



G.T.C.C.

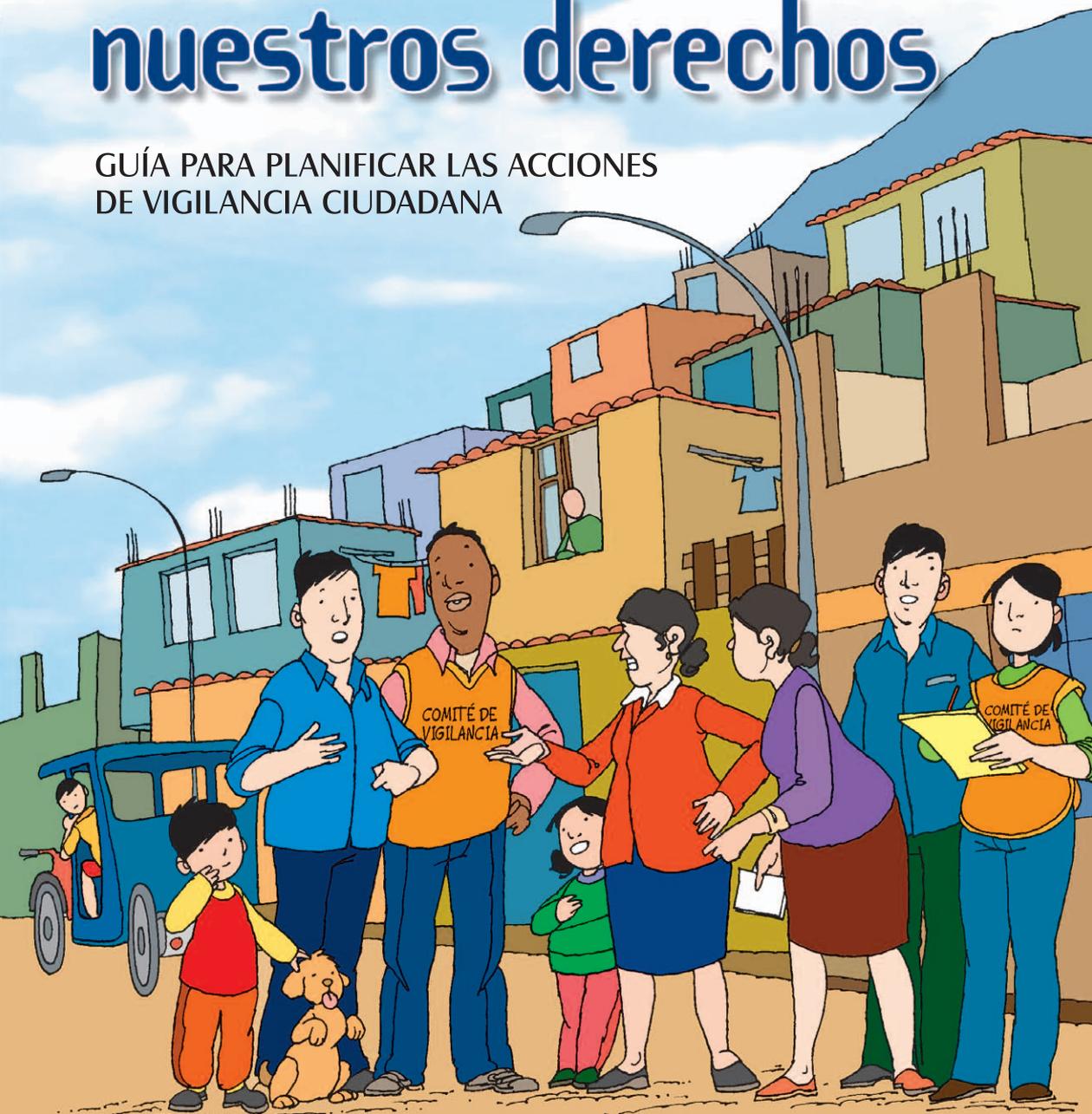
Grupo de Trabajo
Contra la Corrupción



**FORUM
SOLIDARIDAD
PERÚ**

Vigilando ejercemos nuestros derechos

GUÍA PARA PLANIFICAR LAS ACCIONES
DE VIGILANCIA CIUDADANA





Grupo de Trabajo
Contra la Corrupción



FORUM
SOLIDARIDAD
PERÚ

Vigilando ejercemos nuestros derechos

**GUÍA PARA PLANIFICAR LAS ACCIONES
DE VIGILANCIA CIUDADANA**

© **FORUM SOLIDARIDAD PERÚ**

Jr. Daniel Olaechea N° 175 Jesús María, Lima - Perú. Telf.: 207-6840

Apartado Postal 11-138, Lima 11 – PERÚ

www.psf.org.pe

www.corrupcionenlamira.org

VIGILANDO EJERCEMOS NUESTROS DERECHOS

Elaboración de contenidos : Angel Espinar Alvarez

Revisión y actualización : Gladys Andrade Navarro

Diseño e Impresión : ImpresiónArte S.A.C.

Telf.: 9969 8361 - 3323401

Ilustraciones : Eduardo Luna Rodríguez

Quinta Edición Corregida : Junio 2013

Tiraje : 1,000 ejemplares

Hecho el depósito legal : 0701032003-4420



Presentación	5
Introducción	7
1. Identificando el Problema y Organizándonos	12
¿Qué es el Comité de Vigilancia Ciudadana?	
¿Cómo organizar el Comité de Vigilancia?	
2. Definiendo el objeto de la vigilancia	15
¿Qué es el objeto de vigilancia?	
¿Cómo definir el objeto de vigilancia?	
3. Planificando la vigilancia	19
¿Qué es la planificación de la vigilancia ciudadana?	
¿Cómo planificar la vigilancia ciudadana?	
4. Manejando información pública para la vigilancia	25
¿Qué es la información pública?	
¿Cómo recoger y analizar la Información pública?	
5. Formulando la propuesta	28
¿En qué consiste la formulación de la propuesta?	
¿Cómo elaboramos la propuesta?	
6. Incidiendo con nuestra propuesta	31
¿Qué es incidir políticamente?	
¿Cómo organizar la incidencia política?	
7. Evaluando las acciones de vigilancia	35
¿Qué entendemos por evaluación de las acciones de vigilancia?	
¿Cómo evaluar las acciones de vigilancia?	

