

# THEMATIC COMPILATION OF RELEVANT INFORMATION SUBMITTED BY VENEZUELA

## ARTICLE 13 UNCAC

### PARTICIPATION OF SOCIETY

#### VENEZUELA (THIRD MEETING)

##### **Las Oficinas de atención ciudadana.**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 75 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, la CGR dictó “las normas para fomentar la participación ciudadana”, en las que solicita a las máximas autoridades contraloras dictar los instrumentos normativos que regulen los procedimientos a seguir para recibir, registrar, clasificar, asignar, valorar y resolver las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de los ciudadanos.

El objeto de estas normas establecidas en su artículo 1, es fomentar el ejercicio del derecho de los ciudadanos a participar en el control sobre la gestión pública a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano o Ciudadana y de los órganos de Control Fiscal.

##### **Concepto**

La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) es la dependencia de las instituciones públicas, más cercana al ciudadano, creada con la finalidad de recibirlos y brindarles asesoría, información, y documentación vinculada con la gestión pública y la participación ciudadana.

En los artículos 10 y 11 de las normas en comento se establece que las OAC, de conformidad con lo previsto en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción, deben ser creadas por los organismos y entidades de los órganos e entidades de la administración pública nacional, estatal, municipal, institutos autónomos etc., y deben estar adscritas a la máxima autoridad jerárquica del respectivo ente u organismo, quien le otorgará la autoridad suficiente para resolver de forma oportuna, eficiente y efectiva, la tramitación de los requerimientos de la ciudadanía.

##### **Funciones**

Las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, tal y como aparecen en la página Web de la Contraloría General de la República (ver [www.cgr.gob.ve](http://www.cgr.gob.ve)) son las siguientes:

- Promover la participación ciudadana y a tal fin, realizar eventos, charlas, seminarios y cualquier otra actividad que permita alcanzar dicho objetivo.
- Atender las iniciativas de la ciudadanía, vinculadas con el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
- Proponer programas pedagógicos e informativos y cualquier actividad que

permita fortalecer los valores, virtudes y derechos ciudadanos, consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

- Implementar estrategias para promover el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
- Promover espacios de deliberación pública, a fin de dar a conocer a la ciudadanía, experiencias exitosas y buenas prácticas sobre la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
- Promover mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social.
- Coordinar, con los integrantes del Sistema Nacional de Control Fiscal, actividades encaminadas a promover la educación como proceso creador de la ciudadanía, la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo.
- Coordinar con las dependencias de la Contraloría General de la República, actividades tendentes a incorporar a los ciudadanos a las labores de control sobre la gestión pública, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.
- Promover investigaciones orientadas a generar proyectos y normas relacionados con la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
- Llevar el registro de las comunidades organizadas a que hace mención el artículo 138 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Coordinar con otras dependencias de la Contraloría, las actividades relacionadas con la promoción de la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
- Poner a disposición de la ciudadanía los planes, programas, proyectos y contratos que ejecuta la Contraloría; su estructura organizativa y funciones, así como los procedimientos administrativos y servicios que presta, a través de medios impresos, audiovisuales, informáticos, entre otros.
- Informar a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que integran el patrimonio de la Contraloría, a través de un Informe de fácil manejo y comprensión, que se publicara trimestralmente y se pondrá a disposición de cualquier persona.
- Atender, orientar, apoyar y asesorar, a los ciudadanos que acudan a la Contraloría a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
- Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver; denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia de la Contraloría o al ente u organismo que tenga competencia para conocerlas, según el caso.
- Remitir el expediente de la denuncia, conjuntamente con su valoración jurídica al órgano de control fiscal o a la Dirección General de Control de la

Contraloría, competente, según corresponda, cuando se trate de actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionada con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos.

