Auditar con inclusión: Caja de herramientas para la consulta ciudadana de poblaciones subrepresentadas y la definición de prioridades de auditoría gubernamental

Proyecto AC4ALL: Metodologías para consultar a la población sobre sus prioridades de auditoría gubernamental para 2027

Esta publicación presenta una caja de herramientas metodológicas para incorporar las voces de poblaciones históricamente subrepresentadas en la definición de prioridades de auditoría gubernamental.

TRANSPARENCIA MEXICANA
https://tm.org.mx

Auditar con inclusión: Caja de herramientas para la consulta ciudadana de poblaciones subrepresentadas y la definición de prioridades de auditoría gubernamental

Proyecto AC4ALL: Metodologías para consultar a la población sobre sus prioridades de auditoría gubernamental para 2027

Esta publicación presenta una caja de herramientas metodológicas para incorporar las voces de poblaciones históricamente subrepresentadas en la definición de prioridades de auditoría gubernamental.

TRANSPARENCIA MEXICANA


#AC
C4ALL

Auditar con inclusión:
Caja de herramientas para la consulta ciudadana de poblaciones subrepresentadas y la definición de prioridades de auditoría gubernamental
20 de noviembre de 2026

Equipo:
Aranda Ceballos Alberto, autor
Minor Zepeda Miguel Ángel, autor
Pineda Bernal Avril Estefanía, autora
Sotuyo Anaya Rodrigo, autor
Ortíz Ramos Ana Gabriela, compilación
Corzo Tellez Javier Alejandro, coordinador

Editorial

Observatorio Nacional Ciudadano en Seguridad, Justicia y Legalidad

Primera edición: noviembre de 2026

ISBN: En trámite

Queremos tu retroalimentación

Este documento es parte de una agenda en construcción, así que tus sugerencias y retroalimentación crítica son bienvenidos y serán tratados con muchísimo cuidado. Por favor, no dejes de contactarnos en Transparencia Mexicana en info@tm.org.mx y Observatorio Nacional Ciudadano en contacto@onc.org.mx.

Este documento está bajo una licencia de Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

2026 **Transparencia Mexicana (TMX)**, Miguel Ángel de Quevedo 578, casa 4. Santa Catarina, Delegación Coyoacán, Ciudad de México, México.

Observatorio Nacional Ciudadano en Seguridad, Justicia y Legalidad
Kepler núm. 128-B2, colonia Anzures, alcaldía Miguel Hidalgo, C. P. 11590, Ciudad de México, México. www.onc.org.mx

Este documento ha sido elaborado con la asistencia financiera de la Unión Europea. El contenido de este material es responsabilidad exclusiva del Observatorio Nacional Ciudadano y en ningún caso puede considerarse que refleja la posición de la Unión Europea.


#AC
C4ALL

Contenido

1. Grupos focales como metodología propuesta para identificar prioridades ciudadanas de auditoría 6
1.1. Finalidad de la herramienta y tipo de información que produce 6
1.2. Convocatoria a colectivos, grupos comunitarios e instituciones 7
1.3. Descripción general de la dinámica, sus momentos y componentes 8
1.4. Diseño de la herramienta 9
1.5. Sistematización de la información 10
1.6. Aprendizajes 11
1.7. Replicabilidad 11
1.7.1 Adaptación para infancias, adolescencias y juventudes 12
1.8. Material descargable o anexo 13
2. Caja de herramientas 13
2.1. Herramienta de contacto y convocatoria a colectivos de poblaciones subrepresentadas 13
2.1.1. Finalidad de la herramienta y tipo de información que produce 13
2.1.2. Descripción general de la dinámica, sus momentos y componentes 14
2.1.3. Diseño 15
2.1.4. Implementación 18
2.1.5. Sistematización de la información 19
2.1.6. Aprendizajes 20
2.1.7. Replicabilidad 22
2.1.8. Material descargable o anexo 23
2.2. Matriz de programas y servicios 23
2.2.1. Diseño 23
2.2.2. Aprendizajes 24
2.2.3. Replicabilidad 25
2.2.4. Material descargable o anexo 25
2.3. Reunión virtual de presentación del proyecto a colectivos 25
2.3.1. Objetivo 25
2.3.2. Descripción 25
2.3.3. Diseño 26
2.3.4. Implementación 27
2.3.5. Sistematización 27

2.3.6. Aprendizajes 28
2.3.7. Replicabilidad 28
2.3.8. Material descargable o anexo 29
2.4. Formulario de agendamiento y calendarización de grupos focales 29
2.4.1. Objetivo 29
2.4.2. Descripción 29
2.4.3. Diseño 30
2.4.4. Implementación 30
2.4.5. Sistematización 31
2.4.6. Aprendizajes 31
2.4.7. Replicabilidad 31
2.4.8. Material descargable o anexo 31
2.5. Protocolo ético y consentimiento 31
2.5.1 Objetivo 31
2.5.2 Diseño 32
2.5.4 Aprendizajes 33
2.5.5 Replicabilidad 33
2.5.1. Material descargable o anexo 34
2.6. Material informativo de auditorías 34
2.6.1. Objetivo 34
2.6.2. Descripción 34
2.6.3. Diseño 35
2.6.4. Implementación 35
2.6.5. Sistematización 35
2.6.6. Aprendizajes 35
2.6.7 Replicabilidad 35
2.6.8. Material descargable o anexo 36
2.7. Vaciado de encuestas y procesamiento y análisis de la información cuantitativa 36
2.7.1. Finalidad 36
2.7.2. El Instrumento 36
2.7.3. Captura de información 37
2.7.4. Vaciado de información 37
2.7.5. Procesamiento de análisis de la información cuantitativa 38
2.7.6. Aprendizajes 38
2.7.7. Replicabilidad 39
2.7.8. Material descargable o anexo 39
2.8. Transcripciones y codificación de la información cualitativa 39
2.8.1. Objetivo 39

2.8.2. Descripción 40
2.8.3. Diseño 40
2.8.4. Implementación 41
2.8.5. Sistematización 41
2.8.6. Aprendizajes 42
2.8.7 Replicabilidad 43
2.8.8. Material descargable o anexo 44
2.9. Elaboración de informes de resultados principales 44
2.9.1. Finalidad de la herramienta y tipo de información generada 44
2.9.2. Informes 44
2.9.3. Criterios de elaboración 45
2.9.4. Conclusiones principales del informe integrado 46
2.9.5. Aprendizajes 47
2.9.6. Replicabilidad 47
2.9.7. Material descargable o anexo 48
2.10. Matriz de vinculación de prioridades de auditoría con programas y servicios públicos 48
2.10.1. Finalidad de la herramienta y tipo de información generada 48
2.10.2 Diseño 49
2.10.3. Aprendizajes 49
2.10.4. Replicabilidad 49
2.10.5. Material descargable o anexo 49
3. Anexos 50

Auditar con inclusión:

Caja de herramientas para la consulta ciudadana de poblaciones subrepresentadas y la definición de prioridades de auditoría gubernamental

20 de noviembre de 2026

Esta publicación presenta una caja de herramientas metodológicas para incorporar las voces de poblaciones históricamente subrepresentadas en la definición de prioridades de auditoría gubernamental. Reúne instrumentos, procedimientos y recomendaciones prácticas para convocar, consultar y sistematizar las preocupaciones ciudadanas, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Incluye protocolos éticos, criterios de análisis, aprendizajes y materiales replicables que permiten transformar las necesidades de la población en propuestas de fiscalización pública, fortaleciendo la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas.

Auditar con inclusión: Caja de herramientas para la consulta ciudadana de poblaciones subrepresentadas y la definición de prioridades de auditoría gubernamental es un producto elaborado dentro del proyecto *Auditar con inclusión: consulta a poblaciones históricamente subrepresentadas en la Ciudad de México*, con análisis de resultados por frecuencias, el cual fue realizado por el Observatorio Nacional Ciudadano gracias al apoyo de Transparencia Mexicana, en el marco del *Proyecto AC4ALL: Anticorrupción para la reducción de desigualdades.*

1. Grupos focales como metodología propuesta para identificar prioridades ciudadanas de auditoría

La participación ciudadana en la fiscalización de los recursos públicos enfrenta una dificultad de origen, y es la de quienes viven cotidianamente los efectos de los programas y servicios rara vez son consultados sobre cuáles deberían revisarse primero. Este apartado presenta el grupo focal diseñado para atender esa brecha, una herramienta cualitativa orientada a recoger las experiencias de colectivos que enfrentan barreras de acceso a los servicios públicos y a traducirlas en prioridades susceptibles de ser consideradas en ejercicios de auditoría, en colaboración con Transparencia Mexicana. A lo largo del texto se describe qué permite producir, cómo se construyó, cómo se aplicó y sistematizó, qué aprendizajes dejó y bajo qué condiciones puede replicarse.

1.1. Finalidad de la herramienta y tipo de información que produce

El grupo focal tiene como propósito comprender cómo viven las personas la atención pública, qué obstáculos identifican y qué experiencias consideran relevantes para ser auditadas. No busca evaluar programas desde criterios técnicos ni medir la satisfacción de la población, sino documentar, con las palabras de las propias personas, aquello que desde su experiencia merece ser revisado y las razones por las cuales debería serlo. En los términos de la guía conceptual de Escobar y Bonilla (2009), se trata de una “entrevista grupal semi-estructurada” (p. 51) que gira alrededor de una temática propuesta por el equipo investigador; en este caso, la relación entre la ciudadanía y los servicios y programas públicos.

La elección de esta técnica responde a un rasgo que las autoras subrayan al mencionar que “el grupo focal se centra en la interacción dentro del grupo” (Escobar y Bonilla, 2009, p. 51). A diferencia de una entrevista individual, la conversación colectiva permite que una experiencia evoque otras, que las personas reconozcan situaciones compartidas y que surjan desacuerdos que enriquecen la comprensión del problema. Una participante puede señalar que el obstáculo fue un trámite complejo, otra que fue la falta de información y una tercera que fue la distancia al lugar donde se presta el servicio; la discusión revela así dimensiones distintas de un mismo fenómeno y la manera en que se relacionan. Esta dinámica favorece que emerjan “actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones” (Escobar y Bonilla, 2009, p. 51) que difícilmente aparecerían mediante instrumentos cerrados.

La información que la herramienta permite producir es de carácter cualitativo y puede agruparse en cinco tipos.

- Primero, relatos de experiencia directa sobre acceso, atención, calidad, cobertura, trato y resultados de los servicios.
- Segundo, barreras y condiciones diferenciadas según el colectivo, es decir, las razones por las cuales una misma política se vive de manera distinta.
- Tercero, percepciones sobre cambios, efectos y riesgos, incluidas las situaciones en que no resulta claro por qué un apoyo se entrega, se niega o se interrumpe.
- Cuarto, el conocimiento y el uso de canales de información, queja y participación, junto con la respuesta recibida.
- Quinto, una priorización argumentada de los asuntos que las personas consideran más importante revisar, acompañada de la información que haría falta para verificarlos.

Estos resultados no pretenden representatividad estadística; su valor reside en orientar, desde la ciudadanía, qué asuntos ameritan la atención de los órganos de control.

A continuación se establecerán los pasos metodológicos para llevar a cabo una consulta ciudadana que permita visibilizar las necesidades prioritarias a auditar de poblaciones subrepresentadas

1.2. Convocatoria a colectivos, grupos comunitarios e instituciones

La preparación de las sesiones del grupo focal comenzó con la convocatoria a colectivos que enfrentan barreras para acceder a servicios públicos y a mecanismos de participación y rendición de cuentas: mujeres en condiciones de vulnerabilidad, juventudes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas cuidadoras, población indígena, población afromexicana, personas LGBTIQ+ y habitantes de zonas con mayores condiciones de rezago. La selección respondió al propósito de la investigación, que se vincula con la definición de prioridades a auditar junto con Transparencia Mexicana. Escobar y Bonilla (2009, pp. 54-55) sugieren no exceder las doce personas y, en temas sensibles, trabajar con grupos de entre cinco y ocho, criterios útiles para decidir el tamaño de cada sesión.