A principios de este siglo la disputa entre las fuerzas democráticas y autoritarias abrieron las puertas de lo que llegó a conocerse como la transición democrática inaugurada en el año 2001 que nos ofreció la oportunidad de una refundación del país donde el centro de la preocupación del accionar público es la persona con la plena vigencia de sus derechos humanos fundamentales y su dignidad.

Los cambios dados y la nueva institucionalidad emergente parecen haber sido insuficientes y aparentemente la ventana de oportunidades generada por el inicio de la transición democrática se empezó a cerrar de manera lenta y progresiva a partir del año 2005 fruto de la pugna de los poderes fácticos. Tenemos así que el proceso de descentralización que es la reforma del Estado más importante acometida en los últimos años se encuentra prácticamente detenida. La presión hoy existente por el acceso a tierra y agua es parte consustancial a nuestro modelo extractivo en el que se desplazan las actividades económicas tradicionales y a las poblaciones involucradas en ellas.

Se viene configurando además desde hace algunos años un escenario que puede ser calificado de democracia de baja intensidad, donde si bien existen instituciones estas van perdiendo de modo progresivo consistencia y son utilizadas de manera instrumental. La participación, el diálogo, la deliberación y la concertación elementos consustanciales de la democracia se encuentran en franco declive. Esto acompañado de una precariedad política latente expresada en la inexistencia de un sistema de partidos políticos que puedan representar de modo efectivo las distintas posturas existentes.

Es en un contexto de esta naturaleza en el que se hace mucho más necesario una mayor participación y control social de parte de la sociedad civil para velar por el buen funcionamiento de los servicios públicos, la calidad del gasto de los diferentes niveles de gobierno, así como estar atentos frente a las intervenciones públicas y privadas que puedan afectar los derechos de la población, en especial de los pueblos indígenas, personas en situación de pobreza y grupos históricamente excluidos que requieren hacer oír su voz.

En esta realidad, Forum Solidaridad Perú en su apuesta por fomentar el empoderamiento de los agentes de transformación social, política, económica y ambiental lanza la quinta edición de su material *“VIGILANDO EJERCEMOS NUESTROS DERECHOS: Guía para planificar las acciones de vigilancia ciudadana”* con la finalidad de ofrecer información a las organizaciones sociales, para contribuir a la planificación de sus acciones orientadas hacia la vigencia de una democracia participativa.

Giancarlo Castiglione Guerra
Director Ejecutivo
Forum Solidaridad Perú

Vigilando ejercemos nuestros derechos

Como ciudadanos y ciudadanas tenemos derecho a participar en forma individual u organizada, en la vida política, económica, social y cultural de nuestro país. Pero tenemos que reconocer que todavía nuestra democracia es frágil y que pocas veces hemos asumido nuestra responsabilidad ciudadana. Ejercer nuestros derechos como ciudadanos y ciudadanas implica participar activamente en la construcción de la democracia y en todo lo que tiene que ver con el desarrollo de nuestra comunidad y de nuestro país.



¿Qué es la vigilancia ciudadana?

La vigilancia ciudadana constituye un derecho ciudadano y un mecanismo de participación directa que la población organizada emprende para el seguimiento, la fiscalización y control de la gestión pública y para concertar sus propuestas con la finalidad de contribuir a la solución de problemas que le afectan y lograr el desarrollo de todos.

¿Fiscalización o control social?

El uso de los términos de fiscalización o control social a veces se aplica indistintamente para señalar la tarea de la vigilancia ciudadana. Tal vez es necesario hacer las precisiones de su uso. La fiscalización está directamente referida a los actos administrativos que el Estado realiza a través de las autoridades y funcionarios en el ejercicio de la gestión pública y en cumplimiento de la legislación vigente.

El control social está referido al proceso de seguimiento y evaluación que realiza la sociedad civil del cumplimiento de las políticas, planes, presupuesto, normativa legal y programas sociales, así como a la evaluación de su impacto, contribuyendo a la transparencia en la administración pública. Esto incluye por tanto, vigilar la ejecución de proyectos, obras y actividades que realiza el Estado y los acuerdos con los gobiernos regionales o locales, las asociaciones público-privadas, la ejecución de los presupuestos públicos y participativos, así como la calidad y el funcionamiento de la infraestructura y servicios.

De esta manera, la vigilancia resulta ser un espacio de aprendizaje de la ciudadanía pero también de participación política, de diálogo constructivo con el Estado en sus diferentes niveles de gobierno.

¿Por qué hacer vigilancia ciudadana?

La participación en la vigilancia ciudadana puede ayudarnos a:

- Afirmar nuestra condición de ciudadanas y ciudadanos a partir del ejercicio de nuestros derechos y responsabilidades cívicas.
- Tender puentes con el Estado (Municipalidad, Gobiernos Regionales), sobre la base de una relación constructiva con el fin de promover el desarrollo que queremos.
- Consolidar la democracia desde la participación concertada en las decisiones políticas que tienen que ver con el bien de todos.
- Promover la transparencia y la ética en las acciones y decisiones de la gestión pública para evitar o erradicar cualquier acto de corrupción y uso político.

¿Qué es lo que podemos vigilar?

Podemos vigilar tanto los comportamientos de las autoridades y funcionarios públicos como las responsabilidades que éstos tienen respecto a los problemas que afectan la vida o bienestar de la población o vulneran sus derechos.

- El cumplimiento de las leyes vigentes sobre determinadas responsabilidades del Estado. Por ejemplo, el acceso a la información pública o procedimientos administrativos.
- El uso transparente y eficiente de los recursos económicos y bienes públicos. Por ejemplo, el manejo (rendición de cuentas) del presupuesto participativo establecido entre el gobierno local y la población.



- La ejecución de megaproyectos de infraestructura, a fin de que se protejan los derechos de las comunidades nativas sobre el territorio.
- El proceso de formulación de una política o Plan.
- La calidad y cobro justo de los servicios públicos del Estado o de las entidades privadas que brindan algún servicio público.
- La ejecución de políticas, programas o servicios sociales orientados a la reducción de la pobreza. Por ejemplo, el cumplimiento de las metas públicas respecto al Plan de Incentivo a la Gestión Municipal o el Programa Qali-Warma.



