



TRANSPARENCIA COMUNITARIA

Ellen Calmus
Instituto del Rincón AC

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. TRANSPARENCIA COMUNITARIA Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS	4
3. ¿QUÉ OPINAN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA TRANSPARENCIA COMUNITARIA?	5
4. LA TRANSPARENCIA COMUNITARIA PARA LUGARES DE MÁS VULNERABILIDAD, DONDE LOS TRÁMITES SE DIFICULTAN Y LA DENUNCIA PUEDE RESULTAR PROBLEMÁTICA O PELIGROSA	6
5. LA TRANSPARENCIA COMUNITARIA PARA NUESTRA ÉPOCA DE CAMBIOS ACELERADOS	7
6. VENTAJAS DE LA TRANSPARENCIA COMUNITARIA	8
7. GUÍA PARA APLICAR TRANSPARENCIA COMUNITARIA	10
RECOMENDACIONES	12

1. PRESENTACIÓN

La Transparencia Comunitaria es una herramienta de empoderamiento para los ciudadanos que funciona a base del manejo colaborativo de la información. Ayuda para que se realicen los trámites con eficacia a la vez de que la información recabada apoya para que las instancias se impulsen a mejorar su funcionamiento.

El corazón de la Transparencia Comunitaria consiste en que el ciudadano anota o graba la información clave que se da a conocer durante su interacción con la instancia que le atiende. Esta información sirve tanto para permitir que el ciudadano pueda dar un seguimiento efectivo para que su trámite se realice exitosamente, como para que la instancia pueda mejorar su eficiencia y capacidad para la rendición de cuentas.

La Transparencia Comunitaria es un método sencillo que facilita que el ciudadano asume un papel participativo en la obtención de servicios. Ayuda a agilizar el proceso a la vez de que el ciudadano queda más informado y con sus derechos más protegidos.

2. TRANSPARENCIA COMUNITARIA Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS

México cuenta con una **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública** que responsabiliza a toda instancia pública a “favorecer la rendición de cuentas a los ciudadanos, de manera que puedan valorar el desempeño de los sujetos obligados”. Esto significa que, si un servidor público no atiende a un ciudadano de manera adecuada, el ciudadano tiene el derecho de registrar una queja. Para hacer esto, el ciudadano necesita contar con datos específicos, incluyendo el nombre de quién le atendió y en qué fecha fue atendido, con los detalles de qué fue que sucedió.

Sin contar con estos datos, resulta casi imposible registrar una queja de manera que reciba la atención necesaria para poder producir resultados. Pero en caso de haber alguna falta de atención adecuada, el ciudadano que ha realizado su trámite siguiendo los pasos de la transparencia comunitaria va a contar con los datos necesarios para reportar el problema.

Como consecuencia, la colección de información clave sirve para proteger los derechos de manera preventiva, porque ayuda a motivar a los servidores públicos a realizar su trabajo con la responsabilidad que merece.

Lo más bello de este método es que funciona de manera preventiva, evitando irregularidades o corrigiéndolas antes de que se vuelvan problemas graves, ayudando a reducir la vulnerabilidad de los ciudadanos a cualquier trato inadecuado.

Trámites transparentes = trámites efectivos

3. ¿QUÉ OPINAN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA TRANSPARENCIA COMUNITARIA?

Una gran ventaja de la Transparencia Comunitaria es que ayuda a que los trámites se realicen de la manera más eficaz y eficiente. Esto no solo ayuda a la persona que necesita el trámite, sino que también promueve a que el funcionario que la atiende se destaque en el desempeño de su trabajo.

Hemos visto que a los mejores servidores públicos les gusta el método, porque ayuda a que ellos mismos se vuelvan más eficientes. Para los funcionarios con menos experiencia, este método puede ayudar a que desarrollen su profesionalismo y aprendan a trabajar de manera más eficaz.

En los casos de funcionarios que por alguna razón u otra pudieran experimentar la tentación de realizar su trabajo de manera irregular, este método puede servir como prevención: un funcionario que observa que el ciudadano está apuntando todo, debe pensar dos veces antes de cometer alguna irregularidad.

En casos donde haya habido algún abuso que se documentó, se puede observar que los mismos colegas honestos de un funcionario abusivo han apreciado la oportunidad de utilizar la información para corregir la situación y mejorar el funcionamiento e imagen de su instancia.

4. LA TRANSPARENCIA COMUNITARIA PARA LUGARES DE MÁS VULNERABILIDAD, DONDE LOS TRÁMITES SE DIFICULTAN Y LA DENUNCIA PUEDE RESULTAR PROBLEMÁTICA O PELIGROSA

Para los habitantes de muchas comunidades rurales de México, llevar a cabo los trámites que todos necesitamos suele ser mucho más complicado que en las ciudades más grandes.