Se elaboraron materiales de apoyo para redactar la invitación a participar y el consentimiento informado en conjunto con las tablas de llenado para que las personas registren sus categorías y temas de interés. Los materiales de cada sesión incluyeron cartas de consentimiento para infancias, tablas de sistematización, plumones para el pizarrón, plumas para quienes desearan tomar notas y etiquetas para que cada participante se identificara con el nombre que eligiera. Además, las sesiones se grabaron para su posterior transcripción, lo que permitió recuperar aquello que no quedó registrado en las tablas.

La moderación se adaptó a las condiciones de cada encuentro. En algunas sesiones estuvo a cargo de una sola persona, que condujo todo el desarrollo; en otras participaron dos o tres moderadores, quienes se distribuyeron los tiempos y las preguntas, de modo que cada integrante del equipo condujera una parte de la conversación. Las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual. Cada colectivo tuvo su propia dinámica, sus intereses y sus formas de participar, por lo que trabajar con colectivos de rubros distintos exige disposición para escuchar, flexibilidad para ajustar el ritmo y apertura para comprender la perspectiva de cada grupo sin imponer una lectura previa.

1.3. Descripción general de la dinámica, sus momentos y componentes

Cada sesión se organiza en tres momentos, precedidos por una bienvenida y seguidos por un cierre. En la bienvenida se presenta al equipo, se explica el propósito de la actividad y se expone el protocolo ético: participación voluntaria, posibilidad de no responder o retirarse, confidencialidad, uso de la información exclusivamente para la investigación y consentimiento para grabar. Se ofrece también una explicación sencilla de qué es auditar, apoyada en una ficha informativa, de modo que la conversación posterior parta de un entendimiento común.

El primer momento, con una duración de entre 35 y 40 minutos, reconstruye experiencias. Con apoyo de una matriz previa de programas, servicios y acciones dirigidos a cada grupo poblacional, se invita a las personas a describir su vivencia con los servicios que se les presentan u otros que conocen. Las preguntas se ordenan en cuatro ejes: la experiencia general; las barreras de acceso, cobertura y trato; los resultados y riesgos; y la transparencia y rendición de cuentas. Este recorrido va de lo general a lo específico, como recomiendan Escobar y Bonilla (2009).

El segundo momento, de 25 a 30 minutos transita de las experiencias a las prioridades. Cada persona genera primero sus propias opciones y después se discuten en grupo. Seis preguntas orientan este momento: qué servicios o programas conviene revisar y por qué, qué situación vivida sustenta esa preocupación, qué aspecto debería examinarse (acceso, entrega de apoyos, calidad, cumplimiento de objetivos u otro), qué consecuencias tiene el problema, qué información se necesita y qué aspecto se pediría revisar a fondo a una institución. Las respuestas se vacían en una matriz de prioridades ciudadanas (véase en el apartado 2.10)

El tercer momento, también de 25 a 30 minutos, profundiza y cierra. Se indaga qué hace importante el asunto, qué ocurriría si el problema continuara, qué habría que comprobar y qué documentos o datos ayudarían a aclararlo. Se aplica un ejercicio de frase abierta: “Considero importante que se revise ___ porque ___” que concluye señalando qué sería necesario conocer o comprobar. Los hallazgos se organizan en una matriz de categorización la cual puede ser replicable mediante los siguientes pasos:

1. Las categorías seleccionadas responden a criterios de la matriz previa de programas, servicios y acciones dirigidos a cada grupo poblacional, la cual divide las áreas de atención en diez categorías temáticas principales.

2. Se tomarán como referencia las transcripciones de las grabaciones de los grupos focales para redactar los temas prioritarios de auditoría ciudadana.

3. Una vez revisada la transcripción e identificadas las acciones, problemáticas y programas que la población haya referido, se procederá a elaborar la matriz de categorización.

4. Se contabilizará la frecuencia de las categorías temáticas vertidas en la matriz de categorización) actualizar y subir.

1.4. Diseño de la herramienta

La construcción del guión partió de una matriz en la que se agruparon los programas públicos en diez categorías temáticas, con el fin de facilitar su posterior sistematización: seguridad y protección civil; gobierno, participación ciudadana y legalidad; servicios urbanos (infraestructura, espacio público, vivienda, movilidad y seguridad vial); educación, cultura y deporte; salud; economía y empleo; cuidados y bienestar social; medio ambiente y agua;

inclusión social; y género y diversidad. Estas categorías funcionan como un puente entre el lenguaje cotidiano de las personas y el lenguaje de la administración pública, de modo que lo dicho en la conversación pueda vincularse con programas concretos.

El diseño se apoyó en varias decisiones metodológicas. La primera fue separar con claridad la reconstrucción de experiencias de la identificación de prioridades, para que la valoración no condicione el relato. La segunda fue no sugerir de antemano qué asuntos deberían elegirse, de manera que los temas de auditoría surgieran de las personas y no del equipo. La tercera fue formular preguntas abiertas, acompañadas de preguntas de profundización opcionales, que permiten flexibilidad ante intervenciones que requieren mayor detalle. La cuarta fue incorporar herramientas de apoyo, como matrices y frases de cierre, que ayudan a ordenar la conversación sin convertirla en un cuestionario rígido. Finalmente, se incorporó una explicación pedagógica de la auditoría, pues no es posible discutir qué conviene auditar si no se comprende en qué consiste esa tarea.

1.5. Sistematización de la información

La sistematización se realizó con la misma matriz de categorías analíticas empleada en el diseño. Las respuestas se agruparon y se clasificaron a partir de los testimonios y las palabras de las personas, de modo que cada fragmento se integró a la categoría que correspondía según el sentido que le dieron quienes lo expresaron. Por ejemplo, cuando la falta de alumbrado público se planteó como un problema de servicios urbanos, se ubicó en esa categoría; cuando se planteó como un asunto de seguridad, se incorporó a seguridad y protección civil. El criterio fue otorgar peso a lo que los participantes decían realmente, y no a la etiqueta temática del programa.

Posteriormente se identificaron los fragmentos relevantes de los testimonios y la dirección hacia la que apuntaba cada respuesta. Las tablas completadas por los participantes se contrastaron con las transcripciones, lo que permitió recuperar matices omitidos. Esta práctica coincide con la recomendación de regresar constantemente a los registros originales para comprobar que las interpretaciones estén respaldadas por las intervenciones. Finalmente, los hallazgos se vincularon con los programas existentes identificados, mediante una matriz de elaboración propia, con el fin de indicar a Transparencia Mexicana que programas y/o servicios de las distintas entidades del Gobierno de la Ciudad de México se asocian con realmente las preocupaciones de la población. Durante todo el proceso se cuidó distinguir las opiniones

individuales de las posiciones compartidas, así como preservar la confidencialidad de quienes participaron.

1.6. Aprendizajes

Una de las principales dificultades fue la realización de algunas sesiones en línea, pues dependían de la calidad de las conexiones y resultaron algo menos dinámicas que las presenciales, que fueron siempre más activas. No obstante, ambas modalidades resultaron enriquecedoras. Un ajuste pendiente se relaciona con la duración de las sesiones, que podría ampliarse o redistribuirse según el colectivo.

Entre las ventajas destaca que las personas pudieron debatir sus ideas entre sí e incluso llegar a consensos, lo que confirma el valor de la interacción como fuente de información. Pueden señalarse en conjunto aprendizajes derivados del diseño, ya que a partir de las experiencias antes de pedir prioridades facilita que las personas sustenten sus argumentos; la explicación sencilla de la auditoría permite participar sin conocimientos técnicos previos; y el ejercicio de frase abierta funciona como puente entre la vivencia y la solicitud de revisión. Como limitación, los resultados no son generalizables estadísticamente y algunas personas tienden a guardar silencio.

Las recomendaciones son dar más tiempo a la organización de personas y colectivos, procurar que todas se dispongan a participar voluntariamente y, con infancias simplificar el lenguaje para lograr un acercamiento más próximo.

1.7. Replicabilidad

Antes de aplicar la herramienta conviene elaborar un guión previo de sistematización, de modo que se prevea desde el inicio cómo se organizará la información, y realizar una prueba piloto que muestre si el guión produce los datos buscados. El lenguaje debe ajustarse a cada grupo o contexto. En sesiones por Zoom, se recomienda instruir previamente a las personas en el uso de la plataforma.

La herramienta puede adaptarse a otros contextos. En diagnósticos municipales, procesos de presupuesto participativo, evaluaciones de programas sociales o ejercicios de contraloría social, bastaría sustituir las categorías temáticas por las propias del ámbito, conservando la lógica de reconstruir experiencias, priorizar y precisar qué verificar. En contextos con población hablante de lenguas indígenas, requeriría intérpretes y materiales traducidos; con personas con discapacidad, ajustes de accesibilidad; y con

organizaciones de la sociedad civil o consejos consultivos, podría combinarse con encuestas o con técnicas de análisis multicriterio y/o de frecuencias para complementar la priorización cualitativa.

1.7.1 Adaptación para infancias, adolescencias y juventudes

Para niñas, niños y adolescentes se elaboró una versión del guión con el mismo propósito, pero con un lenguaje más cercano y una dinámica más breve. La bienvenida plantea de manera directa: “Queremos escuchar cómo viven ustedes los servicios y apoyos públicos”, y explica la auditoría en términos sencillos: “Auditar es revisar con cuidado si el dinero y los programas públicos se usan como deben y si llegan a quienes lo necesitan”. Se aclara que no hay respuestas correctas ni incorrectas y que nadie será evaluado, con un protocolo ético que incluye participación voluntaria, confidencialidad y consentimiento.

La sesión dura aproximadamente una hora y se divide en tres momentos de 15, 35 y 10 minutos. El primero inicia con una pregunta de selección temática: cada persona marca, con puntos adhesivos o a mano, los temas que considera de mayor interés entre las diez categorías. La persona facilitadora cuenta y anuncia las tres o cuatro más elegidas, que se convierten en el referente para cuatro preguntas generales sobre experiencias, obstáculos, cambios y riesgos, y participación. Cada pregunta incluye un apoyo opcional, como pedir un ejemplo, para quienes necesitan una guía más concreta.

En el segundo momento cada persona menciona hasta tres necesidades que considera más importantes, y el grupo responde cinco preguntas sobre su importancia, el orden de atención, lo que significaría una buena respuesta y las diferencias entre personas. Las necesidades, escritas en tarjetas y agrupadas, se llevan a una matriz de priorización que se completa en plenaria. El tercer momento profundiza en la prioridad principal, recoge propuestas, invita a completar la frase de cierre en una tarjeta y pregunta cómo les gustaría enterarse del seguimiento.

Las decisiones de diseño privilegiaron actividades no exclusivamente verbales, como puntos, tarjetas y frases por completar, que facilitan la participación de quienes se expresan con mayor dificultad en voz alta. Los aprendizajes confirman la importancia de reducir el lenguaje y de usar el nombre elegido por cada participante. Para adaptarla a adolescencias y juventudes, puede ampliarse el tiempo del segundo momento, incorporar más espacio de debate y mantener el cierre con devolución, con una pregunta final opcional que invite a decir qué se llevan de la conversación.

1.8. Material descargable o anexo

- Anexo 1.1. Guión de Grupos Focales.
- Anexo 1.2. Guión de grupo focal niñas, niños y adolescentes.
- Anexo 1.3. Recomendaciones de trabajo con niñas, niños y adolescentes.