Las Leyes sustentan nuestro derecho a vigilar

Para participar en la vigilancia ciudadana es importante conocer nuestros derechos y exigir que se cumplan, y sólo podemos hacerlo si nos informamos, si tomamos parte en la construcción de la democracia y el bienestar de nuestra comunidad, y para ello es fundamental conocer y entender bien las normas que amparan nuestro derecho a vigilar. Aquí les presentamos algunas de estas normas, es tarea de todos leerlas y estudiarlas.



NORMAS PARA LA VIGILANCIA CIUDADANA

NORMAS PARA LA VIGILANCIA	ALCANCES	REFERENCIAS LEGALES
Acceso a la Información Pública	Toda persona tiene derecho a solicitar –sin expresión de causa- y recibir la información que requiera de cualquier entidad pública, pagando únicamente el costo de la reproducción. Las excepciones son fijadas por Ley.	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución, art. 2º numeral 5. - Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Participación y Concertación	<p>Los Gobiernos regionales y Locales promueven diversas modalidades de participación ciudadana.</p> <p>Representantes de organizaciones sociales forman parte del Consejo de Coordinación Regional y Local, en el que se debate el plan de desarrollo regional y local concertado y el presupuesto participativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 27783, Ley de Bases de la Descentralización, art. 17º y 20º. - Ley 27902 que modifica la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, art. 2º y 3º. - Ley 27972, Ley de Gobiernos Locales. - Ley 28056, Ley Marco del Presupuesto participativo. - Ley 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
Rendición de Cuentas y Control Ciudadano	Los Gobiernos Regionales y Locales son fiscalizados también, por los ciudadanos y ciudadanas de su jurisdicción. Están obligados a realizar – como mínimo- dos audiencias públicas al año para rendir cuentas de su gestión.	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 27783, Ley de Bases de la Descentralización, art. 21º. - Ley 26300, Ley de Derechos de Participación y Control Ciudadanos.

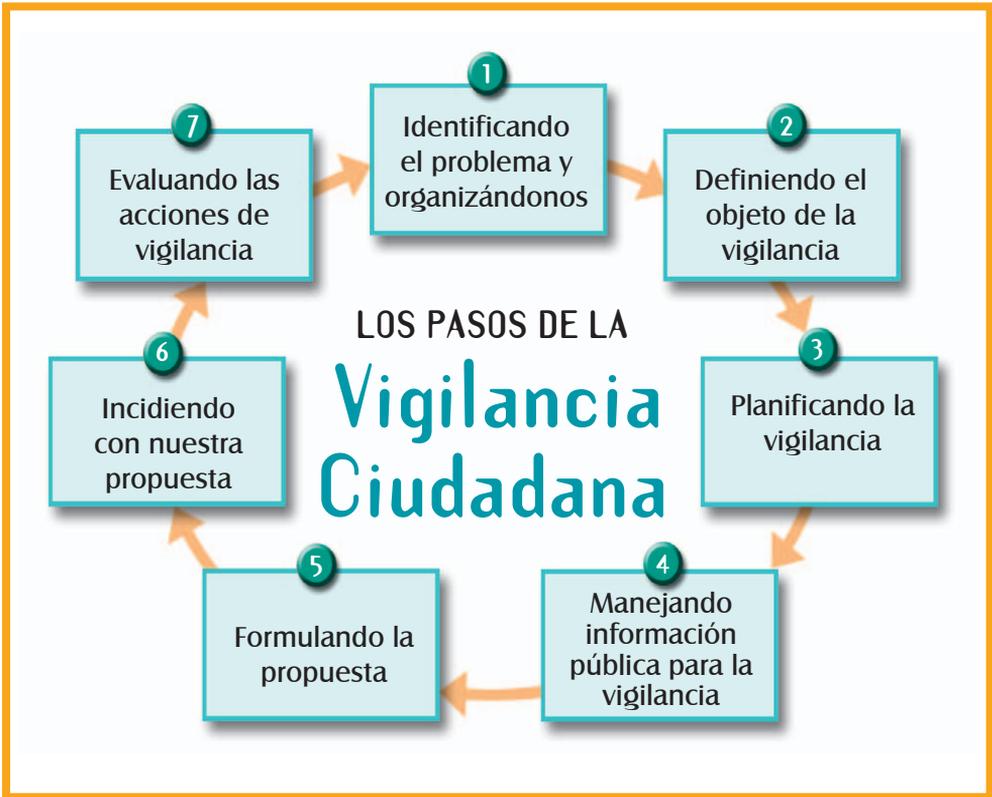


El circuito de la Vigilancia Ciudadana

La vigilancia ciudadana sigue una secuencia de pasos, aunque no necesariamente se trata de un proceso lineal. Estamos hablando de procesos de interacción entre el comité de vigilancia y la entidad pública estatal o municipal. Se trata de procesos de empoderamiento de la población para participar directamente en la gestión pública, en todo aquello que afecta la vida de la gente. Para ello es importante el compromiso ciudadano, la revisión continua, el planteamiento de estrategias que fortalezcan las organizaciones o redes y que construyan puentes con los actores públicos.

Si se trata de una organización ya conformada o una red social, es conveniente que se conforme un equipo a cargo de las acciones de vigilancia.

Los pasos de la vigilancia ciudadana se resumen en la siguiente secuencia:



Identificando el problema y organizándonos

Un primer paso en el ejercicio de nuestros deberes ciudadanos es organizarnos. Estando organizados/as podremos dar los pasos siguientes en el proceso de vigilancia ciudadana. Como todo grupo vale la pena preguntarse: ¿para qué nos reunimos?, y ¿de qué formas podemos organizarnos? En algunos casos puede que ya exista una organización social que quiera realizar en la vigilancia, en este caso será necesario crear algunos equipos o comisiones de trabajo y definir responsabilidades.

En la actualidad, la mayoría de organizaciones y redes sociales realiza acciones de seguimiento a las políticas, presupuesto y decisiones públicas que les afectan. Pero, también existen iniciativa de ciudadanas/os que sin formar parte de una organización social tienen interés en vigilar la gestión pública. En este caso, es recomendable conformar un Comité de Vigilancia Ciudadana.



¿Qué es el Comité de Vigilancia Ciudadana?

- Es una organización que reúne a los ciudadanos y ciudadanas de una localidad que están interesados en solucionar los problemas de la comunidad a través de la participación.

- El Comité busca construir espacios de diálogo con el Estado: Gobierno Nacional, Gobiernos Locales o Regionales, y con las autoridades y funcionarios para que la gestión pública sea democrática y eficiente en la solución de los problemas de la comunidad.
- El Comité desarrolla acciones de fiscalización, seguimiento o control social respecto al cumplimiento de las responsabilidades del Estado, de las acciones de los funcionarios y el uso de los recursos públicos.

