

Marco de resultados

Fortalecimiento de la Ouvidoria-General de la Unión y su red de Ouvidorias Públicas mediante el Modelo de Madurez Institucional

Instituciones



La *Ouvidoria-General de la Unión* (OGU) es responsable de la supervisión de las más de 300 *ouvidorias* federales y coordina la *Rede Nacional de Ouvidorias* con alrededor de 2.000 unidades, de más de 800 organismos adherentes.

La Acción tuvo como principal resultado la elaboración de un **Modelo de Madurez de las Ouvidorias Públicas (MMOUP)** que sirve a los propósitos de (1) lograr la plena cohesión de una Red Nacional de *Ouvidorias*; (2) consolidar una estrategia de diagnóstico sistemático de las principales deficiencias y conflictos que puedan existir en el organismo y (3) establecer un método estandarizado para solucionar estos problemas, orientando los pasos necesarios para llegar a un modelo "Ideal" de *Ouvidorias* Públicas.

Hoy día, el Modelo, ya en implementación, organiza las atribuciones estableciendo objetivos específicos y elementos de medición para cada una de ellas, agregando un conjunto amplio de metodologías de medición de capacidades estatales en línea con los principales modelos de madurez de procesos y proyectos. El modelo aporta una matriz de evaluación del desempeño, cuyos resultados son aplicables para la elaboración de los planes de acción de las unidades de *ouvidoria*, los cuales fijan metas que son acompañadas por los órganos de control en ciclos bienales que empiezan en 2021. El modelo es obligatorio para todas las *ouvidorias*.

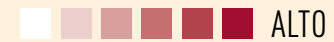
Cadena de resultados EUROsocial+

INPUTS	OUTPUTS	OUTCOMES
Combo de herramientas metodológicas 1 asesoría especializada	Productos estratégicos 1. Producto 1: MMOUP: Mapa das dimensões: creación de un modelo ideal de estándares estructurados en torno dos ejes de actuación y siete dimensiones. 2. Producto 2: MMOUP: Verificadores e guia de implementação: criterios y preguntas para cada uno de los ejes y dimensiones. 3. Producto 3: MMOUP: Diagnóstico: resultados y hallazgos del proceso de evaluación 4. Producto 4: MMOUP: GUIA DE MEDIÇÃO: parámetros y justificativos para definir el grado de madurez de las <i>ouvidorias</i> del Poder Ejecutivo Federal. 5. Producto 5: MMOUP: Relatório Final. Hechos relevantes referentes a las etapas de la Acción, así como sus principales resultados y limitaciones.	Resultado R1: AVANCES en el "MARCO CONSTITUTIVO" de POLÍTICAS R2: MEJORA de la "ARQUITECTURA INSTITUCIONAL" para la COHERENCIA y SOSTENIBILIDAD de POLÍTICAS R3: MEJORA y CUALIFICACIÓN de SERVICIOS PÚBLICOS R4: FORTALECIMIENTO de CAPACIDADES REGIONALES R6: Fortalecimiento de capacidades domésticas en clave nacional R7: Avances en cohesión social

BRASIL
Área:
GOBERNANZA DEMOCRÁTICA

Línea de acción:
BUEN GOBIERNO

Grado de contribución al resultado



Marcador CAD 1
Significativo: igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres es un objetivo relevante pero no el principal.

Resultados **17**
Productos **5**
Actividades **1**

Indicadores principales a los que contribuye la acción



ODS 16 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas/ODS 17 Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible



EU-RF: "Support accountable and transparent institutions, inclusive, transparent and credible elections and a pluralist democratic system"



R1

AVANCES EN EL MARCO CONSTITUTIVO DE POLÍTICAS



R1.2 Alineamiento de prioridades nacionales con agenda global/regional

En virtud de la presente iniciativa, las prioridades nacionales se alinean con la esencia de los principios del Gobierno Abierto.

R1.3 Avances en desarrollo legislativo

A pesar del importante acervo normativo y programático desarrollado, en los últimos años, en torno a las competencias de las *Ouvidorias*, persisten, sin embargo, vacíos normativos que generan inseguridad jurídica en relación a los derechos del denunciante y protección de datos. Dichos temas, en ausencia de reglamentación específica, deberían tener tratamiento unificado en las diferentes unidades de *Ouvidoria*. Las *Ouvidorias* tienen un papel relevante que desempeñar en la garantía constitucional del acceso público y universal a la información gubernamental (Ley de Acceso a la Información - Ley 12.527 / 2011). En este sentido, el MMOP contribuye a reforzar la capacidad institucional de las OP para aplicar dichas garantías constitucionales y legales.