2. Caja de herramientas

2.1. Herramienta de contacto y convocatoria a colectivos de poblaciones subrepresentadas

¿Qué programas y servicios públicos de la Ciudad de México consideran prioritario fiscalizar las poblaciones que de manera sistemática han sido invisibilizadas o excluidas? Responder exigía resolver un problema que rara vez se documenta en las publicaciones metodológicas, el cómo llegar a esos colectivos, cómo presentarles el proyecto de manera comprensible y confiable, y cómo lograr que decidieran libremente sumarse. Este apartado describe la herramienta que se diseñó para ese fin, una estrategia de invitación y contacto articulada en dos canales complementarios, las redes sociales y correo electrónico.

2.1.1. Finalidad de la herramienta y tipo de información que produce

La herramienta cumple una doble función. La primera es de difusión, ya que da a conocer el proyecto y la convocatoria a los grupos deliberativos entre organizaciones comunitarias, colectivos y redes vecinales mediante contenidos públicos publicados en Instagram y TikTok. La segunda es de construcción de un directorio, al generar una lista depurada y verificable de colectivos interesados en participar, con datos de contacto, población representada y estado del seguimiento.

Lo que genera es información de carácter operativo y muestral, como qué colectivos existen y están activos, cuáles manifiestan interés, qué poblaciones representan, cuáles quedan sin cubrir y en qué momento y por qué canal se logró el contacto. Esa información resulta determinante, pues de ella depende que la composición final de los grupos refleje la diversidad de poblaciones que el proyecto se propuso escuchar.

Se trata de una herramienta de reclutamiento y, al mismo tiempo, de legitimación, ya que un colectivo que recibe una invitación clara, con una institución identificable detrás y con información sobre el uso de los datos, tiene mejores razones para confiar en el proceso. En ese sentido, la invitación es ya la primera interacción metodológica con las personas participantes y no un trámite previo a ella.

2.1.2. Descripción general de la dinámica, sus momentos y componentes

La herramienta consistió en poner en marcha (desde cero) una presencia digital dedicada al proyecto y en sostener con ella una dinámica de contacto en dos direcciones. En una primera dirección los colectivos que conocían el proyecto a través de los carteles y las imágenes de difusión se acercaban por iniciativa propia y escribían a la cuenta de correo electrónico habilitada para la consulta (consulta@onc.org.mx). En la segunda, el propio equipo salía a buscar mediante los buscadores internos de Instagram y TikTok se rastrearon perfiles de colectivos y organizaciones y se les escribió directamente para presentarles el proyecto. A estas dos vías se sumó una tercera, de carácter formal como lo son las cartas de invitación institucionales dirigidas a cada colectivo, firmadas por el Observatorio Nacional Ciudadano.

La dinámica puede entenderse en cinco momentos, que en la práctica se traslapan:

- Momento 1. Creación de las redes: Apertura y configuración de los perfiles del proyecto, definición de su identidad gráfica y de un tono de comunicación cercano y en lenguaje claro.

- Momento 2. Difusión: Publicación de carteles e imágenes que explican en qué consiste la consulta, qué se discutirá y cómo participar, con la finalidad de que fueran los propios colectivos quienes se postularan.

- Momento 3. Rastreo y contacto directo: Búsqueda activa de colectivos en ambas plataformas y envío de mensajes de presentación, con el fin de no depender únicamente de quienes encontraran el cartel.

- Momento 4. Formalización: Envío de la carta de invitación institucional y atención de los correos de respuesta, con una breve introducción al proyecto para quienes manifestaban interés.

- Momento 5. Seguimiento y confirmación: Registro de cada colectivo para las sesiones informativas para quienes decidían avanzar y,

finalmente, la confirmación de su participación en el grupo focal correspondiente.

Los componentes de la herramienta son cuatro.

1. Los perfiles en redes sociales
2. El material gráfico
3. La carta de invitación
4. Comunicación vía correo electrónico de seguimiento.

Los tres primeros son los instrumentos de contacto y el último es el instrumento de registro que da orden y memoria a todo el proceso.

2.1.3. Diseño

2.1.3.1. Criterios generales

El diseño partió de la premisa de que la invitación debía hablar el mismo lenguaje que las poblaciones a las que se dirigía. Esto implicó tres decisiones. La primera fue privilegiar un registro de lenguaje claro, evitando términos técnicos de auditoría y fiscalización que pudieran resultar ajenos a colectivos comunitarios. La segunda fue dar centralidad a las personas y no a la institución, ya que el mensaje central del cartel apela a la voz de quienes participan. La tercera fue ofrecer desde el primer contacto la información mínima que cualquier colectivo necesitaría para decidir, como lo es el de qué se trata, cómo participar, qué se discutirá, por qué importa y quiénes respaldan el proyecto.

2.1.3.2. El cartel de difusión

El cartel se construyó para transmitir, en una sola lectura, el propósito del proyecto. Su título, *«¡Tu voz puede ayudar a decidir qué debe auditarse!*», sitúa a la persona lectora como sujeto con capacidad de decisión y traduce a una frase la idea central de la consulta. Esa frase se acompaña de una invitación directa a participar en grupos deliberativos sobre programas y servicios públicos de la Ciudad de México.

El contenido se organizó en bloques breves, cada uno encabezado por una pregunta a fin de anticipar las dudas más frecuentes de un colectivo ante una convocatoria desconocida:

- *¿De qué se trata?* Explica que se busca conocer la opinión de colectivos, organizaciones comunitarias y redes vecinales sobre qué programas y servicios públicos deberían revisarse de manera prioritaria mediante una auditoría.

- *¿Cómo puedes participar?* Reduce el procedimiento a una acción mínima y de bajo costo: enviar un correo electrónico.

- *¿Qué vamos a discutir?* Adelanta cuatro ejes de conversación: qué programas o servicios deben auditarse primero, qué problemas afectan más a las comunidades, cómo evaluar su funcionamiento y qué cambios o alternativas podrían mejorar los resultados. Anticipar los temas reduce la incertidumbre y permite a los colectivos valorar si la discusión se vincula con su experiencia.

- *¿Por qué es importante participar?* Argumenta que las experiencias y los conocimientos de las comunidades ayudan a identificar problemas que requieren mayor atención pública y a construir propuestas de mejora.

El cierre, «*¡Tu participación importa!*», vincula la experiencia compartida con un fin más amplio, la rendición de cuentas, y cumple una función motivacional, como la de señalar que el aporte individual tiene un sentido público. En el plano visual, se optó por ilustraciones que representan la diversidad de personas (personas adultas mayores, mujeres, infancias, personas usuarias de silla de ruedas) sobre una paleta de tonos suaves, con la intención de evocar cercanía y pluralidad y de evitar la estética rígida. Los logotipos de las cuatro entidades que integran el proyecto, ubicados al pie, aportan el respaldo institucional que facilita la confianza.

El cartel se pensó como una pieza adaptable, ya que al estar compuesto por bloques independientes, cada uno podía extraerse para generar publicaciones individuales en redes sociales, de modo que un mismo diseño sustentara varios contenidos.

2.1.3.3. La carta de invitación

La carta respondió a una lógica distinta, ya que si el cartel busca atraer, la carta busca formalizar. Se redactó en un registro institucional y respetuoso, dirigida de manera nominal al colectivo destinatario (por ejemplo, «*Colectivo Personas con Discapacidad*»), con asunto, fecha y firma del Observatorio Nacional

Ciudadano. Esa personalización comunica que la invitación no es un mensaje masivo, sino un reconocimiento específico a la trayectoria del colectivo.

Su estructura se organizó en cinco movimientos.

1. Primero, una presentación de la organización remitente, que explica su naturaleza de organización de la sociedad civil y su misión, para que el colectivo sepa quién le escribe.

2. Segundo, la presentación del proyecto AC4ALL y de las entidades que lo integran.

3. Tercero, la formulación del objetivo en términos de la perspectiva de poblaciones sistemáticamente invisibilizadas y excluidas, lo que coloca a los colectivos como fuente legítima de evidencia y no como beneficiarios pasivos.

4. Cuarto, una cláusula de confidencialidad, donde la información se utiliza con fines de investigación y se maneja conforme a los criterios de confidencialidad y tratamiento de información establecidos por el proyecto.

5. Quinto, una disposición explícita a ampliar la información, que mantiene abierto el canal de diálogo.

Desde una perspectiva metodológica, la carta cumple las funciones que la literatura sobre investigación participativa asigna al consentimiento informado en su fase inicial. El propósito de identificar a quien investiga, explicar el propósito, señalar el uso de la información y dejar claro que la participación es una invitación y no una obligación. Si bien el consentimiento formal se recaba más adelante, la carta sienta las bases de un proceso transparente.

2.1.3.4. Selección de colectivos y criterios de búsqueda

La búsqueda de colectivos se guió por el criterio de cobertura poblacional. El proyecto definió desde su origen un conjunto de poblaciones que debían estar representadas, como mujeres en condiciones de vulnerabilidad, juventudes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas cuidadoras, personas indígenas y afromexicanas, personas LGBTIQ+ y habitantes de zonas con mayor rezago. La búsqueda en redes se organizó a partir de esas categorías, de modo que cada una tuviera al menos una vía de acceso. Se trató en este sentido de un muestreo dirigido, ya que no se buscaba una muestra estadísticamente representativa, sino la presencia de voces diversas que por su

posición social, tuvieran conocimiento directo de las dificultades de acceso a servicios públicos.

La combinación de convocatoria abierta y búsqueda dirigida respondió a una razón práctica. La convocatoria abierta favorece a los colectivos con mayor presencia digital y recursos para responder con rapidez, la búsqueda dirigida permite llegar a los que, por tener menos visibilidad, podrían quedar fuera. Utilizar ambas reducía el riesgo de reproducir, en el reclutamiento, las mismas desigualdades de visibilidad que el proyecto buscaba corregir.

2.1.4. Implementación

2.1.4.1. Preparación

La implementación comenzó con la apertura de las cuentas y la elaboración de un banco de materiales (el cartel principal, versiones desglosadas para publicaciones individuales e imágenes de apoyo). Se redactaron mensajes para el primer contacto, que posteriormente se ajustaban según el perfil del colectivo, y se daba seguimiento a través del correo electrónico.

2.1.4.2. Responsables y funciones

La conducción de esta etapa recayó en las personas encargadas de las redes sociales, quienes desempeñaron un papel técnico además de que elaboraron y publicaron las invitaciones, redactaron los mensajes para contactar a los colectivos, respondieron las dudas iniciales y dieron una breve introducción al proyecto a quienes mostraban interés. En este sentido fueron la primera voz del proyecto frente a los colectivos.

2.1.4.3. Selección de participantes

La selección fue progresiva y se construyó en el propio intercambio. Una vez enviada la información, cada colectivo recibía una breve introducción al proyecto. Quienes decidían continuar pasaban a una segunda etapa, con sesiones destinadas a explicar con mayor profundidad los objetivos, la dinámica de los grupos focales y el uso de la información. Este esquema de decisión escalonada permitió que la participación fuera voluntaria e informada, ya que cada colectivo contaba con dos momentos para valorar si deseaba incorporarse, sin presión y con la posibilidad de resolver dudas antes de comprometerse.

2.1.4.4 Materiales y registro

Los materiales utilizados fueron los carteles, las imágenes para redes sociales y la carta de invitación. El seguimiento de los contactos se realizó directamente a través del correo electrónico y los mensajes directos de Instagram, mediante los cuales se mantuvo la comunicación con los distintos colectivos. Estos canales permitieron dar seguimiento a los correos y mensajes enviados y recibidos, identificar las respuestas de cada colectivo, evitar contactos duplicados y conocer el estado de cada acercamiento. De esta manera, se pudo distinguir entre los colectivos que no habían respondido, aquellos que mostraron interés, participaron en una sesión informativa, confirmaron su asistencia o declinaron la invitación.