Cómo organizar el Comité de Vigilancia

Cada organización puede crear las funciones y responsabilidades según sus características y en función de las acciones de vigilancia, lo importante es contar con la participación organizada de todos.



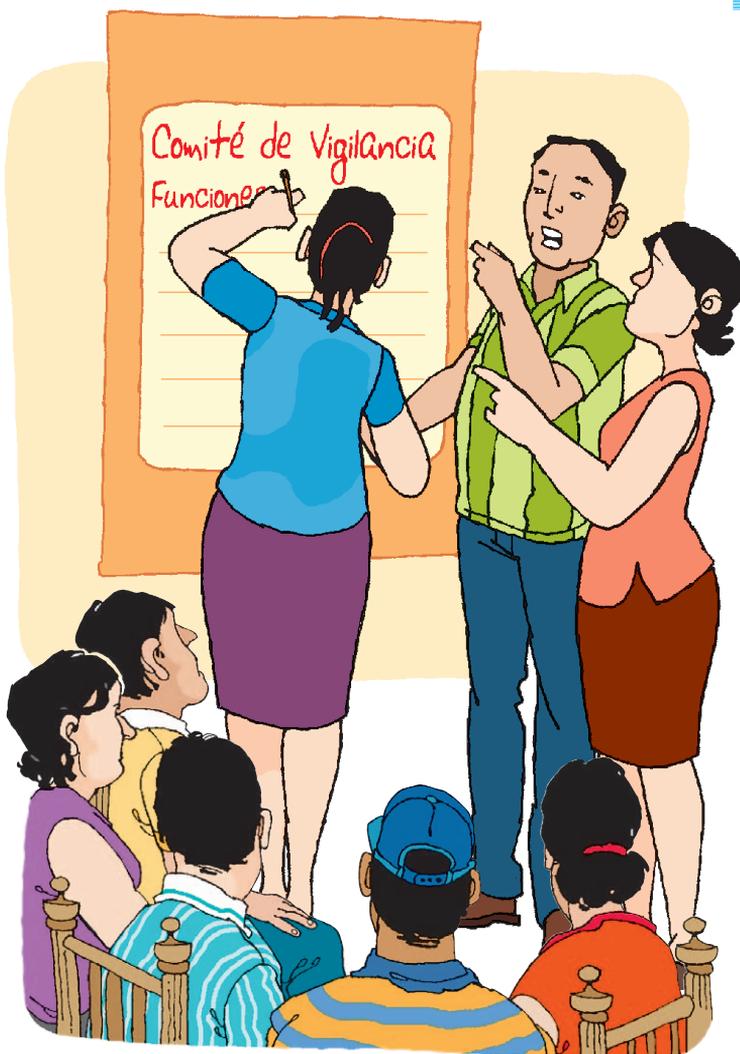
Un primer paso, será establecer las responsabilidades y funciones de los miembros del comité y luego elegir democráticamente a nuestros representantes. Al inicio, puede que haya poca claridad respecto a lo que cada uno debe hacer, pero a medida que el comité vaya avanzando en las acciones de vigilancia, irá afirmando la organicidad, funciones y tareas. El siguiente cuadro permite establecer las responsabilidades y funciones del comité de vigilancia, al grupo le toca definir las responsabilidades que crea conveniente.

Un segundo paso es decidir, SÍ

- Nos constituimos como organización social, para lo cual nos acreditamos ante la Municipalidad de nuestro distrito o provincia, quién otorga el reconocimiento de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades.
- Formamos parte de una organización o red social con la que compartimos objetivos.
- Continuamos con las acciones de vigilancia como un grupo de ciudadanos/as.

Recordemos que es importante contar con un Registro Municipal pues esto nos permite participar de procesos locales como el Presupuesto Participativo o el CCL.

No olvidemos que nuestro comité de vigilancia tiene que estar cimentado sobre la base de valores democráticos de transparencia y corresponsabilidad.



Definiendo el objeto de la vigilancia

La vigilancia ciudadana se basa en acciones que emprendemos como ciudadanos/as a partir de algún problema concreto y definido de antemano, sobre el que esperamos encontrar una solución parcial o total. El partir de los problemas que nos afectan ya nos pone en camino para construir una relación con el Estado, pues en la vigilancia se trata de problemas sobre los que el Estado tiene alguna o total responsabilidad.



¿Qué es el objeto de vigilancia?

Cuando jugamos tiro al blanco, tratamos de calcular nuestra puntería para acertar con el objetivo; así sucede también en la vigilancia, pues tratamos de centrar nuestra observación y acciones de vigilancia en un objeto específico. El objeto de la vigilancia responde a la pregunta: **¿qué es lo que queremos vigilar?**, y está directamente relacionado con el problema que nos afecta y sobre el cual el Estado tiene algún tipo de responsabilidad, sea en el manejo de los bienes y recursos que son de todos, en el comportamiento de los mismos funcionarios públicos o en el incumplimiento de alguna función.

Generalmente la responsabilidad del Gobierno Nacional, Gobierno Regional o Local está implicada en los problemas que afectan la vida o bienestar de la población o vulneran sus derechos. De estos problemas podemos extraer algunos objetos de vigilancia:

- El cumplimiento de las leyes vigentes sobre determinadas responsabilidades del Estado. Por ejemplo, si la Municipalidad no está entregando información solicitada por las y los ciudadanas/os.
- El uso transparente y eficiente de los recursos económicos y bienes públicos. Por ejemplo, la asignación efectiva de recursos establecida en el presupuesto participativo para la realización efectiva de una determinada obra.
- La calidad y cobro justo de los servicios públicos del Estado o de las entidades privadas que brindan servicio público. Por ejemplo, la calidad del servicio de recojo de residuos sólidos en el distrito de San Juan.
- La ejecución de las políticas o programas sociales orientados a la reducción de la pobreza. Por ejemplo, la distribución adecuada de alimentos a los comedores populares a cargo de la Municipalidad.

¿Cómo definir el objeto de vigilancia?