- Remitir a los organismos y entes competentes, distintos a los órganos de control fiscal, el expediente de la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición, cuando no se trate de actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionada con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos y elaborar la comunicación, a fin de informar al ciudadano sobre dicha remisión.
- Ordenar el archivo de la denuncia, cuando resultare falsa, infundada o versare sobre actos, hechos u omisiones que no ameritaren averiguación.
- Comunicar a los ciudadanos la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones formuladas por ellos.
- Llevar un registro automatizado de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
- Informar sobre los hechos denunciados, a la autoridad a quien corresponda adoptar las medidas inmediatas tendentes a impedir o corregir deficiencias denunciadas o la producción de daños al patrimonio público, de ser el caso, preservando en todo momento, la identidad del denunciante.
- Remitir a la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría, una relación mensual de todas las denuncias recibidas.
- Mantener actualizado en el sistema de la Oficina de Atención al Ciudadano, los resultados obtenidos en la tramitación de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
- Generar, periódicamente, reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones atendidas.
- Las demás competencias que le sean asignadas, por el Contralor General o el Subcontralor.

### **Tramitación de denuncias**

La OAC determinará si el organismo o entidad tiene competencia para tramitar la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición presentada. Si es así, se tramitará la denuncia y se le informará al ciudadano sobre el resultado. Si no compete a ese organismo, se remitirá al órgano competente y se le informará al ciudadano sobre esta remisión (Normas de Participación Ciudadana, Sección II, art. 15).

Los ciudadanos podrán interponer denuncias ante los órganos de control fiscal si

tienen conocimiento de que funcionarios públicos o particulares están involucrados en actos, hechos u omisiones, contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionados con la administración, manejo y custodia de fondos o bienes públicos, o que se hubiere causado un daño al patrimonio público

(Normas de Participación Ciudadana, art. 19).

En los artículos 20 al 25, de la Sección III de las mencionadas Normas, se exponen los requisitos para presentar las denuncias, la obligación de preservar la identidad del denunciante y de remitir la relación mensual de denuncias recibidas a la Unidad de Auditoría Interna del respectivo ente u organismo.

### **La participación ciudadana a través de los Órganos de control fiscal**

En el capítulo III, artículo 28, se señalan las acciones que pueden emprender los órganos de control fiscal para integrar a los ciudadanos en sus labores de control: Elaboración de programas de formación y adiestramiento, así como asesorías en áreas de control fiscal, legal, control interno y evaluación de obras y servicios, entre otros; divulgación de modificaciones normativas en materia de control fiscal y presupuestario, con énfasis en el financiamiento de proyectos de inversión social, rendición de cuentas y manejo de recursos; evaluación de resultados en las funciones de control y vigilancia ejercidas por la ciudadanía; fortalecimiento de la cultura del ciudadano en la presentación de denuncias relacionadas con la administración, manejo o custodia de fondos públicos; cooperación con las Unidades de Contraloría Social de los Consejos Comunales en el ejercicio del control social; y promoción de mecanismos de vigilancia oportuna y permanente en la ejecución de proyectos, así como de seguimiento a las recomendaciones formuladas por los órganos de control fiscal para corregir desviaciones y evitar su recurrencia.

### **Difusión**

Los Órganos de control fiscal deben elaborar programas pedagógicos e informativos sobre los aspectos vinculados con la participación ciudadana en el control fiscal, así como adaptar y divulgar estos contenidos a los medios de comunicación social. Igualmente, pueden solicitar la colaboración de dichos medios para que incluyan dentro de su programación, información dirigida a promover los valores patrios, las virtudes ciudadanas, los deberes y derechos y la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública. (Normas de Participación Ciudadana, artículos 29 y 30).

Asimismo, los órganos de control fiscal deben recibir y evaluar las iniciativas vinculadas con el derecho a la participación, presentadas por la ciudadanía, tales

como la realización de eventos, charlas y seminarios relacionados con

este derecho, y la elaboración de proyectos de instrumentos normativos en materia de control fiscal, en beneficio de la comunidad (Art. 31). .

### **Algunas cifras**

La Contraloría General de la República, cumpliendo su misión de promover y ofrecer al ciudadano, medios que le permitan participar de manera directa y organizada, individual o colectivamente, en el control de la gestión pública, en la prevención e investigación de actos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa, durante el año 2010, continuo su labor de atención de denuncias, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias presentadas por los ciudadanos. En ejercicio de estas competencias, durante el año 2010 se tramitaron 590 casos, de los cuales 543 fueron presentados de forma escrita y 47 de manera personal; 303 casos fueron asumidos y valorados por la Contraloría General de la República. De estos, 39 casos corresponden a los Poderes Públicos Nacionales; 103 casos a la Administración Nacional Descentralizada; 114 a los estados y municipios; uno tiene vinculación con procedimientos jurídicos y 46 corresponden a solicitudes de asesoría en materia de índole penal, civil, mercantil, funcionarial, laboral, etc., requeridas por los ciudadanos.