Una regla práctica de operación resultó útil, como la de toda interacción iniciada por un colectivo se atendía de inmediato, y los contactos iniciados por el equipo se revisaban de forma periódica para decidir si convenía un segundo mensaje, una vía alternativa o su cierre.

2.1.5. Sistematización de la información

La sistematización de esta herramienta tiene un propósito distinto al del análisis de testimonios, ya que se trata de ordenar la información de contacto para tomar decisiones de composición de los grupos focales. El procedimiento tuvo tres pasos.

- En el primero, de organización, cada colectivo se incorporó a la matriz y se ordenó según la representatividad que tenía, es decir, el grado en que su trabajo, su base social y su trayectoria lo vinculaban con una población específica. Se consideró la antigüedad y el arraigo del colectivo, su vínculo con la comunidad que dice representar y su disposición a hablar en nombre de ella.

- En el segundo, de clasificación, los colectivos se agruparon por la población a la que representaban. Esta clasificación permitió verificar de manera visual qué poblaciones contaban con colectivos confirmados y cuáles requerían un esfuerzo adicional de búsqueda. La matriz funcionó como un tablero de cobertura donde si una población aparecía con pocos registros, se reforzaba la difusión dirigida hacia ella.

- En el tercero, de interpretación, se contrastó lo observado en la matriz con los objetivos del proyecto, de modo que se pudiera valorar si el conjunto de colectivos interesados era suficientemente plural. En esta

etapa se analizaron también los patrones de respuesta, como en qué canales resultaron más eficaces para cada población, cuánto tardaban en contestar los distintos tipos de colectivos y en qué momentos del proceso se perdía más contacto. Estos hallazgos alimentaron los ajustes que se describen en el apartado siguiente.

La información personal de contacto se trató conforme a los criterios de confidencialidad que el proyecto comunicó en la carta de invitación, y se limitó a lo estrictamente necesario para la organización de las sesiones.

2.1.6. Aprendizajes

2.1.6.1. Dificultades

La dificultad principal fue la asimetría de los tiempos de respuesta. Cuando el contacto lo iniciaba el colectivo, el equipo respondía de inmediato y el proceso fluía. En cambio, cuando el acercamiento lo iniciaba el equipo, la respuesta podía tardar días o incluso semanas, pues muchos colectivos no revisan de forma constante los mensajes de sus cuentas, o los reciben en canales que no son los habituales para sus tareas. Algunos colectivos vieron el mensaje cuando ya se habían cerrado las fechas de los grupos focales y, aunque manifestaron interés, ya no fue posible incorporarlos.

Una segunda dificultad fue la de partir de cero en redes sociales. Una cuenta nueva carece de seguidores, de historial y de la credibilidad que da el tiempo. Aunque el alcance de las publicaciones fue considerable estuvo limitado por el tamaño inicial de la comunidad. Una cuenta con un respaldo mayor de seguidores habría tenido un alcance superior.

2.1.6.2. Ventajas

La herramienta mostró ventajas claras. Se contactó a los colectivos adecuados y cada uno de los grupos poblacionales previstos contó con representatividad. Los canales digitales permitieron un contacto de bajo costo, rápido y con trazabilidad. Combinar la convocatoria abierta con la búsqueda activa amplió el alcance más allá de los colectivos que ya conocían a las instituciones convocantes. El cartel, por su estructura en bloques, resultó reutilizable en diferentes formatos. La carta formal aportó seriedad, y la matriz dio orden y continuidad al seguimiento. Finalmente, el esquema de decisión en dos etapas contribuyó a que quienes participaron lo hicieran con información suficiente y con interés genuino.

2.1.6.3. Limitaciones

La herramienta tiene límites que conviene reconocer. Sólo alcanza a los colectivos con presencia digital o con acceso a internet, de modo que podrían quedar fuera organizaciones comunitarias con poca o nula actividad en redes, precisamente aquellas que con mayor frecuencia son excluidas. Depende de que los mensajes sean vistos, y en las plataformas sociales los mensajes de cuentas desconocidas pueden quedar en bandejas secundarias. Y la selección por cuenta pública puede privilegiar a colectivos con mayor capacidad de comunicación en detrimento de otros con arraigo comunitario pero menos visibilidad digital.

2.1.6.4. Ajustes

Los ajustes que el equipo identificó giran en torno al tiempo. Con una ventana más amplia entre el inicio de la difusión y las fechas de los grupos focales, habría sido posible producir más contenido, más carteles y también videos breves, que en plataformas como TikTok tienen un alcance mayor. Un periodo más largo permitiría un segundo y un tercer intento de contacto con los colectivos que tardan en responder, y daría cabida a quienes ven el mensaje tarde.

2.1.6.5. Recomendaciones

A partir de la experiencia, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Iniciar la difusión con la mayor anticipación posible, al menos con un ciclo completo de publicación y seguimiento antes de las fechas de los grupos.

2. Diversificar los formatos como carteles, carruseles, videos cortos, testimonios y mensajes de voz, con subtítulos y descripciones alternativas para que el contenido sea accesible.

3. Cuidar la accesibilidad de los materiales, con texto alternativo en imágenes, contraste adecuado, lenguaje claro y, cuando sea pertinente versiones en otras lenguas.

4. Apoyarse en aliados difusores: personas, instituciones y colectivos con comunidades consolidadas que compartan la convocatoria y le den alcance y respaldo.

5. Utilizar varias vías de contacto (redes, correo, teléfono o mensajería) y no depender de un solo canal.

6. Establecer un calendario de seguimiento, con recordatorios y plazos definidos para los contactos que no han respondido.

7. Contar, de ser posible, con una cuenta con trayectoria previa, o vincular la convocatoria a perfiles institucionales ya consolidados.

8. Mantener una lista de espera de colectivos que lleguen tarde, para integrarlos a futuras rondas de consulta.

2.1.7. Replicabilidad

La herramienta es sencilla de replicar. Su principal fortaleza radica en que sus requisitos son simples, el de una cuenta de correo, perfiles en redes sociales, un diseño gráfico básico y una hoja de registro. En la mayoría de los territorios existe cobertura de internet y las redes sociales son un espacio habitual de interacción comunitaria, lo que facilita su aplicación. No exige equipo especializado, y puede ser conducida por un equipo reducido.

Aun así, la replicabilidad no es automática, y es necesario adaptar la herramienta al contexto. A continuación, se presentan algunas orientaciones.

- Contextos con conectividad limitada: En comunidades rurales, remotas o con acceso restringido a internet, la difusión debe trasladarse al espacio físico en tanto carteles impresos en lugares de alta circulación (mercados, centros de salud, escuelas, templos, oficinas comunitarias o casas ejidales), perifoneo, radios comunitarias y reuniones con autoridades locales y tradicionales. El mecanismo de contacto debe ajustarse a un número telefónico o de mensajería, o un buzón físico, pueden sustituir al correo electrónico.

- Contextos con lenguas distintas al español: Es recomendable traducir los materiales, y preferir formatos orales, como audios, cuando la lengua carezca de tradición escrita o cuando existan barreras de alfabetización.

- Poblaciones con necesidades de accesibilidad: Los materiales deben adaptarse a distintos tipos de discapacidad como el de lectura fácil, versiones en audio, descripciones de imágenes y, cuando corresponda, interpretación en lengua de señas.

- Otros temas y poblaciones: El cartel y la carta constituyen plantillas que pueden reutilizarse cambiando el tema de la consulta, las poblaciones convocadas y las entidades que respaldan. La estructura de preguntas del cartel (de qué se trata, cómo participar, qué se discutirá, por qué importa) es transferible a cualquier ejercicio participativo.

- Contextos de desconfianza institucional: Cuando existan temores a la exposición o a represalias, conviene reforzar la información sobre confidencialidad, utilizar intermediarios de confianza y ofrecer alternativas de participación anónima.

Con estas adaptaciones, la herramienta puede servir a cualquier proceso que requiera convocar a poblaciones específicas, con un nivel de inversión bajo y un alto potencial de aprendizaje.

2.1.8. Material descargable o anexo

- Anexo 2.1.1 Cartel - Consulta Prioridades de Auditoría.

- Anexo 2.1.2. Carta de invitación.

2.2. Matriz de programas y servicios

A continuación se presentarán los pasos a seguir para construir la matriz de programas y servicios, la cual es la base fundamental de la metodología, ya que de esta se desprenden las categorías temáticas empleadas durante la implementación de los grupos focales, así como en el análisis de la investigación.

2.2.1. Diseño

1. **Identificar a la población participante.** Definir el grupo poblacional con el que se trabajará y reconocer sus características, necesidades y condiciones particulares de acceso a los servicios públicos.

2. **Recuperar y actualizar la oferta institucional.** La matriz se construirá a partir de información recabada en sistemas de Información de programas sociales, fuentes oficiales de las Entidades de la Administración Pública que se pretendan consultar, reglas de operación publicadas en las gacetas oficiales, padrones, directorios institucionales y documentales del gobierno abiertas al público.

3. **Estructura de la matriz.** La matriz deberá contener la información en el siguiente orden: número de identificación (ID), número de identificador asignado a cada tipo de entidad (para facilitar filtros durante el manejo de la tabla), tipo de entidad (secretaría, gobierno, organismo autónomo, órgano y fideicomiso), tipo de intervención (acción social, programa o servicio), descripción de la intervención recuperada del sitio de consulta, enlace del sitio oficial de consulta, categoría temática determinada para el programa o servicio y temas que abarca la categoría. Cabe señalar que la estructura de la matriz es flexible y se adecúa en función de la información disponible que se quiere sistematizar, por lo cual se pueden sumar columnas para robustecer y alimentar la matriz.

4. **Clasificación de categorías temáticas.** Una vez recabada la información de programas y servicios públicos, se procede a la clasificación a partir de la agrupación de estos en categorías temáticas. Se sugiere determinar un número de categorías no mayor de 10 para facilitar su uso en la implementación del ejercicio del grupo focal.

5. **Elaboración de tabla dinámica.** Se aconseja insertar la matriz en una tabla dinámica, esto permite la consulta ordenada de información cuando se cuenta con una cantidad considerable de registros, aunado a que se pueden obtener cifras como porcentajes y frecuencias.

2.2.2. Aprendizajes

La principal ventaja fue el acceso abierto a los sitios institucionales, toda vez que existe un micrositio que enlista las autoridades, asimismo se cuenta con un sistema de información de programas sociales que enlista los programas autorizados en 2026, además que se destaca la facilidad de incluir nuevos registros y columnas en función de las necesidades del proyecto. La principal dificultad fue el margen de tiempo en el que se realizó la herramienta, pues la revisión de los programas y servicios en los sitios oficiales puede ser tardado por la cantidad de instituciones encargadas para consultar. Un aspecto que generó limitación fue la obtención de información, toda vez que en algunas dependencias se presenta información desactualizada o no se dispone de información pública suficiente sobre las acciones que se realizan. Se recomienda prestar atención a cuestiones de forma durante el registro de información en la matriz para facilitar la búsqueda por filtros, así como evitar dejar celdas sin información, en su caso se propone ocupar leyendas que indiquen que no existe información y así evitar confusión.

2.2.3. Replicabilidad

La herramienta es replicable en cualquier ejercicio que requiera un registro o relación documental de información, como lo son programas y servicios públicos, documentos oficiales y autoridades, entre otros. Asimismo, puede implementarse una categorización de los registros a efecto de poder facilitar la identificación y el análisis de información útil para el proyecto que se pretenda realizar.