Antes de definir el objeto de vigilancia es importante priorizar el problema que afecta a la población. Bien sabemos que hay una variedad de problemas, pero uno de ellos tiene que ser priorizado o seleccionado. No olvidar que el objeto de vigilancia está relacionado con el problema, y que dependerá de cuánto acertemos con este objeto para que el problema se vaya solucionando hasta que signifique una mejora en la vida de la gente y en el comportamiento transparente y eficiente de la entidad estatal o municipal. Vamos paso a paso:

Paso 1: Definir el problema de la vigilancia

Todos sabemos muy bien cuáles son los problemas que nos afectan, pero no todos pueden ser atendidos a la vez con la vigilancia ciudadana. Por ello, es importante tener en cuenta algunos criterios básicos que nos permitan seleccionar el problema. Podemos preguntarnos:

- a) Respecto al problema: si éste vulnera algún derecho de las personas o viola una norma jurídica.
- b) Respecto a las instituciones del Estado: qué grado de responsabilidad tienen los funcionarios o la entidad estatal o municipal en relación al problema.
- c) Respecto al comité de vigilancia: si la organización tiene condiciones o puede incorporar capacidades para enfrentarlo.

Paso 2: Determinar la responsabilidad del Estado en el problema seleccionado

Una vez seleccionado el problema, vamos a definir qué aspectos de éste guardan estrecha relación con la responsabilidad del Estado. Por ejemplo, si constatamos que hay un manejo inadecuado de los residuos sólidos que perjudica la salud de la gente en el distrito; observamos que la responsabilidad de la entidad municipal está relacionada con el manejo ineficiente del itinerario de recojo que lleva a que los residuos sólidos (basura) se acumule en determinadas zonas.



Paso 3: Definir el objeto de vigilancia

El objeto de vigilancia debe ser definido en forma concreta y responder a un problema o aspecto del problema que sea observable. Siguiendo el ejemplo anterior, un comité de vigilancia definió como su objeto: la eficiencia en el sistema de recojo de residuos sólidos del distrito.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	ASPECTOS DEL PROBLEMA RELACIONADOS CON LA RESPONSABILIDAD ESTATAL O CAUSAS	OBJETO DE LA VIGILANCIA
<p>Manejo inadecuado de los residuos sólidos perjudica la salud de la población en el distrito de Buenos Aires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Itinerario de recojo deficiente. - Acumulación continua de basura en determinadas zonas. - Recursos insuficientes para efectuar un buen servicio. 	<p>La eficiencia en el servicio de recojo de residuos sólidos que presta la Municipalidad de Buenos Aires.</p>

Una recomendación importante en la vigilancia, es centrarnos en el objeto de la vigilancia y tenerlo como constante referencia de nuestras acciones. Existe el riesgo de dispersarse en otros temas o problemas que no están directamente vinculados con lo que queremos vigilar, que si bien es cierto pueden ser importantes, escapan al problema central que queremos resolver o solucionar.



Planificando la vigilancia

Muchas de las acciones que realizan las personas en su comunidad o localidad en relación con el ejercicio de la ciudadanía pueden quedarse en acciones puntuales o temporales o pueden tener poco impacto en relación a las metas o los objetivos que esperan lograr; puede suceder también que unos pocos se involucren y terminen asumiendo responsabilidades no aprovechándose adecuadamente las capacidades y habilidades de todos. Esto suele ocurrir cuando las acciones no se planifican adecuadamente.

Es importante planificar la vigilancia ciudadana pues supone un proceso que exige estar bien preparados, informados, saber definir objetivos, estrategias y distribuir responsabilidades. El desafío principal es que la organización debe relacionarse y en algunos casos confrontarse con las instituciones del Estado y esto no puede dejarse a la simple improvisación sino a compromisos de participación seria y oportuna.



¿Qué es la planificación de la vigilancia ciudadana?

La planificación de la vigilancia ciudadana es un proceso lógico, organizado, y secuencializado de acciones y estrategias que van a contribuir a la realización de metas y objetivos a partir de una situación identificada como problemática que se desea cambiar, o sobre la que se espera impactar positivamente.

¿Cómo planificar la vigilancia ciudadana?

Ya habíamos identificado el problema para la vigilancia en función de los criterios que señalamos antes, y también definimos el objeto de vigilancia; es decir, aquella situación a la que vamos a dirigir nuestro esfuerzo, nuestra estrategia, nuestros recursos. Se trata de una situación concreta que es observable o se puede evidenciar. Estos pasos responden a una fase de diagnóstico de la realidad o de los problemas que nos afectan. Lo que viene ahora es la planificación de las acciones, pero para ello es importante definir los siguientes pasos:



a) Los objetivos de la vigilancia

Si ya sabemos lo que vamos a vigilar, entonces el siguiente paso es definir cuál o cuáles son los objetivos que esperamos alcanzar para que dicha situación cambie, pues sabemos que está afectando negativamente a la población o no está siendo bien dirigida hacia el bienestar de las personas. Puede haber muchos objetivos, pero se trata de priorizarlos según el problema escogido.

Por ejemplo, el Comité de vigilancia de la Red de Salud de Collique se propuso como objetivo: “Lograr que los centros de salud proporcionen un adecuado trato a los usuarios, a fin de que preserven el principio de dignidad, y se establezcan relaciones convenientes entre el personal y los usuarios”. Y entre los objetivos específicos señalaron: i) determinar los puntos críticos en la atención a los usuarios, a fin de implementar los mecanismos de vigilancia; ii) organizar a las promotoras de salud en torno a la vigilancia de los centros de salud; iii) generar un acuerdo con los médicos jefes para hacer viable la vigilancia de los centros de salud; y iv) evaluar la información recopilada a fin de emitir opinión y recomendaciones a las autoridades correspondientes.

b) Los indicadores de la vigilancia

Además de los objetivos es necesario concretar la situación o problema nombrando las características, los comportamientos que ocurren y que nos revelan que tal situación no está siendo efectiva o positiva. Debemos entonces formular los indicadores, los cuales son señales que nos permitan verificar si lo que estamos vigilando va mejorando o cambiando positiva o negativamente.



Una forma práctica de construir los indicadores es tomando el objeto de vigilancia y preguntarnos qué significa para nosotros. Por ejemplo, ¿qué significa una adecuada atención del servicio de salud en los Centros de Salud de Collique? Tal vez podemos responder, que el personal trate amablemente a los pacientes, que den confianza, que no hagan esperar en la cola mucho tiempo, que se respeten los turnos de llegada, etc. Estas respuestas son las que constituyen los indicadores¹ y que tenemos que verificar si se cumplen o no.

