

## **Ejercicios de vigilancia social organizada**

Octubre de 2004

### **1. Qué es la vigilancia social organizada**

La vigilancia social es una forma de participación ciudadana. Su propósito es ejercer vigilancia sobre la forma en que se toman las decisiones sobre asuntos de interés colectivo, el uso de los recursos y los resultados de la gestión que realizan las instituciones o de sus proyectos.

La vigilancia social es organizada cuando se desarrolla conforme un método previamente establecido, por comités que funcionan en base a reglas definidas y en los que sus miembros tienen roles precisos.

Entre las características de la vigilancia social organizada se encuentran:

- a) Busca ser una actividad independiente, imparcial y objetiva.
- b) Se realiza en equipos, generalmente llamados comités e idealmente nombrados por la comunidad.
- c) Su finalidad es producir un informe público acerca de las cuestiones sometidas a vigilancia social.

### **2. Procedimiento**

Los pasos recomendados para el desarrollo de ejercicios de vigilancia social son:

1. Formulación del cuestionario. Esto consiste en la formulación de las preguntas básicas que guiarán el desarrollo del ejercicio de vigilancia social.
2. Recopilación de información a través de investigaciones documentales, entrevistas, observación u otros métodos.
3. Redacción del informe preliminar, organizando y analizando la información recopilada.
4. Validación del informe. Esto debe incluir la remisión del informe preliminar a las partes involucradas y si es pertinente, la realización de consultas con especialistas en la temática.
5. Publicación final del informe de vigilancia social.

### **3. Vigilancia social y gestión pública**

El objetivo de la participación ciudadana en una sociedad o en una institución democrática, es mejorar la prestación de los servicios o las garantías para el libre ejercicio de los derechos. Los problemas que sufren las instituciones pueden clasificarse en cuatro categorías:

- a) De impacto: Tiene que ver con la intensidad o dirección de los cambios esperados en el entorno de la institución con relación a su misión, y lo efectivamente logrado. Lo normal es que el nivel de impacto sea inferior a lo esperado. En casos graves, el impacto puede ser contrario a lo previsto o negativo.
- b) De calidad: Son problemas relacionados con el grado de apego a estándares técnicos o normativos o a las ofertas hechas que deben observar las instituciones en sus procesos o servicios.
- c) De recursos: Se refieren a la disponibilidad, distribución, asignación y uso de los recursos. Esto incluye personal, equipo, fondos, tiempo, tecnologías u otros recursos.
- d) De transparencia: Son las interferencias que impiden identificar apropiadamente los problemas de las instituciones o que obstruyen la construcción de acuerdos para resolverlos.

La vigilancia social busca conocer cómo se desarrolla una gestión en particular, para encontrar soluciones a los problemas o alternativas de mejoras.

### **4. Sugerencias para la preparación de cuestionarios**

Para la preparación de los cuestionarios, se sugieren los siguientes pasos:

1. Realización de capacitación sobre:
  - a) los servicios que presta la institución objeto del ejercicio de vigilancia social
  - b) el uso de los recursos en la institución objeto del ejercicio de vigilancia social
  - c) conceptos de transparencia
2. Realización de talleres para la preparación del cuestionario, con la participación de las personas que conformaran los comités de vigilancia social y otros involucradas en la temática, incluyendo si es posible a representantes de las instituciones objeto del ejercicio de vigilancia social.

- a) una primera ronda de formulación de preguntas
  - b) depuración de preguntas, reformulándolas o eliminando duplicaciones
  - c) clasificación de preguntas, según los temas o áreas de interés de los participantes.
  - d) priorización de preguntas, seleccionando aquellas sobre las que se trabajará en el ejercicio de vigilancia social
3. Redacción del cuestionario final y validación entre participantes en los talleres y otros interesados.