2.2.4. Material descargable o anexo

- Anexo 2.2.1. Matriz de programas y servicios CDMX.
- Anexo 2.2.2. Matriz de programas sociales (SIBIS) 2026.

2.3. Reunión virtual de presentación del proyecto a colectivos

2.3.1. Objetivo

Esta herramienta tuvo como propósito establecer un primer acercamiento con los colectivos, redes vecinales y espacios comunitarios interesados en el proyecto AC4ALL, y presentarles de manera cercana y directa sus objetivos, su alcance y la técnica de investigación que se emplearía. Funcionó como una fase previa y de transición entre la convocatoria y la realización de los grupos focales, y permitió valorar si existían las condiciones para avanzar a esa siguiente etapa.

La información que produce es de naturaleza exploratoria y operativa. Permite identificar el interés efectivo de cada colectivo, su disponibilidad y los aportes que podía hacer al proceso. También sirvió para detectar vínculos con otras organizaciones, ya que varios colectivos recomendaron a otros posibles participantes. Con ello se cumplió una función informativa, porque se difundió el proyecto, y una función de validación, porque se confirmó la viabilidad de la participación.

2.3.2. Descripción

La herramienta consiste en una sesión de presentación por videoconferencia (Zoom y Meet), a la que se convocaba a dos o más colectivos. En ocasiones asistían únicamente sus titulares o representantes, y la sesión mantenía el

mismo objetivo de difusión mediante una exposición que se apoyó en una presentación de PowerPoint que ordenó visualmente los contenidos.

La dinámica se organizó en cuatro momentos.

1. En el primero, el equipo se presentó y presentó a sus integrantes, con su formación académica.

2. En el segundo se expuso el proyecto, empezando con el concepto de la anticorrupción como medio para reducir las desigualdades, su vinculación con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 de la Agenda 2030, los seis grupos prioritarios de inclusión y las tres etapas del proyecto (consulta, presentación e incorporación).

3. En el tercero se explicó la técnica del grupo focal, la forma de participación prevista (ocho grupos de entre ocho y diez personas, un grupo por colectivo, una sesión en tres momentos y una deliberación final) y la agenda tentativa.

4. En el cuarto se consultó a los colectivos si deseaban participar. Una respuesta afirmativa daba paso a la programación del grupo focal.

2.3.3. Diseño

El diseño siguió una lógica expositiva progresiva, que va de lo general a lo particular, empezando por la identidad del equipo, luego el marco y la justificación del proyecto, después la técnica y, finalmente, las condiciones concretas de participación. Este orden busca generar confianza antes de solicitar un compromiso, ya que la presentación del equipo afianza el proceso y la exposición del marco de desigualdades da sentido a la convocatoria. Al explicar la técnica se reducen las expectativas imprecisas y la agenda tentativa informa los costos de tiempo antes de la decisión.

Se incluyó una definición del grupo focal, entendido como método cualitativo basado en una conversación guiada que recupera experiencias, opiniones y sentimientos en un entorno social. Esto permitió que las personas participantes comprendieran la naturaleza de su intervención y que su consentimiento fuera informado.

Se eligió la modalidad virtual por su flexibilidad y por la facilidad para convocar a colectivos con agendas diversas. Metodológicamente una reunión previa al grupo focal cumple tres funciones.

1. Es una instancia de aproximación que reduce la asimetría de información entre el equipo y los colectivos.

2. Genera rapport, condición favorable para una discusión abierta.

3. Y opera como filtro de viabilidad de quienes confirman su interés tras conocer las condiciones, en particular las de tiempo, constituyen una población comprometida, lo que mejora la calidad de la participación posterior. Esta depuración es un efecto del diseño y no un criterio de exclusión.

2.3.4. Implementación

Cada sesión fue conducida por una o dos personas, y en algunas ocasiones participó el equipo completo. La selección de participantes respondió a un criterio de disponibilidad ya que asistieron las personas que podían conectarse en el horario acordado. Siempre que fue posible se agrupó a dos o más colectivos en una misma sesión para optimizar el tiempo, aunque algunas reuniones se realizaron de manera individual con una persona líder o representante para transmitir la misma información.

Los recursos fueron la presentación de PowerPoint y la plataforma Zoom o Meet. El registro de información de los interesados en continuar con los grupos focales se hizo con un formulario de google forms.

2.3.5. Sistematización

La sistematización se realizó en dos niveles. En el primero, las anotaciones de cada sesión que permitieron documentar el desarrollo de la reunión, las inquietudes de los colectivos y su postura inicial. En el segundo, un formulario de Microsoft Forms, aplicado después de la presentación, funcionó como instrumento de confirmación y de transición hacia los grupos focales. Lo completaban los colectivos que tras conocer el proyecto solicitaban continuar en el proceso.

Esta segunda herramienta cumplió una función de clasificación. Distinguió a los colectivos que expresaron interés genuino de los que solo asistieron a la presentación y permitió construir un registro organizado de quienes confirmaron su participación, con los datos necesarios para programar cada sesión. El formulario evitó depender únicamente de compromisos verbales y facilitó el control del avance de las convocatorias al concentrar la información

en un solo registro, el equipo pudo reconocer la composición de los grupos y planear la agenda de los grupos focales con mayor certeza.

2.3.6. Aprendizajes

A. **Dificultades.** El principal reto fue coordinar a dos o más colectivos en un mismo horario.

B. **Ventajas.** La reunión permitió un primer contacto, conocer a los colectivos, escuchar su interés y reconocer desde dónde y en qué podían colaborar. Sumado a que los colectivos recomendaron a otras organizaciones, lo que amplió el alcance de la convocatoria.

C. **Limitaciones.** Algunos colectivos se retiraron después de la presentación, sobre todo al conocer la agenda tentativa. Los tiempos del proyecto eran muy ajustados y ya no contaban con margen para colaborar.

D. **Ajustes y recomendaciones.** Se sugiere disponer de un periodo más amplio, para organizar mejor a los colectivos y evitar la repetición de contenidos. También conviene coordinar a los representantes de los colectivos para no programar reuniones individuales, y mantener el formulario posterior como mecanismo de control de los grupos focales con los colectivos que contesten y confirmen.

2.3.7. Replicabilidad

La herramienta es replicable en otros grupos y territorios con ajustes mínimos. Para su aplicación se recomienda:

A. Definir con claridad los contenidos esenciales de la presentación

B. Preparar un material visual breve

C. Establecer un criterio de agrupación de colectivos por sesión

D. Incorporar un instrumento posterior de confirmación

E. Informar desde el inicio las condiciones de tiempo, para que la decisión de participar sea plenamente informada.

En territorios con conectividad estable, la modalidad virtual resulta eficiente. Donde el acceso a internet es limitado, se sugiere convocar a los

representantes en un mismo día, horario y lugar, y sustituir la presentación digital por láminas impresas. Esta adaptación conserva la estructura de la sesión y modifica únicamente el soporte y el canal.

2.3.8. Material descargable o anexo

- Anexo 2.3.1. Presentación Consulta Prioridades de Auditoría

2.4. Formulario de agendamiento y calendarización de grupos focales

2.4.1. Objetivo

El formulario de Google Forms «*Consulta Prioridades de Auditoría*» es un instrumento de registro y logística que permite transitar del interés manifestado por un colectivo, durante la reunión virtual de presentación, a la programación efectiva de una sesión de grupo focal. Su finalidad es doble. Por un lado, recoge información operativa (disponibilidad, modalidad, sede y tamaño tentativo del grupo). Por otro, genera datos de caracterización sobre las organizaciones participantes, como la población con la que trabajan y alcaldías en las que inciden, con ello se evita la coordinación bilateral dispersa y se centraliza la información necesaria para planear el trabajo de campo.

2.4.2. Descripción

Consiste en un cuestionario autoadministrado de cinco secciones, enviado por enlace a los colectivos que aceptaron participar.

1. La primera sección presenta el proyecto AC4ALL, a sus entidades promotoras y el objetivo de la consulta.

2. La segunda contiene el aviso de protección de datos personales.

3. La tercera solicita los datos generales (nombre, organización o colectivo y correo electrónico), el grupo poblacional con el que colabora (mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, juventudes, adolescencias e infancias, comunidades indígenas y afromexicanas, habitantes de zonas marginadas y comunidad LGBTTTIQ+) y las alcaldías de la Ciudad de México donde se atiende a la población, con la opción «Prefiero no señalarlo».

4. La cuarta sección concentra las preferencias de organización con fecha (del 2 al 8 de noviembre), horario en bloques de dos horas, modalidad presencial o en línea, disponibilidad de espacio, dirección y número tentativo de participantes.

5. La quinta sección consulta los temas de interés entre las diez categorías previstas y la claridad de sus títulos.

2.4.3. Diseño

El diseño respondió a tres criterios. El primero fue la economía de la respuesta, se hicieron preguntas cerradas para la mayor parte de las variables logísticas, con campos abiertos solo donde la información no podía anticiparse, como la dirección o la propuesta de nuevos nombres para las categorías. El segundo fue la trazabilidad, donde las variables solicitadas coinciden con los campos del formato en Excel de calendarización de grupos focales (organización, grupo poblacional, alcaldía, modalidad, lugar, contacto y número tentativo de participantes), de modo que cada respuesta puede transcribirse sin transformaciones. El tercero fue la validación temprana de los contenidos, pues al preguntar por los temas de mayor interés y por la claridad de sus denominaciones, el formulario funciona también como un pretest ligero del guión antes de la sesión. Se incorporó también el aviso de privacidad que reconoce el derecho a omitir información que coloque a la persona en una situación de vulnerabilidad.

2.4.4. Implementación

Tras la reunión virtual el equipo compartió el enlace con los colectivos que manifestaron interés. Cada respuesta se revisó y se vació en un documento en Excel denominado calendarización de grupos focales, con los siguientes campos: estatus, personal asignado, ID de grupo(s), día, fecha, hora de inicio, alcaldía, modalidad, lugar, contacto, organización, grupo poblacional, número de grupos y número de participantes tentativos. El campo «estatus» permitió dar seguimiento al avance de cada solicitud (pendiente, confirmada, reprogramada o cancelada), mientras que el de «personal» asignó a cada sesión a quienes la moderarían. Cuando un colectivo atendía a poblaciones distintas o proponía varios grupos, se asignaron identificadores por grupo, y las sesiones se distribuyeron entre las fechas de la semana prevista.

2.4.5. Sistematización

Las respuestas se organizaron en el documento Excel, que operó como tablero de control. Con él se identificaron traslapes de horarios y la distribución territorial por alcaldía, y se contrastó la cobertura por grupo poblacional con el diseño muestral previsto (ocho grupos de entre ocho y diez personas). La modalidad y la disponibilidad de espacio determinaron qué sesiones podían realizarse presencialmente y cuáles requerían Zoom o Meet. Las preferencias temáticas sirvieron como insumo exploratorio para la fase de priorización.

2.4.6. Aprendizajes

La principal ventaja fue contar con un registro único, ordenado y comparable, lo que redujo la correspondencia individual y facilitó la asignación de moderadores. La principal dificultad fue el margen temporal, ya que la ventana de una semana y las agendas previas de los colectivos obligaron a reprogramar y, en algunos casos, a pasar a la modalidad virtual.

2.4.7. Replicabilidad

La herramienta es replicable en cualquier ejercicio cualitativo con organizaciones que requiera coordinar fechas, sedes y modalidades. Para adaptarla se recomienda ajustar las opciones de grupo poblacional y de territorio al contexto (municipios, regiones, localidades), modificar las categorías temáticas según el objeto de la consulta, ampliar la ventana de fechas, y mantener la correspondencia entre las preguntas y las columnas del control de calendarización. En contextos con conectividad limitada, el mismo contenido puede aplicarse como cédula impresa o por llamada telefónica, y capturarse después en la hoja de cálculo.