Los indicadores de vigilancia nos ayudarán a verificar cómo encontramos el problema en su estado inicial y cuánto y cómo ha cambiado con nuestras acciones vigilantes.

c) La formulación de las actividades

Formulamos entonces una serie de actividades que podríamos llevar a cabo para realizar la vigilancia. Por ejemplo, buscar información, tramitar un pedido vía solicitud, recoger la opinión de los usuarios, realizar visitas de observación, etc. No olvidemos que las actividades tienen que ser acciones que nos ayudarán a lograr los objetivos que nos hemos propuesto en el plan de vigilancia.

d) Los instrumentos para obtener información

Para cada una de estas actividades diseñaremos los instrumentos que se requieren para realizarlas. Por ejemplo si necesitamos conocer la opinión de los usuarios del programa de vaso de leche no es suficiente con ir y conversar con las personas, es necesario previamente preparar una ficha de entrevista o elaborar una encuesta. Para elegir el instrumento adecuado podemos plantearnos la pregunta: ¿qué información necesitamos para hacer la vigilancia? Luego de responder nos planteamos ¿dónde? (fuente), ¿cómo? (método) y ¿con qué? (instrumento) vamos a obtener esa información.

No olvidemos que para diseñar el instrumento hay que basarnos en los indicadores que hemos planteado anteriormente. Por ejemplo, si planteamos que una adecuada atención en el servicio de salud significa que nos traten con amabilidad o no nos hagan esperar mucho tiempo, lo que tenemos que preguntar en una entrevista a algún usuario es cómo se sintió durante la atención que le dio el personal del centro de salud, cuánto tiempo esperó desde que llegó al centro de salud, etc.

¹ Es importante que los integrantes del equipo comité de vigilancia construyan los indicadores según su percepción de los problemas o de los comportamientos de los funcionarios públicos. Un proceso posterior de ajuste puede contribuir a afinar los indicadores pero evitando caer en tecnicismos que terminen alejando la comprensión de la gente del problema real.



Les presentamos algunos ejemplos de cómo elegir los instrumentos para obtener información.

Objeto de vigilancia	¿Dónde? (fuente)	¿Cómo? (método)	¿Con qué? (instrumento)
La eficiencia en el sistema de recojo de basura en el distrito Buenos Aires.	<ul style="list-style-type: none"> • Lugares de circulación • Documento de programación • Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación del servicio • Trámite • Revisión de la programación • Entrevista a usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación • Solicitud • Ficha de programación • Cuestionario
El cumplimiento del presupuesto participativo en el sector 1 del distrito La Felicidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Obras municipales • Expediente técnico de la obra • Cuaderno de obra 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de la obra • Trámites • Revisión de adquisiciones y compras 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación • Solicitudes • Fichas de registro
La calidad de atención en el Centro de Salud de Buenavida.	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de salud • Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de la atención • Entrevista a usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación • Cuestionario

e) El cronograma de actividades

Hasta aquí ya tenemos buena parte del camino recorrido pero continúan dos pasos más que son importantes para efectivizar lo que hemos planificado. Se trata de definir quién o quiénes se hacen responsables de las actividades y cuándo lo llevarán a cabo; pero además, es importante acordar con todos qué productos o resultados parciales vamos a recoger para lograr el objetivo principal de la vigilancia.

La siguiente ficha es una ayuda para el ejercicio de planificación:

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN

1. Problema identificado					
2. Objeto de vigilancia					
3. Objetivos de la vigilancia					
4. Indicadores					
5. Actividades	Instrumentos ¿con qué se recoge información?	Cronograma ¿Cuándo se realiza?	Responsables ¿Quiénes realizan?	Metas ¿Qué queremos lograr?	Recursos ¿Con qué medios realizan?



Manejando información pública para la vigilancia

Acceder a la información pública es un derecho que tenemos como ciudadanos/as para participar en los asuntos públicos y contribuir a una gestión pública transparente y eficiente. Por eso el acceso a la información pública resulta ser una estrategia fundamental de la vigilancia ciudadana. No hay vigilancia ciudadana si los ciudadanos/os no tienen acceso a información que les permita conocer las acciones y decisiones del Estado.



¿Qué es la información pública?

La información pública es un activo en manos del Estado (gobierno nacional, regional y local) pero que pertenece a todos los ciudadanos/as. Los tipos de información pública pueden ser administrativa, en cuanto ésta se relaciona con el funcionamiento propio del gobierno y la administración pública (leyes, registro civil, comercial), y la información no administrativa, que es información exterior, referida a la ejecución de las labores públicas (información estadística, geográfica, económica).

Para efectos de las acciones vigilantes hay que tomar en cuenta que la información que necesitamos conocer y manejar es la que obtenemos de la observación del problema o aspectos del problema que constituyen el objeto de vigilancia y, la información relacionada a estos aspectos que obra en manos del sector público. Ambos tipos de información están relacionados porque la acción de vigilancia y consecuentemente la obtención de información se refieren a un objeto de vigilancia definido.

¿Cómo recoger y analizar la información pública?

Es fundamental para los procesos de vigilancia ciudadana el contar con información sobre el objeto que queremos vigilar o el problema a solucionar. Para ello será necesario determinar qué tipo de información queremos, dónde la podemos encontrar y cómo podemos acceder a ella.

Una vez que contamos con la información tenemos que ver cómo ésta responde o sirve para efectos de la vigilancia que estamos aplicando.



PASOS PARA MANEJAR INFORMACIÓN

PASOS	ACCIONES Y PRODUCTOS
1. ¿Qué información queremos o necesitamos?	El equipo o comité de Vigilancia reflexiona sobre qué información precisa para conocer el estado del problema y qué documentación posee la entidad pública.
2. ¿Dónde encontramos esa información?	<ul style="list-style-type: none"> - En el lugar donde se manifiesta el problema. - En la oficina pública o página web de la entidad pública, o del Ministerio de Economía y Finanzas si se trata de presupuesto asignado.
3. ¿Qué medios utilizamos para acceder a la información?	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de observación. - Entrevista a usuarios. - Solicitud pidiendo información². - Revisión documentaria, internet.
4. ¿Cómo organizamos la información?	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar o sistematizar la información. - Clasificar la información (archivo). - Elaborar informes.
5. Analizar la información	<ul style="list-style-type: none"> - Contrastar la información obtenida con el estado del problema. - Verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad pública. - Verificar el correcto uso de los recursos.
6. Difundir la información	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de reportes públicos. - Difusión de los reportes entre la población y autoridades.