Del total de casos, 21 no fueron admitidos por ser manifiestamente improcedentes; 121 fueron remitidos a diferentes órganos de control fiscal, para que procedieran a realizar las investigaciones tendentes a verificar los hechos e iniciaran las actuaciones correspondientes; 9 escapaban del ámbito de competencia del control fiscal y fueron remitidos a otros organismos y 136 casos quedaron en proceso.

Por otra parte, continuando con el fomento y estímulo de la participación ciudadana, se impartieron asesorías en relación con el control social y creación de oficinas de atención al ciudadano, establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás leyes, a entes y órganos públicos, entre ellos a: la Fundación Misión Che Guevara, el Terminal de Pasajeros/La Bandera de Caracas, la Alcaldía Metropolitana de Caracas, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Contraloría del municipio Libertador del estado Monagas, la Contraloría del municipio Atures del estado Amazonas, la Contraloría del estado Amazonas, la Universidad de Carabobo, el Centro Nacional de Tecnologías de Información, la Alcaldía del municipio Iribarren del estado Lara, la Fundación para la

Promoción y Desarrollo del Poder Comunal (FUNDACOMUNAL) y el Instituto Autónomo Policía de Chacao. De igual manera, se continuó con la actualización estadística del universo de las oficinas de atención al ciudadano existentes en el ámbito Nacional, Estatal y Municipal, lo cual permitirá coadyuvar con el control ciudadano en la gestión pública, cerrando el ejercicio con la identificación de 176 oficinas creadas. Como se señaló al principio, conforme a la Ley Contra la Corrupción (Art. 9), todos los entes y órganos deben tener una Oficina de Atención Ciudadana.

## **EL PROGRAMA CIUDADANO AUDITOR**

La finalidad de esta actividad es fortalecer el ejercicio del control social como una función para garantizar los Derechos Humanos y el buen vivir, aportando a la comunidad organizada, herramientas para ejercerlo de manera eficaz, siguiendo los principios establecidos en el ordenamiento jurídico nacional.

Esta iniciativa nace de la Defensoría del Pueblo, con apoyo de la Contraloría General de la República y consiste en una actividad de capacitación de personas en esta materia, quienes tienen, a su vez, la responsabilidad de formar al ciudadano que ejercerá el control social sustentado en un marco teórico, legal, metodológico y técnico.

Dentro de este programa, le correspondió a la Contraloría General capacitar a las personas para que actúen como contralores sociales. Al mismo tiempo, se fortalecieron los valores de equidad, solidaridad, moral y ética para el buen manejo de los recursos en las comunidades.

En la primera edición, realizada en febrero de 2012, se acreditaron a 600 personas como contralores sociales de 8 estados del país, incluyendo el área metropolitana de Caracas.

## **LA EXPERIENCIA DEL PLAN GUAYANA SOCIALISTA**

El proyecto denominado *Plan Guayana Socialista 2009-2019*, nace con la intención de redimensionar la participación de los trabajadores y de los sistemas productivos de la industria básica y minera. A tal fin, se hizo necesario formar a los trabajadores para ejercer el control social con el propósito de monitorear la ejecución de las actividades en las empresas básicas, asegurar el

use eficiente de los recursos en ellas invertidos, mejorar la ejecución de sus planes, proponer correctivos para superar debilidades o desviaciones y garantizar que cada bolívar invertido, se revierta en calidad de vida para todos los ciudadanos.

En atención a estos cometidos, la Contraloría General de la República, como Órgano rector del Sistema Nacional de Control Fiscal, en coordinación con otros Órganos de Control Fiscal estatal y municipal, promovió y organizó la realización de 3 talleres dirigidos a consolidar acuerdos, experiencias y conocimientos, que permitieran unificar criterios sobre el control social en diferentes áreas y procesos productivos, capacitando a 429 trabajadores de 14 empresas básicas.