2.4.8. Material descargable o anexo

- Anexo 2.4.1. Formulario Consulta Prioridades de Auditoría.
- Anexo 2.4.2. Calendarización de grupos focales.

2.5. Protocolo ético y consentimiento

2.5.1 Objetivo

Establecer los principios y procedimientos éticos que deberán orientar la participación de las personas convocadas a los grupos focales y demás

actividades de consulta ciudadana, garantizando el respeto a su dignidad, autonomía, privacidad, integridad y derecho a participar voluntariamente.

2.5.1 Descripción

El protocolo ético es un instrumento que establece los criterios, principios y procedimientos para garantizar que las actividades de consulta ciudadana se desarrollen bajo condiciones de participación libre, informada, segura y respetuosa de los derechos humanos.

Para la redacción del protocolo ético se recomienda consultar fuentes académicas e institucionales orientadas a la investigación social que sirvan de apoyo para la estructura del mismo.

Debe evitarse una redacción demasiado abstracta. Por ejemplo, no basta con afirmar que “se respetará la autonomía de las personas”: es necesario explicar qué hará el equipo para garantizarla.

2.5.2 Diseño

El diseño del protocolo partió de la identificación de principios éticos y riesgos potenciales asociados a la participación ciudadana, a la técnica de grupo focal y a la población consultada. Se establecieron ocho principios orientadores, de los cuales se desprendieron los procedimientos diferenciados para las etapas de preparación, desarollo y cierre de las actividades, así como consideraciones específicas para la participación de niñas, niños y adolescentes y personas con discapacidad.

2.5.3 Implementación

La aplicación del protocolo es transversal en las distintas etapas de la consulta ciudadana. Antes de las actividades, establece la obligación de informar sobre el objetivo de la investigación y las características de la participación, en esta etapa al trabajar con niñas, niños y adolescentes se solicitó una autorización de la madre, padre o persona tutora y responsable de crianza. Durante los grupos focales, permitió contar mecanismos de actuación que facilitara acuerdos de convivencia, escucha activa y respetuosa y respeto al derecho de no responder o retirarse.

También establece la prevención de revictimización y actuar ante posibles situaciones de riesgo. Finalmente, regula el tratamiento de la información mediante criterios de anonimato, acceso restringido, así como la comunicación de los resultados.

2.5.4 Aprendizajes

La consulta de prioridades de auditoría implica generar condiciones para que las personas participantes puedan expresarse con autonomía, confianza y seguridad. Asimismo destaca la importancia de anticipar posibles riesgos y reconocer las desigualdades que atraviesan los grupos poblacionales.

2.5.5 Replicabilidad

El protocolo puede adaptarse y replicarse en otros ejercicios de consulta, participación y auditoría ciudadana siempre que se consideren las características de las poblaciones y los territorios de cada intervención. Su aplicación requiere adecuar la accesibilidad, la comunicación y acompañamiento a las condiciones de las personas participantes. Para que este instrumento sea replicable se propone una estructura que contenga los siguientes apartados:

1. Presentación y justificación
2. Objetivo del protocolo
3. Alcance y ámbito de aplicación
4. Principios éticos orientadores
5. Procedimientos éticos para la implementación
    - Antes de las actividades
    - Durante las actividades
    - Después de las actividades
6. Consideraciones para poblaciones y situaciones específicas
7. Identificación y atención de riesgos
8. Protección de datos personales y confidencialidad
9. Responsabilidades del equipo de trabajo
10. Consideraciones finales

De esta manera, el protocolo puede funcionar como una referencia metodológica para establecer los criterios éticos en futuras consultas ciudadanas.

2.5.1. Material descargable o anexo

- Anexo 2.5.1. Estructura protocolo ético.
- Anexo 2.5.2. Autorización de la madre, padre o tutor para la participación de niñas, niños y adolescentes.

2.6. Material informativo de auditorías

2.6.1. Objetivo

La hoja de información es un instrumento de encuadre que se entregó a las personas participantes al inicio de cada grupo focal. Su objetivo es nivelar el conocimiento previo del grupo sobre el propósito de la consulta y sobre qué es una auditoría pública, de modo que la conversación posterior parta de un marco común. No produce datos directos. Su aporte es indirecto, ya que reduce asimetrías de información entre participantes con distinta familiaridad con el tema, establece las condiciones éticas de la sesión y mejora la calidad de los testimonios que se recogen después.

2.6.2. Descripción

Es un documento de una página, redactado en lenguaje claro y encabezado por los logotipos de las instituciones involucradas. Se organiza en bloques breves:

A. Qué se está haciendo

B. Qué es una auditoría

C. Para qué sirve con un ejemplo ilustrativo

D. Por qué es importante la participación

E. Qué se hará en el taller y la confidencialidad y protección de datos.

El recurso central es una analogía sobre la auditoría como un chequeo médico que revisa qué funciona y qué debe mejorar los programas y servicios públicos. Cierra con un mensaje de agradecimiento y la aclaración de que no existen respuestas correctas o incorrectas.

2.6.3. Diseño

El diseño respondió a un problema práctico en cuanto al término "auditoría", que suele percibirse como técnico y ajeno, lo que puede inhibir la participación. Por ello se optó por una redacción accesible, con definiciones operativas en lugar de conceptos normativos, y por una analogía de la vida cotidiana. Se limitó la extensión a una cara para facilitar su lectura en pocos minutos. Se incluyó expresamente el aviso de voluntariedad y confidencialidad, así como los logotipos de las instituciones, para dar certeza sobre quién convoca y con qué fines.

2.6.4. Implementación

La hoja se entregó al comienzo de la sesión, antes de iniciar el guion. El equipo moderador la utilizó como apoyo para presentarse de manera formal y para introducir el tema de transparencia y auditorías, retomando sus apartados de forma oral. Esto permitió resolver dudas iniciales y verificar que el grupo comprendiera el alcance del ejercicio antes de pasar a la primera pregunta. Las personas participantes la conservaron como material de referencia.

2.6.5. Sistematización

Al no ser un instrumento de recolección, la hoja no se sistematizó como fuente de datos. Su función en esta etapa fue de soporte al estandarizar la introducción en todas las sesiones, contribuyó a la comparabilidad entre grupos, ya que todos recibieron el mismo marco conceptual y las mismas garantías de confidencialidad, lo que respalda la consistencia de los testimonios incorporados a la matriz de categorías.

2.6.6. Aprendizajes

Entre sus ventajas destacan la rapidez de su lectura, la claridad de la analogía y su doble utilidad como herramienta informativa y ética. Como limitación, su carácter breve exige que el equipo moderador complemente verbalmente los conceptos, y su formato escrito puede resultar menos accesible para personas con baja alfabetización o discapacidad visual. Se recomienda disponer de versiones en lectura fácil, con mayor apoyo gráfico, y en lenguas indígenas cuando el grupo lo requiera.

2.6.7 Replicabilidad

Puede replicarse en cualquier consulta que aborde temas institucionales complejos. Para adaptarla, se sugiere sustituir el concepto central (auditoría)

por el tema del ejercicio, ajustar el ejemplo analógico al contexto cultural del grupo, actualizar los logotipos y el aviso de datos conforme a la normativa aplicable, y adecuar el formato (impreso, digital, pictográfico) a las condiciones de cada población.

2.6.8. Material descargable o anexo

- Anexo 2.6.1. Material informativo de auditorías.

2.7. Vaciado de encuestas y procesamiento y análisis de la información cuantitativa

2.7.1. Finalidad

La finalidad de este proceso fue convertir las respuestas recogidas por dos vías hojas en papel llenadas por las personas participantes y formularios en línea en una sola tabla de trabajo que permitiera contar, comparar y analizar los resultados por grupo, y explicar cómo se hizo ese procesamiento para que pueda replicarse.

2.7.2. El Instrumento

Se usó una misma hoja en dos versiones, una para población adulta y otra para niñas, niños y adolescentes. Ambas tienen la misma estructura:

- **Control interno:** fecha, folio y grupo focal. El folio es el identificador de cada cuestionario.
- **Aviso de confidencialidad:** la participación es voluntaria, la información se trata de forma confidencial y se usa sólo con fines de análisis estadístico y caracterización social, y la persona puede abstenerse de responder o suspender su participación en cualquier momento.
- **Información general:** nombre, edad, género, alcaldía o municipio, ocupación principal y nivel educativo (opcional). La versión para adultos añade el grupo poblacional con el que la persona se identifica.
- **Valoración de diez temas:** cada persona asigna una calificación de 1 a 10 según la importancia del tema para ella o para su comunidad, siendo 10 la más importante. Los temas son los mismos en ambas versiones,

pero redactados de forma distinta: en la versión para adultos se nombran como “Economía y empleo”, “Servicios urbanos”, “Salud” o “Seguridad y protección civil”, entre otros; en la versión para niñas, niños y adolescentes se formulan en lenguaje cercano a su edad, por ejemplo «que mi papá/mamá y personas adultas tengan trabajo, que haya becas para estudiar» o «que pueda caminar en la calle sin que me roben, me atropellen o alguien me lastime».

- **Tres temas prioritarios:** de los tres temas calificados con la puntuación más alta, la persona señala tres problemas o aspectos de interés relacionados con cada uno.

- **Dos preguntas abiertas:** por qué considera tan importantes estos temas, y si hay algún problema o necesidad que no aparezca en la lista y considere importante mencionar.

2.7.3. Captura de información

Presencial. En los grupos focales, las personas llenaron la hoja en papel. Es el caso de los dos grupos de niñas, niños y adolescentes (SDM2, en La Magdalena Contreras, y SDM3, en Tlalpan) y de tres grupos de población adulta (SDM1, SDM4 y SDM5).

En línea. Los demás grupos de población adulta respondieron el mismo instrumento mediante Google Forms (grupos DG08, DG09 y DG11).

En total se recogieron 57 cuestionarios: 17 de niñas, niños y adolescentes y 40 de población adulta, 20 presenciales y 20 en línea en el caso de los adultos.

2.7.4. Vaciado de información

Las hojas se conservaron y capturaron en una tabla de trabajo y las respuestas de Google Forms se integraron en esa misma tabla, de modo que todas las respuestas quedaron en un solo archivo, separados por grupos poblaciones “Niñas, Niños y Adolescentes” con 17 filas y “Población adulta” con 40 cuestionarios válidos

La tabla tiene una fila por participante y una columna por cada campo de la hoja: folio, código del grupo focal, nombre, edad, género, alcaldía, ocupación, nivel educativo y grupo poblacional (solo en adultos), seguidos de las diez calificaciones, los tres temas prioritarios con hasta tres problemáticas cada uno, la justificación y las necesidades adicionales.

El código de grupo permite filtrar la tabla por grupo y por modalidad (presencial o en línea), que es como se elaboró un informe por cada grupo.

2.7.5. Procesamiento de análisis de la información cuantitativa

El análisis se hizo sobre frecuencias, con la persona como unidad de conteo: el indicador principal es el número de personas distintas que eligieron cada tema. Cuando un mismo código aparecía repetido dentro de un cuestionario, se contó una sola vez por participante; así, las 16 selecciones registradas para seguridad en niñas, niños y adolescentes corresponden a 15 personas distintas.

La escala de 1 a 10 se conservó como información complementaria, pero no se usó para ordenar las prioridades: se aplicó de forma inconsistente hay cuestionarios con el mismo valor en los diez temas y códigos de tema duplicados, por lo que los promedios no reflejan diferencias reales entre temas. Tampoco se calcularon promedios ni posiciones numéricas. Las selecciones incompletas se conservaron sin imputación y los porcentajes se usaron para comparar grupos de distinto tamaño.