² El modelo referencial de solicitud de acceso a la información pública se encuentra en el reglamento de la Ley N° 27806.

Formulando la propuesta

La vigilancia ciudadana busca encontrar soluciones a los problemas que afectan la vida de la comunidad. No se trata sólo de fiscalizar la acción de los funcionarios públicos, sino de construir puentes entre la sociedad civil y el Estado, ya sea en el ámbito nacional, regional o en su nivel local (entre las organizaciones sociales y la Municipalidad). Una acción concertada entre ambos actores contribuirá a mejorar la vida de la gente y a fortalecer la democracia.



Después de analizar la información a la que hemos accedido a través de la oficina de información de la entidad pública conjuntamente con la que hemos observado del contexto, podemos constatar dos situaciones: uno, que refleje el estado negativo del problema que estamos vigilando y la responsabilidad de los funcionarios y autoridades públicas. En este caso podemos construir una propuesta que signifique una solución del problema. Y, que refleje un estado positivo de la situación que estamos vigilando. En este caso,

también deberíamos reconocer públicamente la buena gestión o el comportamiento favorable de los funcionarios públicos o las acciones bien realizadas por el Estado o la Municipalidad. Recordemos que no se trata sólo de buscar lo que no funciona o anda mal, sino también valorar lo que marcha bien.

¿En qué consiste la formulación de la propuesta?

La propuesta producto de la acción de vigilancia es el planteamiento de una solución al problema o aspecto del problema (objeto) que venimos vigilando. A partir de la verificación que hemos obtenido mediante el acceso y análisis de información del objeto de vigilancia tenemos la tarea de plantear una propuesta que permita resolver de la mejor forma el problema que nos afecta, y que requiere de la reflexión y consenso de todos los que están comprometidos en la acción de vigilancia.

¿Cómo elaboramos la propuesta?

Formular una propuesta es definir lo que queremos. Para lograr formular nuestra propuesta tenemos que plantear por escrito **qué es lo que se pretende lograr** con nuestra propuesta. Es importante ser claros y explícitos. A partir del diagnóstico que hemos hecho del problema y de la información que hemos obtenido, podemos plantear qué es lo que queremos respecto a la situación problemática. En la propuesta también debemos plantear **cómo se va a lograr** ésta; es decir, qué acción recomendamos hacer a la autoridad competente; también es importante precisar **quién queremos que realice la acción o tome la decisión**. Y por último, para **cuándo la propuesta debe ser realizada** o concretada.

Es sumamente importante que el equipo comité de vigilancia afine su propuesta con la asesoría de un especialista en el tema, de modo que ésta tenga los criterios de factibilidad (que sea posible técnica y políticamente) y efectivamente contribuya a la solución de un problema concreto. También se recomienda que la propuesta vaya acompañada de los sustentos legales, tanto del derecho que tienen los ciudadanos a participar en la gestión pública, como de las normas que la entidad estatal o municipal (ordenanzas) tiene que cumplir.





Por ejemplo, si hemos constatado que el servicio de recojo de residuos sólidos es deficiente debido a que los camiones de colección no pasan en los días programados, ya que éstos argumentan no contar con suficiente combustible y se observa que sólo privilegian algunas zonas; entonces, podemos plantear la revisión de la programación (**qué**) al responsable de la oficina de limpieza pública (**quién**), la asignación de los recursos necesarios y un sistema de seguimiento al cumplimiento de la programación y de las rutas del servicio (**cómo**) en el plazo de tres meses (**cuándo**).

FORMULANDO NUESTRA PROPUESTA

¿QUÉ?	Qué es lo que queremos lograr. Tomar en cuenta lo que sabemos del problema y la información que hemos obtenido. Es importante darle sustento legal a nuestra propuesta.
¿A QUIÉN?	Determinar quién es el responsable de tomar decisiones o de hacer que las acciones se ejecuten.
¿CÓMO?	La propuesta debe señalar las acciones a ser decididas o ejecutadas por los responsables de la entidad pública. Es importante contar con asesoría técnica para que nuestra propuesta sea más consistente.
¿CUÁNDO?	Plantear fechas para la realización de nuestra propuesta. Hay que tomar en cuenta en qué momento la entidad pública toma decisiones.



Inciendiando con nuestra propuesta

Las acciones de vigilancia serán exitosas si realmente hay compromiso y voluntad política en los miembros de la organización social (o comité) para lograr que las entidades del Estado y los funcionarios públicos se interesen en establecer relaciones constructivas con los ciudadanos organizados con el objetivo de solucionar los problemas que los afectan.



La vigilancia ciudadana requiere constantemente de estrategias de incidencia política, y no se trata de algo que va al final del proceso. Toda acción de parte del equipo o comité de vigilancia que implique de alguna forma al Estado o requiere de una estrategia de incidencia política. En ese sentido, habría que tomar en cuenta desde el inicio de la vigilancia, las estrategias y acciones de incidencia que nos ayuden a generar cambios.

¿Qué es incidir políticamente?

Podemos definir la incidencia política como:

- Un conjunto de acciones para cambiar las políticas, posiciones y programas de cualquier institución.
- Diferentes estrategias que buscan influir sobre quienes toman decisiones a nivel local, regional, nacional e internacional.

La incidencia política es un proceso fluido y dinámico, abierto y público que requiere propuestas de cambio y que debe tener claridad de quiénes deben beneficiarse. En esta estrategia son claves las alianzas y las coaliciones, se requiere además investigación seria y confiable.

¿Cómo organizar la incidencia política?

La incidencia política tiene diversas estrategias entre las más importantes tenemos:

- El cabildeo: son acciones de influencia directa con actores (visitas, campañas, cartas, llamadas telefónicas, cabildos abiertos, etc.). La selección de actores claves para cabildear debe partir del análisis de poder, priorizando a los que tienen mayor influencia sobre la toma de decisión respecto a la propuesta. Debe hacerse con argumentos concisos, coherentes y objetivos.
- Generación de información a través de medios: notas de prensa, campañas y reportajes.
- Presión: movilizaciones, marchas, campañas.