## **LA CONTRALORIA VA A LA ESCUELA**

En el marco del Sistema Nacional de Control Fiscal, varios estados del país están implementando el programa "**La Contraloría va a la Escuela**". Se trata de la creación de contralorías escolares conformadas por los alumnos de 4to, 5to y 6to grado de educación primaria, quienes previa enseñanza, llevan adelante un proceso de selección de un Contralor Escolar, por votación directa y secreta de todos los alumnos, del personal directivo, docente, administrativo, obrero y la sociedad de padres y representantes del plantel. Tiene como atribuciones: supervisar el cumplimiento del horario escolar y sus funciones por los maestros, el aseo y mantenimiento de las áreas escolares, el

funcionamiento y atención a los alumnos en la biblioteca escolar, la realización de las actividades deportivas y recreativas, el suministro oportuno y adecuado de la alimentación, ya sea por la cantina o por el programa de alimentación escolar. El Contralor Escolar es, además, el responsable de nombrar un alumno por grado, para formar su equipo de trabajo, asignándole a cada uno la función que va a realizar dentro de la institución. Debe presentar un informe bimestral de su trabajo a la colectividad.

El objetivo de este programa es formar ciudadanos probos, honestos, con clara conciencia de lo bueno y lo malo, que desde temprana edad entiendan que es la corrupción y como puede evitarse. También se propone desarrollar en ellos valores y conductas éticas deseables dentro del servicio público, tales como honestidad, equidad, decoro, lealtad, vocación de servicio, disciplina, responsabilidad, puntualidad, transparencia y pulcritud. Se promueve así el



desarrollo de niños y niñas con una actitud diferente hacia la vigilancia, el control, y la rendición de cuentas en el ámbito escolar, que garanticen la transparencia en el manejo de los recursos de la escuela y en el funcionamiento de los diferentes servicios con los que cuenta la institución escolar.

## **EL ABUELO CONTRALOR**

Otro programa modelo, pensado para incentivar y fomentar la participación ciudadana en los institutos gerontológicos y guarderías geriátricas sostenidas con recursos del Estado, y que ha tenido gran difusión en todo el país, es *El Abuelo Contralor*. Se trata de un programa que se propone incorporar a personas de la tercera edad a las funciones relacionadas con el diseño y la implementación de mecanismos que coadyuven en la vigilancia de la gestión y en la sistematización de la presentación de denuncias ciudadanas, relacionadas con el área del cual se benefician, así como cualquier otra actividad social y/o económica que se desarrolle en estos organismos, acrecentando de esta manera, el control social. Así se les ratifica a los adultos mayores, que aún son parte de esta sociedad y que, por tanto, deben ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

## **PROYECTO DE FORMACIÓN CÍVICA Y RESCATE DE VALORES**

### **Formación Ciudadana y Rescate de Valores para Funcionarios Públicos**

El 14 de febrero de 2006, el Consejo Moral Republicano y el Ministerio de Educación y Deportes firmaron un Convenio de Cooperación para desarrollar el "Proyecto de Formación Cívica y Rescate de Valores", con el fin de propiciar la formación cívica y ciudadana en el ámbito familiar, escolar y comunitario dentro del marco de la Constitución Nacional, a partir de la institución escolar, así como fomentar en los funcionarios públicos y usuarios de la administración pública, los principios y valores éticos morales que sustentan el servicio público.

Dentro de este proyecto, se diseñó el Taller "Formación Ciudadana y Rescate de Valores para Funcionarios Públicos", con la finalidad de ser dirigido específicamente a los funcionarios públicos y los usuarios de la administración pública.

Su propósito es inculcar ideas y puntos de reflexión acerca de la responsabilidad ética de los funcionarios públicos, como personas a quienes se les han confiado los servicios públicos del Estado. Su punto de partida es que muchos de los problemas y acciones corruptas que afectan a las instituciones públicas, pueden ser superados por la propia voluntad e iniciativa personal de los funcionarios, sin necesidad de recurrir a las medidas coercitivas y sancionatorias, ya sea en la vía administrativa, judicial o penal.

Se desarrollaron 344 talleres, logrando sensibilizar a 12.000 personas pertenecientes a más de 70 organizaciones públicas (Alcaldías, Consejos Comunales de Planificación, Ministerios con oficinas en cada estado, Policías (municipal, nacionales, vigilancias de guardia nacional), Ministerio de Educación, Gobernaciones, Hospitales, Consejos Legislativos, Universidades, Cuerpos de Bomberos, Cooperativas, SENIAT), incluyendo a 1.600 Contralores Sociales Educativos en apoyo al proceso de formación que desarrolla el Ministerio de Educación y Deportes.