## **5. Sugerencias para la organización del comité del contraloría social**

1. Designación del coordinador:
- a) Firma las cartas o peticiones dirigidas a funcionarios y otras entidades
  - b) Coordina el uso de la palabra en las entrevistas con funcionarios
  - c) Preside las reuniones del comité
2. Designación del relator:
- a) Mantiene el archivo del comité
  - b) Toma notas durante las reuniones
  - c) Prepara el borrador del informe
3. Designación de los otros miembros
- a) Apoyan en la recolección de información
  - b) Analizan e interpretan la información recopilada
  - c) Proponen conclusiones y recomendaciones
4. Definición de normas para el funcionamiento del comité
- a) Días y lugar de reunión
  - c) Otros aspectos

## 6. Sugerencias para la recolección de información

1. Por cada pregunta del cuestionario, debe identificarse:

- a) Tipo de información requerida, buscando precisarlo lo mejor posible.
- b) Oficina o funcionario al que se le solicitará la información, incluyendo nombre, cargo y datos de contacto (teléfono, fax, correo electrónico, etc.)
- c) Medio para recopilar la información: entrevista, petición de documentos, observación.
- d) Oficina o funcionario a quien se recurrirá en segunda instancia, incluyendo nombre, cargo y datos de contacto (teléfono, fax, correo electrónico, etc.)

<b>Información requerida</b>	<b>Funcionario u oficina</b>	<b>Medio de recopilación</b>	<b>Segunda instancia</b>
		<input type="checkbox"/> entrevista <input type="checkbox"/> petición escrita <input type="checkbox"/> observación	

*Formulario que puede ser utilizado para elaborar la estrategia de búsqueda de información*

2. Programación para la recopilación de la información:

- a) Calendario de actividades del Comité para la búsqueda de información
- b) Distribución de funciones entre los miembros del comité
- c) Indicaciones para el registro de la información

3. Sugerencias para la interacción con funcionarios y oficinas de gobierno

- a) Las peticiones deben hacerse por escrito y estar debidamente recibidas por las oficinas correspondientes.
- b) Debe guardarse registro de lo tratado en reuniones con funcionarios, de preferencia grabaciones magnetofónicas

## 7. Hallazgos

Un hallazgo es una pieza de información que expresa en forma contundente un situación, hecho, incidente o condición. Para que los ejercicios de contraloría social organizada tengan éxito es fundamental que los integrantes de los equipos desarrollen habilidades para redactar buenos hallazgos.

El siguiente formulario puede ayudar a la preparación de buenos hallazgos:

Personas relacionadas (quienes)	
Hechos (qué, cómo, dónde, cuándo)	
Causa (por qué)	
Efecto (por tanto)	
Recomendaciones	

*Formulario de ayuda para la preparación de hallazgos*

## **8. Estructura del informe**

El informe puede tener diversos formatos y extensión. Las siguientes es solo una sugerencia de contenido:

1. Presentación del caso: exposición del problema o hechos que motivaron el ejercicio de vigilancia social.
2. Metodología: Breve exposición sobre la forma cómo se llevó adelante el ejercicio y de los instrumentos utilizados para ello.
3. Hallazgos relevantes: Presentación de aspectos claves encontrados durante el ejercicio.
4. Recomendaciones

## **9. Estrategia de difusión**

Hay que tener presente que antes de proceder a la difusión del informe de vigilancia social debe llevarse a cabo la validación del mismo. Para ello el borrador del informe debe remitirse a las partes involucradas, dando un plazo de tiempo razonable para incorporar sus objeciones, reparos o adiciones. Además es conveniente compartir el borrador del informe con especialistas en la materia que haya sido sometida a vigilancia social para incorporar en el mismo sus valoraciones técnicas con relación a los hallazgos.

La labor del equipo concluye al remitir el informe a las siguientes personas:

- a) aquellos que tienen jurisdicción sobre el asunto sometido a vigilancia social
- b) aquellos que han expreso interés en el asunto sometido a vigilancia social
- c) aquellos que se vean afectados o beneficiados por el asunto sometido a vigilancia social
- d) aquellos que puedan dar seguimiento a las recomendaciones del informe