Las instancias donde tenemos que acudir quedan lejos, y puede resultar casi imposible conseguir sus direcciones, horarios y teléfonos antes de visitarlas personalmente. Cuando llegamos a la instancia, quién sabe si la encontraremos abierta, o si la persona que atiende el trámite que necesitamos se encuentre presente. A la vez, las instancias rurales pueden verse obligadas a ofrecer servicios para los cuales no hayan recibido una capacitación adecuada ni los recursos necesarios para poder ofrecer los servicios de manera adecuada.

Se habla mucho de la importancia de la denuncia, pero en estos contextos la denuncia puede resultar poco efectiva para resolver las múltiples problemáticas que existen. Y en los lugares afectados por problemas de crimen y corrupción, el acto de registrar una denuncia puede traer demasiados costos y riesgos.

Pero cuando practicamos la Transparencia Comunitaria y logramos juntar y compartir la información relevante a un trámite que se nos haya complicado, esto abre la posibilidad de desenredar las complicaciones e identificar los faltantes detrás del problema, y participar hacia su posible solución.

5. LA TRANSPARENCIA COMUNITARIA PARA NUESTRA ÉPOCA DE CAMBIOS ACELERADOS

El método de la Transparencia Comunitaria se desarrolló en respuesta a las peticiones de apoyo que una organización comunitaria rural recibía de un creciente número de personas cuyas situaciones se habían complicado por sus experiencias de migrantes, y les dificultaba realizar los trámites que más les urgían, sin que les haya quedado claro qué tenían que hacer para resolver cualquier faltante y realizar los trámites que necesitaban.

La situación de los migrantes retornados a sus comunidades de origen con hijos nacidos en los Estados Unidos, por ejemplo, sigue causando mayores problemas para estas familias. Nadie les avisa que antes de salir de los EE.UU. tenían que haber certificado los actos de nacimiento estadounidenses de sus hijos con una apostilla para su uso en México, porque de otra manera puede resultar muy difícil conseguir los números de CURP que sus hijos necesitan para poder inscribirlos en las escuelas.

Nuestra época se destaca por condiciones de vida que se vuelven siempre más complejas. Contamos con medios de comunicación instantáneos repartiendo enormes cantidades de noticias que pueden o no ser confiables; con economías, negocios y sistemas bancarios internacionalizados; con pueblos que anteriormente vivían de la agricultura de sustento pero ahora dependen de economías dominadas por industrias agrícolas transnacionales, cuyas ventas de productos importados han causado un declive en la economía campesina tan fuerte que las poblaciones rurales que antes nacían, vivían y criaban sus familias en sus pueblos de origen entre parientes y conocidos, ahora cuentan con un creciente número de personas que para poder juntar los recursos necesarios para construir sus casas y lograr que sus hijos estudien, se encuentran obligadas a buscar trabajo en el extranjero, y sus hijos pueden ser de ciudadanía diferentes, según donde les tocó nacer.

En estos contextos cambiantes, los procesos de administración pública se vuelven siempre más complejos, tanto para las poblaciones que atienden como para las instancias gubernamentales y servidores públicos que las manejan. Resulta común que faltan los recursos suficientes para actualizar los sistemas y protocolos necesarios para poder manejar las nuevas realidades que surgen y ofrecer una capacitación adecuada para que los servidores públicos puedan manejar las situaciones novedosas de nuestros tiempos.

La Transparencia Comunitaria ofrece estrategias para formar una ciudadanía mejor informada y promover las buenas prácticas que pueden reducir los atoramientos burocráticos que surgen en estos tiempos cambiantes. Facilita procesos colaborativos entre ciudadanos y los servidores públicos que les atienden.

6. VENTAJAS DE LA TRANSPARENCIA COMUNITARIA

- **Facilitar el acceso a la información:** Cuando los ciudadanos cuentan con información confiable y clara sobre las instancias, se crea una base de transparencia sobre la cual se puede construir interacciones más seguras y efectivas con los funcionarios, reduciendo la posibilidad de que surjan complicaciones o abusos por parte de la autoridad. En comunidades sin acceso al internet o señal de celular, la distribución de folletos impresos con información local ofrece una manera económica y accesible para que el ciudadano rural cuente con la información que necesita.
- **Empoderar al ciudadano a prevenir el abuso antes de que ocurra:** El mismo ciudadano puede ayudar a encaminar su trámite de la manera más efectiva si se acerca a la instancia equipado para participar en el trámite de manera propositiva, a la vez haciendo las preguntas necesarias para facilitar el darle seguimiento. La persona que inicia un trámite agradeciendo al funcionario por su ayuda, preguntando con quien tiene el gusto, y apuntando su nombre, también demuestra al funcionario que cuenta con la información necesaria para poder reclamar, en caso de que la atención sea inadecuada.
- **Ofrecer un respaldo independiente:** Hemos notado que, para ciudadanos que requieren servicios complicados por parte de las instancias, puede ser de gran ayuda llevar un folleto con la información básica sobre el mismo trámite. En casos donde parece que la instancia no está atendiendo al ciudadano de manera adecuada, puede ser de ayuda equipar al ciudadano con una carta dirigida al funcionario encargado indicado, en papel membretado de parte de alguna organización ciudadana o religiosa, avisándole que la organización está para apoyar a la "C. Guadalupe Pérez" con el trámite que necesita, y ofreciendo su apoyo para cualquier duda, o para la revisión y escaneo de documentos, en caso de que haga falta. Esto sirve para avisar al funcionario que la ciudadana no está sola, sino cuenta con un apoyo que puede dar seguimiento en caso de haber algún trato irregular.
- **Fortalecer los mecanismos preventivos:** Las denuncias de abusos pueden ser importantes para contrarrestar la impunidad, sin embargo, la realidad de las comunidades rurales hace que realizar una denuncia pueda resultar poco factible y hasta peligroso para el ciudadano rural. La transparencia comunitaria ofrece un mecanismo suplementario, actuando de manera preventiva para evitar irregularidades o corregirlas antes de que se vuelvan problemas graves.