R1.4 Avances en diseño de políticas

El MMOP incluye una matriz de evaluación del desempeño, cuyos resultados son aplicables para la elaboración de los planes de acción de las unidades de *ouvidoria*, los cuales fijan metas, que son acompañadas por los órganos de control, en ciclos bienales que empiezan en 2021. A partir del día 16 de marzo (día de la *ouvidoria* en Brasil), el modelo será obligatorio para las *ouvidorias* federales, y se abre a la adhesión de todas las otras *ouvidorias* de la federación. En este sentido, el MMOP es una herramienta importante para la plena cohesión de una Red Nacional de *Ouvidorias*.

» Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOP)

R2

MEJORA DE LA ARQUITECTURA INSTITUCIONAL PARA LA COHERENCIA Y SOSTENIBILIDAD DE POLÍTICAS



R2.1 Articulación intersectorial

El modelo de madurez de la *ouvidorias* públicas incluye, en su eje de Mejora de la gestión, las dimensiones de:

- Desarrollo de capacidad institucional - autonomía, voz y calidad, la cual se centra en desarrollar voz y calidad en la interacción con otros sectores de la Administración Pública.
- Incentivo a la seguridad jurídica de la gobernanza participativa, centrada en la mejora del espacio de diálogo entre Defensores del Pueblo y otros sectores de la Administración Pública con aportes sobre seguridad jurídica, formalizando y pacificando entendimientos guiados por la legitimidad de la gobernanza participativa.

» La gobernanza democrática en Brasil pasa por la *Ouvidoria* Pública

R2.2 Gobierno integrado (rectoría de políticas multisectoriales)

La Ley de Protección y Defensa del Usuario (2017), entró en vigor en 2018, impone un rol central a las *Ouvidorias Públicas* como instituciones garantes de la efectividad de las acciones del estado. La OGU, órgano central del Poder Ejecutivo Federal, tiene un papel principal en el proceso de su implementación en el ámbito federal y de apoyo a los estados y municipios por medio de la Red.

- En el nivel del Poder Ejecutivo federal, el sistema hoy comporta 313 *ouvidorias* en todos los estados de la federación.
- En el nivel municipal y estatal, la red de *ouvidorias* también se amplía sistemáticamente desde la vigencia de la Instrucción Normativa Conjunta 424/2016, que obligó a los entes federados que reciban recursos federales a crear sus unidades de *Ouvidoria*.

» Rede Nacional de *Ouvidorias* — Portugués (Brasil) (www.gov.br)

» *Ouvidorias* Federales:

– <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>

– <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria>

» <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563> PORTARIA N° 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 - DOU - Imprensa Nacional (in.gov.br)

R2.3 Cambios en cultura organizativa

El MMOP dedica uno de sus parámetros de verificación a definir y medir el impacto de la cultura organizativa dentro de las instituciones, que alcanza las siguientes dimensiones:

1. Normas y valores, incluidos sistemas simbólicos, esquemas cognitivos, modelos morales, etc., que no solo estipulan el funcionamiento de las organizaciones, sino que determinan el comportamiento individual a través de una serie de categorías de percepción que orientan la práctica social;
2. Sistemas de reglas e incentivos (procedimientos) a partir de los cuales los individuos, siempre basados en cálculos estratégicos sobre sus conveniencias, definen preferencias y tratan de maximizar sus intereses.
3. Instituciones formales (u "organizaciones"), como, por ejemplo, instituciones políticas, incluidos los procedimientos burocráticos, las estructuras gubernamentales, el aparato estatal, las normas constitucionales.

» La gobernanza democrática en Brasil pasa por la *Ouvidoria* Pública

R2.6 Sistemas de monitoreo, medición y rendición de cuentas

El MMOP representa, la consolidación de una estrategia de diagnóstico sistemático de las principales deficiencias y conflictos que puedan existir en el organismo y un método estandarizado para resolver estas cuestiones, orientando los pasos necesarios para llegar a un modelo "ideal" de ombudsman.

Modelo de Maturidade em *Ouvidoria* Pública (MMOP)

- Producto 1: MMOP - Mapa das dimensões
- Producto 2: MMOP - Verificadores e guia de implementação
- Producto 3: MMOP - Diagnostico
- Producto 4: MMOP - Guia de Medição
- Producto 5: MMOP - Relatório Final

R2.7 Participación de sociedad civil en la gestión pública

El MMOP incluye el eje gobernanza participativa, al cual están vinculadas las siguientes cuatro dimensiones:

- Fomento de la participación y el control social: Fortalecimiento de las prácticas de transparencia y rendición de cuentas, con una mayor participación de la sociedad en el uso de datos públicos.

- Defensa de los derechos de los usuarios: Fortaleciendo la voz del ciudadano y valorando los espacios de participación de la sociedad, fortaleciendo la democracia
 - Protección y garantías de anonimato: Política de protección para quienes denuncian actos ilícitos
 - Mejora del servicio y generación de valor público: Asegurar la generación (y percepción) de valor público en todas las fases de la atención, desde el diseño de herramientas y procedimientos, dando centralidad a los marcadores sociales, como el género y la raza.
- » **Ouvidoria em Casa — Português (Brasil) (www.gov.br)**

R3 MEJORA Y CUALIFICACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



R3.1 Mejoras de la eficacia de servicios existentes

La elaboración de este Modelo de Madurez se guía por el entendimiento de que las *Ouvidorias Públicas* (OP) son instituciones autónomas, transparentes, eficientes y efectivas, orientadas a resolver los problemas que surgen de la dinámica Estado-ciudadano. En este sentido, el modelo persigue el propósito de definir estándares de gestión y calidad que se apliquen a los OP en cualquier nivel de gobierno, sin perjuicio de las posibles especificidades de cada realidad territorial.