Las respuestas abiertas se codificaron por su contenido y se analizaron de forma complementaria al conteo: 66 expresiones en niñas, niños y adolescentes y 205 en la población adulta, con 17 ajustes de codificación documentados y 226 asignaciones temáticas.

2.7.6. Aprendizajes

- **Dos vías de captura, una sola tabla.** Integrar las hojas en papel y los formularios en línea en el mismo archivo hizo posible comparar los grupos y elaborar el informe integrado; sin esa integración, cada vía habría quedado como un conjunto separado.

- **El folio sostiene todo el análisis.** Al identificar cada cuestionario con su folio y su código de grupo, fue posible rastrear cada conteo hasta su fila de origen y verificar los casos dudosos, como los códigos repetidos.

- **La escala necesita validarse en la captura.** La inconsistencia en la aplicación de la escala obligó a descartarla para ordenar las prioridades; en una réplica conviene pilotear el instrumento y validar que no se repita el mismo valor en los diez temas.

2.7.7. Replicabilidad

Para replicar este paso se necesita: (1) la hoja de valoración de temas en sus dos versiones, en papel y en Google Forms, con el mismo folio y código de grupo en ambas vías; (2) una tabla con una fila por participante y una columna por campo de la hoja; (3) el conteo de personas distintas por tema como indicador principal, sin usar promedios de la escala; y (4) la codificación de las respuestas abiertas con una matriz de validación que documente los ajustes.

2.7.8. Material descargable o anexo

- Anexo 2.7.1. Formulario de consulta ciudadana para definir prioridades de auditoría.
- Anexo 2.7.2. Formulario de consulta ciudadana para definir prioridades de auditoría - niñas, niños y adolescentes.
- Anexo 2.7.3. Formulario digital de consulta ciudadana para definir prioridades de auditoría.
- Anexo 2.7.4. Base de datos procesada y clasificada, Encuestas de la consulta ciudadana AC4ALL, 2026.

2.8. Transcripciones y codificación de la información cualitativa

2.8.1. Objetivo

Esta herramienta convierte el material oral de los grupos focales (conversaciones grabadas, extensas y no estructuradas) en información ordenada, comparable y trazable. Su objetivo es identificar, a partir de lo expresado por los colectivos consultados, las categorías temáticas y los temas de interés que cada grupo considera prioritarios para la auditoría pública. Produce tres tipos de información:

A. Transcripciones textuales verificadas.

B. Una tabla de codificación que vincula cada idea con su grupo, categoría y tema.

C. Una matriz de sistematización que permite observar el grado de consenso entre grupos poblacionales.

2.8.2. Descripción

Es un procedimiento de tres momentos:

I. La transcripción automatizada de los audios.

II. La revisión y codificación de cada transcripción.

III. La sistematización de las ideas en una hoja de cálculo.

Se apoya en dos entornos tecnológicos. El primero es el lenguaje de programación Python, ejecutado en la plataforma Google Colab, para el tratamiento de los audios. El segundo es Microsoft Excel, para el registro, la clasificación y el análisis de los datos. Los componentes son:

- Los archivos de audio de cada sesión.
- Los guiones de transcripción en Python.
- La tabla de codificación.
- Los catálogos de diez categorías temáticas.
- La matriz de sistematización por grupo poblacional.

2.8.3. Diseño

El diseño parte de una decisión metodológica central. La transcripción debía hacerse con apoyo computacional para reducir tiempos y estandarizar el insumo. La interpretación debía mantenerse bajo revisión humana, para preservar la validez de la información. Por ello se eligió Google Colab que permite ejecutar código en la nube sin instalaciones locales y facilita su reproducción por otros equipos.

El esquema de codificación se construyó de forma deductiva e inductiva. Se partió de diez categorías temáticas definidas desde el guion del grupo focal:

➔ Economía y empleo.

➔ Educación, cultura y deporte.

➔ Gobierno, participación ciudadana y legalidad.

➔ Género y diversidad.

- ➔ Cuidados y bienestar social.
- ➔ Inclusión social.
- ➔ Servicios urbanos.
- ➔ Medio ambiente y agua.
- ➔ Salud.
- ➔ Seguridad y protección civil.

Dentro de cada categoría se fueron registrando temas de interés emergentes, como alumbrado público, medicamentos o mecanismos de participación ciudadana. Esto permitió conservar las categorías como estructura común sin perder la especificidad de cada colectivo.

2.8.4. Implementación

Concluida cada sesión de grupo focal, el audio se procesó mediante Python en Google Colab para obtener la transcripción en texto. Después se realizó una revisión sistemática de cada transcripción, con dos propósitos:

I. Corroborar la participación de las personas moderadoras y de las personas participantes, distinguiendo intervenciones y evitando atribuir expresiones a quien no las emitió.

II. Detectar errores propios de la transcripción automática, como términos mal reconocidos, nombres de instituciones o programas y fragmentos poco audibles.

Con el texto verificado se extrajo la información relevante y se registró en la tabla de codificación. Esta registra por cada idea o mención, el grupo poblacional, la categoría temática y el tema de interés. El proceso se aplicó de forma homogénea a los siete grupos incluidos en este ejercicio: personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes (dos grupos), mujeres de Tlalpan, mujeres de La Magdalena Contreras, población LGBTTTIQ+ y personas con discapacidad.

2.8.5. Sistematización

La sistematización se desarrolló en Excel en cuatro niveles:

A. Síntesis narrativa por categoría y grupo: Se identificaron las ideas centrales expresadas por cada colectivo en cada categoría, así como sus propuestas de cambio.

B. Registro de elección de categorías: Se contabilizó cuántos grupos abordaron cada categoría. Esto permitió calcular el porcentaje de grupos que la eligieron y su peso dentro del total de elecciones.

C. Codificación por temas de interés: Se desglosó cada categoría en temas específicos y se señaló qué grupos los mencionaron, lo que posibilitó ordenarlos por frecuencia.

D. Matriz de prioridades de auditoría: Se vincularon grupos poblacionales, categorías, temas de interés y frecuencia de grupos en discusión.

A partir de las transcripciones se extrajeron las ideas más importantes de cada grupo. En algunos temas hubo un consenso amplio entre colectivos y en otros fue menor, pero la sistematización mostró que todos los grupos compartían puntos de encuentro. Esa convergencia constituye el insumo para definir las prioridades de auditoría. El nivel de acuerdo se interpretó como indicador de recurrencia, no como representatividad estadística.

2.8.6. Aprendizajes

A) Ventajas:

- La transcripción automatizada redujo el tiempo de procesamiento y entregó un insumo uniforme para todas las sesiones.
- La tabla de codificación permitió volver a la fuente y así cada tema puede rastrearse hasta el grupo y la discusión que lo originó.
- Excel fue una herramienta accesible, que no requiere conocimientos avanzados de análisis cualitativo.

B) Dificultades y limitaciones:

- La transcripción automática exige revisión íntegra, especialmente con audios de baja calidad, voces simultáneas o ruido ambiental, frecuentes en sesiones presenciales.

- La codificación implica criterios interpretativos. Por ello conviene definir con claridad el significado de cada categoría y revisar la consistencia entre quienes codifican.

- El conteo de frecuencias no sustituye la profundidad del testimonio. Un tema mencionado por un solo grupo puede ser central para ese colectivo.

C) Recomendaciones:

- Cuidar la calidad de la grabación desde la sesión.

- Documentar el procedimiento de revisión.

- Conservar las transcripciones originales y las corregidas.

- Acompañar el análisis de frecuencias con las síntesis narrativas.

2.8.7 Replicabilidad

La herramienta puede replicarse en otros territorios o con otros colectivos conforme a estos pasos:

01. Grabar las sesiones, con consentimiento informado de las personas participantes.

02. Transcribir los audios con Python en Google Colab, u otra herramienta de transcripción, y revisar cada texto frente al audio.

03. Definir el catálogo de categorías temáticas, adaptándolo al objeto de estudio. En este caso se orientó a prioridades de auditoría, pero puede ajustarse a otros fines.

04. Registrar cada idea en la tabla de codificación, indicando grupo, categoría y tema de interés.

05. Construir las matrices de frecuencia y consenso, y complementarlas con síntesis narrativas.

Para ejercicios de mayor escala, se recomienda que más de una persona codifique de forma independiente una muestra de transcripciones, y que contraste sus resultados para asegurar la consistencia. También es

recomendable proteger los datos personales y resguardar las grabaciones conforme a la normativa aplicable.

2.8.8. Material descargable o anexo

- Anexo. 2.8.1. Codificación de transcripciones de grupos focales.

2.9. Elaboración de informes de resultados principales

2.9.1. Finalidad de la herramienta y tipo de información generada

Esta herramienta convierte los dos datos procesados (2.8) y la información cualitativa codificada (2.9) en informes de resultados que documentan lo que la consulta encontró y que sirven como evidencia e insumo para el resto de entregables. Su propósito es doble: dejar constancia verificable de los resultados y ordenarlos de manera que puedan usar para formular preguntas de auditoría social

2.9.2. Informes

2.9.2.1. Informe de niñas, niños y adolescentes.

Temas sociales prioritarios: resultados de niñas, niños y adolescentes. Analiza 17 cuestionarios de dos grupos focales (SDM2, La Magdalena Contreras, 9 participantes; SDM3, Tlalpan, 8 participantes), de 8 a 16 años. Su estructura es: objetivo, base de datos y alcance; metodología de análisis basado en frecuencias; comparación de temas prioritarios; problemáticas específicas y diferencias entre grupos; conclusiones sobre temas prioritarios; y alcances y limitaciones.

2.9.2.2. Informe de población adulta.

Temas sociales prioritarios: resultados de la población adulta. Se analizaron 40 participantes capturados mediante Google Forms (19 mujeres, 10 personas adultas mayores, 7 de la comunidad LGBTIQ+, 2 hombres, 1 persona con discapacidad, 1 sin clasificación). Su estructura es: objetivo, base de datos y alcance; metodología de sistematización y validación; prioridades temáticas generales; comparación de prioridades por grupo poblacional; problemáticas específicas o resultados cualitativos; preocupaciones emergentes y justificaciones; implicaciones para supervisión y auditoría social; y conclusiones y límites.

2.9.2.3. Informe integrado.

Prioridades y problemáticas sociales de los grupos poblacionales encuestados. Se integraron las 57 personas consultadas (17 niñas, niños y adolescentes y 40 adultas). Su estructura es: objetivo y alcance; criterios de integración metodológica; panorama integrado de prioridades; similitudes y diferencias entre grupos poblacionales; matriz de homologación cualitativa; problemáticas específicas; preocupaciones emergentes y perspectivas de supervisión; y conclusiones.

2.9.3. Criterios de elaboración

- **Integración por grupo poblacional.** La categoría "grupo poblacional" es el eje de la integración. Las niñas, niños y adolescentes se incorporan como un grupo adicional, sin estructurar el análisis en una oposición entre niñas, niños y adolescentes y adultos. Las etiquetas corresponden a la clasificación de los cuestionarios y no implican que las identidades sean excluyentes en la realidad.

- **Indicador comparable.** Como las dos etapas emplearon procedimientos de levantamiento diferentes y se detectaron inconsistencias de jerarquización en ambos conjuntos, se emplea como indicador comparable la selección de cada tema por participante distinto, sin ponderar la posición de elección. Las valoraciones numéricas no se combinan ni se utilizan para establecer un orden integrado.

