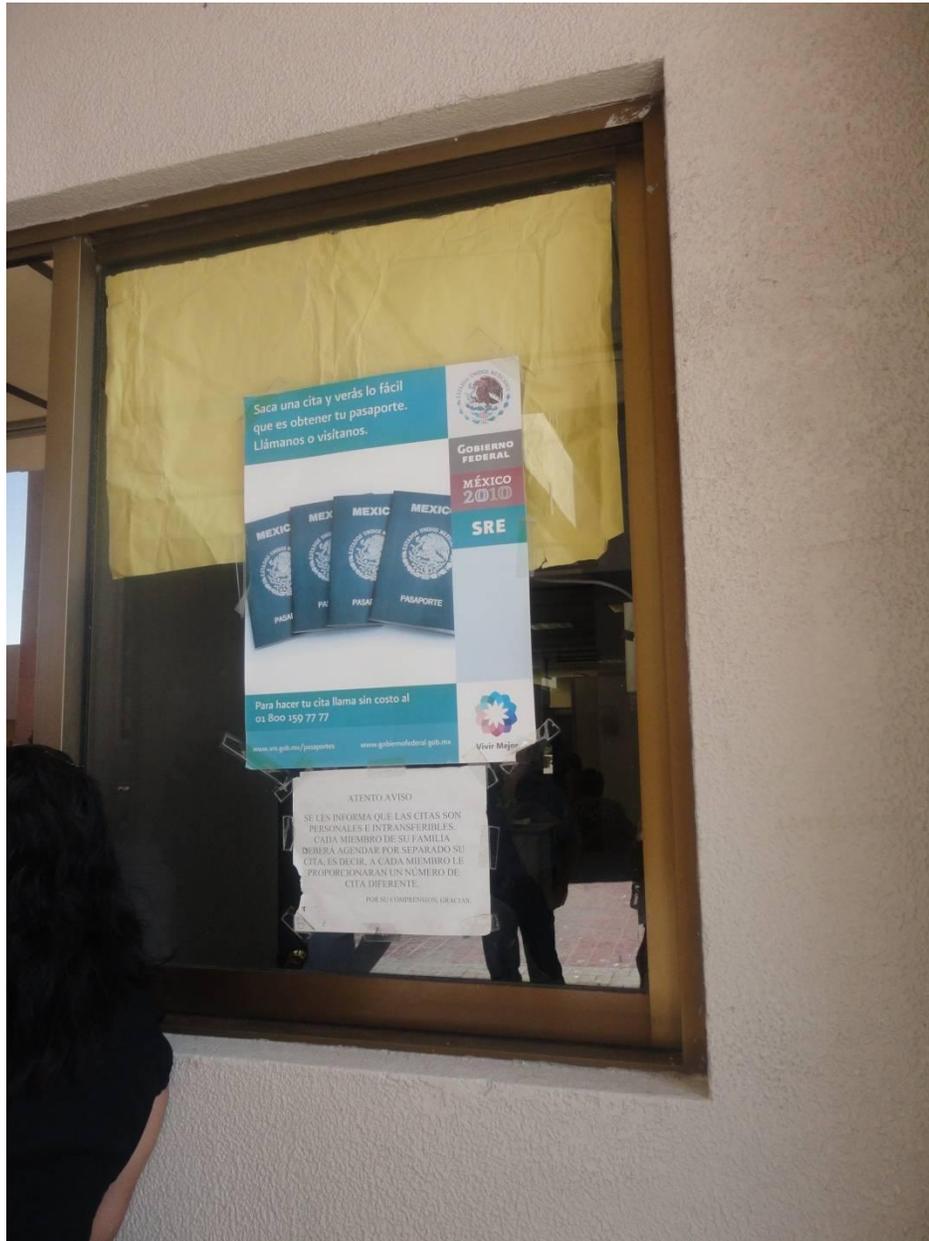
Fuente: archivos personales.

Secretaría de Relaciones Exteriores vista interior (Guardia organizando a los usuarios).



Fuente: archivos personales.

Ventanilla de Información.



Fuente: archivos personales.

Unico cartel informativo referente a las citas colocado al frente de la S.R.E.



Fuente: archivos personales.

Vista Superior de S.R.E.



Fuente: archivos personales.

Vista Exterior de las Oficinas Federales.



Fuente: archivos personales.