» **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**

R3.2 Mejora de accesibilidad y/o atención prioritaria

El MMOUP, en su dimensión de *mejora de la atención y generación de valor público*, establece que se debe tener en cuenta la diversidad de perfiles de los usuarios de la *Ouvidorias*, en aspectos tales como accesibilidad, vulnerabilidad social, raza, género y otros marcadores sociales.

La metodología de recolección de datos que propone el modelo debe tener tales perspectivas consideradas, de manera que la información recolectada exprese la diversidad de la población de cara a la definición de la forma en que se prestarán los servicios. Igualmente, se advierte que determinados datos pueden ser sexistas o racistas o sensibles a otras categorías dependiendo de su proceso de obtención, procesado y presentación.

R3.3 Innovación en servicios públicos

En la medida en que las *Ouvidorias Públicas* representan el principal punto de contacto entre el Estado y el ciudadano; a través de esta interacción recopilan información sobre las demandas sociales y el funcionamiento y efectividad de las políticas públicas, e innovan y realizan esfuerzos, junto con otras instancias, para resolver los problemas que surgen de la dinámica Estado-ciudadano.

R3.4 Educación y cultura ciudadana

De acuerdo con el art. 13 de la *Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos* una de las obligaciones de las ouvidorias es la promoción de la participación del usuario. En el MMOUP, esta dimensión es clave y central de las mejoras a emprender a nivel institucional

R4 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES REGIONALES



R4.1 Alianzas de políticas públicas entre países y mejora de servicios prestados por redes regionales temáticas

En la elaboración del MMOUP se toma como referencia el proyecto "Modelo de Gestión Documental y Administración Archivística para la Red de Transparencia y Acceso a la Información (MGD)", (EUROSociAL II, 2014) del cual se extraen insumos e inspiración para construir la metodología, el formato MMOUP y componentes; así como los documentos resultantes del proceso de contratación de la consultoría.

Ver: REGIONAL RED DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Espiño, B. e Alcázar, R. Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información. Madrid: Programa EUROsociAL, 2014./Modelo de Gestión Documental de la RTA: <http://mgd.redrta.org/mgd/site/edic/base/port/inicio.html>

R4.2 Aprovechamiento del expertise latinoamericano

En el marco de la Acción, se contó con la expertise del consultor brasileño Fabiano Angélico quien elaboró, de forma colaborativa con las instituciones implicadas, todos los productos derivados de esta Acción. Ver BIO: <https://www.pj.gov.py/descargas/13FabianoAngelico.pdf>
BRASIL

R6 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES NACIONALES PARA EL ABORDAJE ESTRATÉGICO DE POLÍTICAS



R6.2 Respuestas multidimensionales a desafíos complejos

Las *ouvidorias públicas*, como canal principal de participación y control social actúan no solo en las solicitudes individuales de los usuarios y denunciantes, defendiendo sus derechos y mediando los conflictos entre Estado y Sociedad, sino que adicionalmente, atienden solicitudes colectivas y canalizan reclamos de la sociedad civil organizada. Mediante la aplicación del MMOU, se podrá avanzar hacia la agregación y análisis de los datos de percepción de usuarios/as generados acerca de las políticas y servicios públicos, generando así información útil para la formulación, planificación y ejecución de políticas públicas.

R7 AVANCES EN COHESIÓN SOCIAL (ACELERADORES DE AGENDA 2030)



R7.2 Aumento de niveles de confianza

Las *Ouvidorias Públicas* (OP), como principal frente de contacto entre el Estado y el ciudadano, son un vehículo para recabar las demandas sociales respecto al funcionamiento y efectividad de las políticas públicas. Son, por tanto, órganos clave para la construcción de un Estado responsable y receptivo en relación con la sociedad. Mediante la implementación de la MMPO, se fortalecen las capacidades de las OP para ejercer correctamente sus atribuciones, y por tanto, se contribuye a mejorar los niveles de confianza entre la ciudadanía.

R7.3 Sentido de pertenencia a la sociedad

El MMOUP parte de la premisa de que los servicios gubernamentales son fuentes de valor público, es necesario que las OP tengan en cuenta esta generación de valor como estrategia central en su desempeño más crucial: servicio al ciudadano, entendiendo aquí "servicio" en sentido amplio; es decir, abarcando todas y cada una de las interacciones entre el Defensor del Pueblo y los ciudadanos.