A continuación te presentamos una herramienta que ayudará a la planificación de una estrategia de incidencia³:

- Análisis del espacio de decisión:** este paso consiste en identificar a quién o quiénes concretamente les corresponde tomar la decisión final en relación a la propuesta que se ha elaborado para solucionar un determinado problema, qué intereses y motivaciones tiene al respecto y cuál es el procedimiento que emplea para tomar la decisión. Pueden plantearse las siguientes preguntas:

¿Quién toma la decisión?	¿Sus intereses y motivaciones respecto al problema o propuesta?	¿Cuál es el procedimiento que usa para tomar decisiones al respecto?

- Mapa de poder:** nos ayudará a identificar a los actores claves y su grado de influencia positiva o negativa en el proceso de toma de decisiones con respecto a nuestra propuesta. Para este mapeo de actores debe tenerse en cuenta quiénes serían los posibles aliados (los que están a favor de nuestra propuesta), los opositores (los que se opondrían a nuestra propuesta) y los indecisos (los que no se interesarían en nuestra propuesta). Se sugiere la siguiente clasificación de actores:

³ Nos hemos basado para esta parte en el material de incidencia del WOLA, La planificación participativa para la incidencia política. Una guía práctica, El Salvador, 2001, 5ta. Ed.

Aliados	Oponentes	Indecisos

3. **Las estrategias de influencia:** en este paso, el grupo trata de descubrir cómo convencer al “blanco” y a los indecisos, cómo motivar a actuar a los aliados, y cómo neutralizar a los oponentes. Las estrategias que se van a emplear dependen de los objetivos que se espera alcanzar y de la voluntad política de los actores. Seleccionar o diseñar la estrategia más adecuada para el objetivo que se persigue:

Estrategias	Acciones de incidencia
Cabildeo	Acciones directas con actores (visitas, campañas, entrevistas), movilización de ciudadano/as.
Educación	Foros, campañas de educación.
Información	Diagnósticos sobre el problema, informes técnicos sobre propuestas, información pública de portales y de oficinas del Estado.
Organización	Visitas a organizaciones, propaganda, propuestas.
Comunicación	Conferencias de prensa, cartas, boletines, difusión por radio, pasacalles, eventos de sensibilización.
Movilización	Marchas, campañas, protesta.
Otras estrategias	

Es muy importante para tener éxito en las estrategias de incidencia, diseñar el mensaje que acompaña nuestra propuesta. Nuestro mensaje tiene que ser claro y persuasivo, de tal modo que logremos el apoyo de la población y otras organizaciones, y sobre todo, de quienes toman decisiones públicas para que incorporen nuestra propuesta o demanda.



Evaluando las acciones de vigilancia

La evaluación forma parte del proceso de aprendizaje y de las acciones que emprendemos en la vigilancia ciudadana. La práctica de la vigilancia para que alcance no sólo niveles de eficacia sino también de satisfacción personal y colectiva, requiere de la evaluación permanente sobre nuestro compromiso y desarrollo ciudadano como sujetos y grupo organizado. También evaluamos los procesos de interacción entre el comité de vigilancia y la entidad pública, y la eficacia de los instrumentos que hemos usado en nuestras acciones.



¿Qué entendemos por evaluación de las acciones de vigilancia?

La evaluación en la vigilancia ciudadana es una estimación que nos permite verificar el logro de los objetivos propuestos y valorar los procesos sociales y políticos generados por las acciones vigilantes.

En la vigilancia es importante evaluar tanto los resultados como el proceso. En el caso de los resultados, éstos se evaluarán en función de los objetivos que planteó el equipo o el Comité en su plan de vigilancia; y en lo que respecta al proceso, se trata de evaluar no sólo los avances en las etapas de la vigilancia, sino sobre todo, considerar la relación que se ha ido construyendo con la entidad pública (autoridades y funcionarios) y con otras organizaciones a partir de las acciones vigilantes. No olvidemos que las acciones de vigilancia construyen relaciones de carácter político, bien porque el equipo o comité interviene frente a un problema de carácter público, o bien porque se relaciona de diversas formas con el Estado.



¿Cómo evaluar las acciones de vigilancia?

En los procesos de vigilancia suelen presentarse nudos críticos que precisan ser detectados a tiempo para poder establecer las soluciones pertinentes. Buena parte de la solución de un problema es conocer bien el problema, y para ello la evaluación permanente puede ayudarnos a conocer mejor las limitaciones organizativas al interior del Comité, las deficiencias en el diseño de los instrumentos de vigilancia o el procesamiento de los datos y su correspondiente análisis para hacer el informe de vigilancia. Estos nudos críticos son distintos según las experiencias del grupo de vigilancia y el contexto social y político en el que los actores intervienen.

Los criterios de evaluación que nos permiten detectar los nudos críticos de la vigilancia ciudadana están relacionados con:

Aspectos a evaluar	Criterios de evaluación
La institucionalización del Comité de Vigilancia (en caso se haya acordado hacerlo)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo evaluamos la organización del Comité o del Equipo de Vigilancia? - ¿Cómo fue el proceso de registro del Comité ante la Municipalidad y los registros públicos? - ¿Cómo evaluamos el reconocimiento (legitimidad) del equipo o Comité ante la población y autoridades?
La planificación de las acciones de vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo evaluamos la participación de los miembros del equipo o comité en el proceso de planificación de las acciones de vigilancia? - ¿El plan de vigilancia es pertinente y realista? - ¿Los indicadores de vigilancia ayudaron a visualizar los cambios en el problema atendido por las acciones de vigilancia?
Las acciones de recojo y manejo de información	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los instrumentos ayudaron a obtener información que se requería para las acciones de vigilancia? - ¿Qué dificultades tuvo el CV para acceder a información pública? - ¿El acceso a información contribuyó a superar la “cultura del secreto”?
Las acciones que ponen en relación a la organización o al comité con la entidad pública	<p>Las acciones de vigilancia contribuyeron a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Democratizar la gestión pública? - ¿Tender puentes de diálogo y concertación con las autoridades? - ¿Lograr una mayor transparencia en la gestión y manejo de los recursos? - ¿Lograr una voluntad de cambio en las autoridades? - ¿Incorporar las propuestas en el plan municipal, regional o en la política nacional??



Con apoyo de:

LA COOPERACIÓN BELGA
AL DESARROLLO



MISEREOR
IHR HILFSWERK



**FORUM
SOLIDARIDAD
PERÚ**

Forum Solidaridad Perú
Jr. Daniel Olaechea 175
Jesús María, Lima - Perú
Telf: (51) (1) 207-6840
www.psf.org.pe