- Desarrollar redes de apoyo entre miembros de la comunidad: Varios miembros de nuestra comunidad que han experimentado los beneficios de incorporar más transparencia a sus trámites, luego se han puesto a aconsejar a sus vecinos y conocidos para que nos visiten y les ofrezcamos materiales de capacitación para que la pongan en práctica, así ayudando a ampliar el alcance y la confianza en este método. La construcción de transparencia comunitaria se extiende por las relaciones entre miembros de la comunidad y las formas orgánicas con que los ciudadanos distribuyen información para ayudarse mutuamente. De esta manera se va fortaleciendo la seguridad para todos los habitantes de la comunidad.

7. GUÍA PARA APLICAR TRANSPARENCIA COMUNITARIA

Si sigues estos pasos sencillos cuando acudes a una instancia donde requieres un servicio, vas a contar con la información necesaria para poder dar el seguimiento que mejor servirá para que tu trámite resulte exitoso, a la vez de servir para prevenir los problemas que pudieran complicar el proceso.

1. Cuando acudes a una instancia, siempre lleva un lapicero y cuadernito, y apunta todos los datos importantes, como:

- Nombre de la instancia
- Dirección y teléfono (o deja un espacio donde puedes apuntarlos después)
- Fecha y hora de la visita



2. Infórmate del nombre de la persona que te atiende en la instancia. Por ejemplo, podrías empezar dándole las gracias por atenderte, y preguntándole: “¿Con quién tengo el gusto?”, no olvidando apuntar su nombre. Esto ayuda para que puedas dar seguimiento por si otra persona te atiende cuando regresas para completar el trámite. En este caso, puedes informarle de cuál de sus colegas inició el trámite, y sería especialmente importante contar con el nombre de la persona que te atendió si llegara a haber necesidad de alguna aclaración.

3. Para cada documento que presentes a la instancia, lleva aparte del original (si es que te piden llevar el original) una fotocopia. Recomendamos no dejar tus documentos originales, pero en caso de que sea necesario, la persona que recibe tu documento debe escribir en la fotocopia del mismo su nombre y las palabras “recibí original” con su firma y la fecha y sello de la instancia. Guarda cuidadosamente esta copia firmada: es tu comprobante para cualquier aclaración.

4. Si piden que firmes algún documento, es importante que te permitan leerlo antes, y que te den una copia para guardar. En caso de que no tengan copia, saca una foto del documento con tu celular.

5. Si piden que pagues algún costo del que no tenías conocimiento, es recomendable pedir un recibo. Si no cuentan con recibos, puedes anotar lo que te cobraron en una hoja de tu cuaderno, y pedir que te lo firmen de recibido.
6. En caso de haber algo en el trámite que no entiendes, tu celular ofrece buena manera de fotografiar o grabar audio, para poder investigarlo más tarde.
7. Si el trámite va a requerir que regreses otro día para que se complete, pregunta la fecha en que estará listo. Pide el teléfono de la instancia para que puedas llamar e informarte si ya está listo antes de hacer el viaje de vuelta. También conviene pedir la dirección y nombre exacto de la instancia: aparte de ser útil para cualquier aclaración, sirve para poder compartir la información con otros de tu comunidad.
8. Si por falta de acceso a la educación no puedes leer, lleva contigo alguien de confianza que puede explicarte lo que dicen los documentos y apuntar la información que podrías necesitar para poder dar cualquier seguimiento que el trámite requiere.

RECOMENDACIONES

Los beneficios de la transparencia comunitaria se multiplican cuando la información recaudada por las personas en el transcurso de sus interacciones con las instancias locales se comparte con otros miembros de la comunidad, así formando un acervo de información semejante a una rendición de cuentas comunitaria.

De esta manera, el aprendizaje de todos sirve para mejorar el acceso a los servicios para toda la comunidad, prevenir posibles faltas de atención adecuada para las personas más vulnerables, y motivar a las instancias locales a mejorar su funcionamiento y calidad de atención que brindan a las comunidades que sirven, y su capacidad para la rendición de cuentas.