Por otra parte el Proyecto contempla el desarrollo de una "Campaña de Promoción y Divulgación de la Formación Cívica y los Valores Ciudadanos", que tiene por objeto promover y divulgar a través de una campaña institucional, la formación cívica, los valores ciudadanos y el conocimiento de los deberes, derechos, y virtudes democráticas, como parte del desarrollo integral del país.

En este sentido se formaron 24 docentes promotores (1 por estado); se proveyó a 5.145 planteles con docentes multiplicadores y 2.368 planteles con Valija Didáctica, que veremos a continuación. Aproximadamente se ha multiplicado el taller de capacitación a 120.000 docentes y 1.500.000 alumnos a nivel nacional, que actualmente están realizando actividades en sus planteles para afianzar los valores cívicos y han incorporado a sus familias en este proceso.

### **Valija Didáctica**

Como parte del Proyecto de Formación Cívica y Rescate de Valores, se entregaron 42 mil ejemplares de la Valija Didáctica a ser distribuidos en las escuelas públicas y privadas de todo el país. Se dictó un taller inicial para docentes y estudiantes sobre este tema que posteriormente fue llevado hasta las comunidades de los municipios.

El propósito inicial de esta acción combinada entre la Contraloría General y el Ministerio de Educación fue iniciar a los niños y niñas, desde la más temprana edad, en la importancia de los valores y principios ciudadanos, abarcando también a los adolescentes en los niveles de educación media y profesional. La idea es convertir a las escuelas en el centro de dialogo primario de esta materia tan importante en la vida nacional.

La Valija Didáctica se concibió con la intención de optimizar, fortalecer y consolidar la formación cívico ciudadana, a partir de la difusión, análisis y reflexión de los valores y practicas de la democracia, los derechos y obligaciones de la ciudadanía previstos en la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela.

La Valija Didáctica esta conformada por: el Manual de Formación para la Educación Cívica Ciudadana (contenidos pedagógicos), Ejercicios participativos (actividades practicas), Juegos cooperativos y material de apoyo.

## **INVESTIGACION SOBRE LA PARTICIPACION DE LA MUJER EN EL CONTROL SOCIAL**

El articulo 62 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que: "Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho a participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes elegidos o elegidas. La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad, facilitar la generación de las condiciones mas favorables para su practica".

Se puede observar como el texto constitucional refuerza en su contenido, el principio de la inclusión social de ciudadanos y ciudadanas en lo relacionado con la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas.

La participación ciudadana de las mujeres venezolanas, ha encontrado espacios propicios en las Misiones Sociales de Educación, los Comités de Tierra, de Salud, de Madres del Barrio, Mesas Técnicas de Agua y Energía y en los Consejos Comunales.

En el marco de las actividades de ONU MUJERES e impulsado por esta organización, la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela y el Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado "Fundación Gumersindo Torres" (COFAE) tienen previsto realizar un estudio de las características de mujeres y hombres incorporados regularmente, en los Consejos Comunales de la Gran Caracas, que permite disponer de información sobre las capacidades y oportunidades que tienen las mujeres, para ejercer funciones de contraloría social sobre asuntos relacionados con sus necesidades e intereses en el marco del nuevo ordenamiento jurídico que existe en el país, y particularmente, para la vigilancia y exigibilidad de sus derechos. El estudio se circunscribirá a la Parroquia Sarria del Municipio Libertador del Distrito Capital.

Entre los productos esperados se encuentran:

- Un documento sobre el marco conceptual y metodológico para seleccionar una muestra y medir las variables de presencia, participación y protagonismo de las mujeres, para ejercer la contraloría social en consejos comunales de la Gran Caracas.
- Un documento con los resultados del levantamiento de la información arriba mencionada, desagregada por sexo, y el correspondiente análisis.
- Una propuesta de estrategia a desarrollar por la Contraloría General de la República y otros organismos nacionales, para fortalecer el liderazgo y la participación ciudadana de las mujeres, para la vigilancia y exigibilidad de sus derechos.