- **Homologación cualitativa.** Las respuestas abiertas se codificaron en categorías transversales, con posibilidad de más de una categoría por expresión. Las categorías de ambas fases presentan diferencias de alcance, por lo que se comparan cualitativamente mediante una matriz de correspondencias conceptuales, pero no se suman sus frecuencias como si fueran idénticas. Esta homologación es conceptual y no presupone equivalencia exacta: por ejemplo, «Empleo, ingresos y vivienda» incluye una dimensión habitacional ausente en el rótulo de niñas, niños y adolescentes, y las categorías ambientales y de gobernanza no identificadas de forma autónoma en niñas, niños y adolescentes no deben interpretarse como inexistentes en sus respuestas.

- **Interpretación prudente de las diferencias.** Las diferencias se interpretan como distribuciones observadas en los cuestionarios. No se

atribuyen automáticamente a la edad, el género, la pertenencia grupal o la residencia; pueden intervenir condiciones de aplicación, experiencias individuales y composición de los grupos.

- **De los hallazgos a la auditoría.** Cada informe cierra con las implicaciones para la supervisión y la auditoría social: seis áreas de atención con sus preguntas de auditoría (seguridad y entorno urbano; empleo, becas y apoyos; salud y cuidados; derechos y accesibilidad; ambiente y agua; transparencia y participación). Las percepciones identifican asuntos de interés y preguntas auditables, pero no acreditan por sí mismas incumplimientos de las autoridades.

- **Comparabilidad.** El informe de población adulta conserva la comparabilidad con la Fase I mediante frecuencias de participantes y categorías de problemas, sin forzar equivalencias entre instrumentos o poblaciones.

2.9.4. Conclusiones principales del informe integrado

1. La seguridad y el empleo, las becas y los apoyos son ejes de convergencia entre los grupos consultados, con pesos distintos en cada uno.

2. Los servicios y el entorno urbano adquieren especial visibilidad entre las mujeres (14 de 19) y las personas adultas mayores (6 de 10), mientras que la seguridad predomina entre niñas, niños y adolescentes (15 de 17); estas diferencias describen la muestra, no a las poblaciones de referencia.

3. Las respuestas abiertas matizan las selecciones cerradas: la salud, los servicios urbanos, los cuidados y la seguridad aparecen de forma transversal.

4. La transparencia, la accesibilidad, la información pública y la participación ciudadana conectan las percepciones sociales con preguntas susceptibles de seguimiento institucional y de auditoría social, sin afirmar incumplimientos.

5. La integración por grupo poblacional es metodológicamente viable si se preservan los instrumentos originales, se usan indicadores comparables, se documentan las diferencias de codificación y se evita toda inferencia estadística no sustentada.

2.9.5. Aprendizajes

Los informes de resultados por grupo se elaboraron a partir de una sola tabla de trabajo, el archivo La tabla tiene una fila por participante y las siguientes columnas: folio, código del grupo focal, nombre, edad, género, alcaldía, ocupación y nivel educativo seguidas de la calificación de 1 a 10 para los diez temas, los tres temas prioritarios elegidos con hasta tres problemáticas concretas cada uno, la justificación de la elección y la respuesta sobre problemas o necesidades no listadas. Filtrar esa tabla por el código de grupo y por el grupo poblacional es lo que permitió elaborar un informe por cada grupo y, después, el informe integrado.

Contar personas, no menciones. La estructura de una fila por participante hizo posible aplicar la regla central del análisis: cuando un mismo tema aparecía repetido dentro de un cuestionario, se contó una sola vez por persona.

La escala numérica no ordenó las prioridades. La calificación de 1 a 10 se aplicó de forma inconsistente, por lo que se descartaron los promedios y las posiciones numéricas y la escala quedó solo como información complementaria.

Los campos no se llenaron de manera uniforme. Varios cuestionarios dejaron vacíos el nivel educativo, la edad, la justificación o las necesidades adicionales. Nada se imputó: las selecciones incompletas se conservaron y las respuestas abiertas se analizaron por separado.

Las etiquetas no estaban normalizadas. La misma alcaldía y el mismo grupo poblacional aparecen escritos de distintas formas, por lo que hubo que unificarlas antes de contar.

La tabla contenía filas vacías. Las filas sin datos al final de la hoja de adultos se excluyeron antes del análisis, de modo que el total de filas no coincide con el total de participantes.

No todos los grupos se pueden desagregar. La población adulta se reparte en muchas alcaldías con pocas personas en cada una, por lo que el desglose territorial solo fue posible para niñas, niños y adolescentes. Del mismo modo, los grupos más pequeños no se reportan por separado.

2.9.6. Replicabilidad

La estructura de los tres informes funciona como plantilla para otras consultas: objetivo y alcance, metodología, prioridades generales, comparación por

grupo, problemáticas cualitativas, preocupaciones emergentes, implicaciones para la auditoría y conclusiones con límites. Lo que cambia en cada ejercicio son los grupos y las categorías; lo que se conserva es la regla de contar participantes distintos, homologar categorías solo de forma conceptual y documentar cada decisión metodológica.

2.9.7. Material descargable o anexo

- Anexo 2.9.1 Informe de investigación, Niñas, niños y adolescentes, Consulta Ciudadana AC4ALL, 2026.
- Anexo 2.9.2. Informe de investigación, Población adulta, Consulta Ciudadana AC4ALL, 2026.
- Anexo 2.9.3. Informe integrado, Consulta Ciudadana AC4ALL, 2026.

2.10. Matriz de vinculación de prioridades de auditoría con programas y servicios públicos

2.10.1. Finalidad de la herramienta y tipo de información generada

Esta herramienta presenta una relación entre las prioridades de auditoría señaladas en las conclusiones principales de informe integrado (2.10.4) y los programas y servicios públicos identificado en la matriz de programas y servicios (2.2), a efecto de vincular los problemas de los grupos poblacionales consultados con las autoridades, programas y servicios competentes en la atención de dichos ámbitos de atención. Por otra parte, se elaboró una pestaña anexa, enfocada en la categoría temática más relevante identificada por cada grupo poblacional durante la discusión del taller de grupos focales, para ello se empleó la información resultante del apartado de codificación de la información cualitativa (2.9), con la finalidad de contar con las prioridades específicas por grupo poblacional consultado en el taller.

Cabe señalar que esta matriz es de utilidad para robustecer la redacción de las prioridades de auditoría al momento de su presentación ante la Auditoría Superior de la Ciudad de México, en otras palabras, ayuda a traducir los temas de interés de la población consultada en un lenguaje institucional.

2.10.2 Diseño

Se incorporan como elementos de la matriz, las áreas de atención resultantes del informe integrado (2.10.2.3), así como las preguntas de supervisión propuestas como parte de las prioridades de auditoría propuestas. Posteriormente, se desarrollan columnas que indican tanto la Autoridad responsable como los programas y servicios que guardan relación con el ámbito de atención y la pregunta de auditoría, para tales efectos se empleó la Matriz de programas y servicios (2.2) como herramienta de identificación, a partir de la consulta de las categorías temáticas y las descripciones de los programas y servicios. Como resultado se obtiene una tabla organizada de tal forma que facilite la identificación de las entidades, así como programas y servicios auditables que correspondan con las prioridades de auditoría derivadas de las necesidades de la población consultada.

2.10.3. Aprendizajes

La ventaja de elaborar esta herramienta radica en la utilidad para vincular autoridades y programas y/o servicios con las necesidades expresas de la población que se consulte, aunado a que permite organizar estas relaciones en un formato ordenado y de fácil lectura. La dificultad de la aplicación de la matriz es la identificación de los programas y servicios públicos que atienden las prioridades para atender, toda vez que existen programas que persiguen objetivos similares, o bien, no se identifica un programa o servicio que atienda puntualmente el problema ciudadano, para este último caso, se sugiere señalar a la autoridad que cuenta con las atribuciones para atender dicho problema. La principal limitación identificada es que no es posible la búsqueda mediante filtros por la propia estructura de la matriz.

2.10.4. Replicabilidad

La herramienta se puede emplear como plantilla para ordenar información correspondiente a dos aspectos que puedan ser susceptibles de relacionarse entre sí, asimismo se puede utilizar como un formato de soporte para la toma de decisiones.

2.10.5. Material descargable o anexo

- Anexo 2.10.1 Matriz de vinculación de prioridades de auditoría con programas y servicios públicos.

3. Anexos

- Anexo 1.1. Guión de Grupos Focales.
- Anexo 1.2. Guión de grupo focal niñas, niños y adolescentes.
- Anexo 1.3. Recomendaciones de trabajo con niñas, niños y adolescentes.
- Anexo 2.1.1 Cartel - Consulta Prioridades de Auditoría.
- Anexo 2.1.2. Carta de invitación.
- Anexo 2.2.1. Matriz de programas y servicios CDMX.
- Anexo 2.2.2. Matriz de programas sociales (SIBIS) 2026.
- Anexo 2.3.1. Presentación Consulta Prioridades de Auditoría.
- Anexo 2.4.1. Formulario Consulta Prioridades de Auditoría.
- Anexo 2.4.2. Calendarización de grupos focales.
- Anexo 2.5.1. Estructura protocolo ético.
- Anexo 2.5.2. Autorización de la madre, padre o tutor para la participación de niñas, niños y adolescentes.
- Anexo 2.6.1. Material informativo de auditorías.
- Anexo 2.7.1. Formulario de consulta ciudadana para definir prioridades de auditoría.
- Anexo 2.7.2. Formulario de consulta ciudadana para definir prioridades de auditoría - niñas, niños y adolescentes.
- Anexo 2.7.3. Formulario digital de consulta ciudadana para definir prioridades de auditoría.
- Anexo 2.7.4. Base de datos procesada y clasificada, Encuestas de la consulta ciudadana AC4ALL, 2026.
- Anexo. 2.8.1. Codificación de transcripciones de grupos focales.
- Anexo 2.9.1 Informe de investigación, Niñas, niños y adolescentes, Consulta Ciudadana AC4ALL, 2026.
- Anexo 2.9.2. Informe de investigación, Población adulta, Consulta Ciudadana AC4ALL, 2026.
- Anexo 2.9.3. Informe integrado, Consulta Ciudadana AC4ALL, 2026.
- Anexo 2.10.1 Matriz de vinculación de prioridades de auditoría con programas y servicios públicos.

Referencias

Comisión de la verdad (s.f.). Guía para trabajo de grupos focales con niños, niñas y adolescentes . Bogotá, Colombia.

Escobar, J., y Bonilla Jiménez, F. I. (2009). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, 9(1), 51-67.

Investigación, C. d. (s.f.). *Gobierno de México*. Obtenido de https://pediatria.gob.mx/investigacion/comites/etica-investigacion.html

posgrado, C. d. (s.f.). *Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de los Altos*. Obtenido de https://investigacion.cualtos.udg.mx/consejo-de-investigacion/etica-en-la-investigacion?utm

• • •

Este documento ha sido elaborado con la asistencia financiera de la Unión Europea. El contenido de este material es responsabilidad exclusiva del Observatorio Nacional Ciudadano y en ningún caso puede considerarse que refleja la posición de la Unión Europea.

Observatorio Nacional Ciudadano en Seguridad, Justicia y Legalidad
Kepler 128-B2, colonia Anzures, alcaldía Miguel Hidalgo, C. P. 11590,
Ciudad de México, México.
www.onc.org.mx

Transparencia Mexicana

Miguel Ángel de Quevedo 578, casa 4, Santa Catarina,
Coyoacán, 04010 Ciudad de México, CDMX
55 2529 2740
WhatsApp: 552 529 2740
X: @IntegridadMx
Instagram: /transparencia_mexicana
Facebook: @TransparenciaMexicana
Telegram: @IntegridadMx
Canal: t.me/transparenciamexicana
TikTok: @integridadmx