



UNIVERSIDAD DE DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CENTRO IBEROAMERICANO DE ESTUDIOS PROVINCIALES Y LOCALES
(CIEPROL)
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO

ELABORACIÓN DE MANUAL PARA LA CAPACITACIÓN EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO RANGEL DEL ESTADO MÉRIDA.

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO.

AUTOR: DORIS LORENA SANTIAGO RENDÓN

TUTOR: EDWARD CEBALLOS

MÉRIDA, SEPTIEMBRE 2014.

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CENTRO IBEROAMERICANO DE ESTUDIOS PROVINCIALES Y
LOCALES (CIEPROL)
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO**

**ELABORACIÓN DE MANUAL PARA LA CAPACITACIÓN EN
MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. DIRIGIDO A LOS
FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO DE LA CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO RANGEL
DEL ESTADO BOLIVARIANO DE MÉRIDA.**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE
ESPECIALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO.

AUTOR: DORIS LORENA SANTIAGO RENDÓN

TUTOR: EDWARD CEBALLOS

AÑO: 2014

www.bdigital.ula.ve

RESUMEN

En Venezuela existen múltiples mecanismos para el ejercicio de la participación ciudadana, originados por normativas legales que se enfocan especialmente en los medios y mecanismos, los cuales se encuentran diseñados para ejercer la participación ciudadana. Asimismo, se crearon diferentes entes y organismos encargados de fomentar la participación. Adicionalmente a esto, se han establecido una serie de instrumentos generales, cuyo contenido se refiere a los diversos pasos que se deben seguir para el ejercicio de este derecho.

Son vagos y generales los instrumentos específicos en materia de capacitación sobre la temática de atención al ciudadano destinadas a ser impartidas al funcionario público que ejerce sus funciones en esta área la. Finalmente, es necesario destacar la Imperante necesidad de impulsar la creación y aplicación de instrumentos propicios para tal fin.

Palabras claves: participación ciudadana, contraloría municipal, capacitación al funcionario

TABLA DE CONTENIDO

	PP
AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIAS	ii
LISTA DE GRÁFICO	iii
RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
EL PROBLEMA	
Planteamiento Del Problema-----	4
Objetivos de la investigación -----	10
Objetivo Especifico -----	10
Justificación de la Investigación-----	10
Alcance-----	12
Delimitación de la Investigación -----	13
CAPITULO I	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación-----	14
Objetivos Específicos -----	15
Bases Teóricas -----	16
Bases Legales -----	20
La Participación Ciudadana En Venezuela -----	24
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño De La Investigación-----	33

Población Y Muestra-----	34
Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.-----	34
Procesamiento De Datos-----	36

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS -----	37
Presentación Y Análisis De Los Resultados Del Cuestionario: Dirigido Al Manual De Capacitación En Materia De Participación Ciudadana -----	37

CAPÍTULO V ----- 46

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	46
Conclusiones -----	47
Recomendaciones-----	48
Referencias Bibliográficas -----	49

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO VI

Manual para la capacitación en materia de participación ciudadana. Dirigido a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida.

ANEXOS

Encuesta: Elaboración de manual para la capacitación en materia de participación ciudadana. Dirigido a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno y la administración de un país, juega un papel fundamental para la solución de conflictos, y esto presenta variados matices, por ejemplo: en los países en desarrollo el mayor desafío que enfrentan los gobernantes es la desigualdad de los ciudadanos en la adquisición de productos básicos, siendo este un grave problema, que enfrentan, independientemente de la organizaciones gubernamentales especializadas en este tema, sin embargo no es solo este únicamente el desafío con el que deben afrontar durante el transcurso de su gestión, surgen también otros de tipo industriales, en relación a su producción y a la distribución de mercancía para la bienestar de un determinado número de personas.

Es importante resaltar que muchos países en desarrollo han venido presentando dificultades para enfrentar este tipo de situaciones. Debido a la centralización de los poderes y al sigilo que se tiene en cuanto a la información que se genera en estas instituciones de administración pública, dejando a un lado la participación popular. De manera que la participación tiene como eje primordial, el individuo, su formación y capacitación para el rol que representará, en la sociedad. De la misma manera comprende la democracia participativa, así como, los diferentes contextos que se podrían presentar al ejercer la Participación Ciudadana.

Al respecto y enfocando este punto en Venezuela, hace pocos años la participación ciudadana era un tema poco desarrollado, siendo este objeto de controversias y discusiones, tuvo su mayor auge con el derecho al sufragio. Poco después dicha materia fue desarrollándose, ampliándose e incorporándose en diversas Leyes tales como la Ley Orgánica del Régimen Municipal y su Reglamento N°1 (1989). Misma que hacía referencia a las asociaciones de vecinos como expresión organizada de personas, los cuales son habitantes de un mismo sector, con necesidades comunes.

No cabe duda que uno de los grandes aportes que hace la reforma de la Constitución en el año 1999, es la Participación Ciudadana, entendida no sólo como una instancia de democratización, sino como un elemento fundamental en la consecución de objetivos de la Nación. Con esta reforma, la participación ciudadana amplía su contexto legal dentro de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Abarcando leyes orgánicas, especiales y normas que de una manera intrínseca fomentan la práctica de la participación ciudadana. Si bien es cierto con dicha reforma el Estado Venezolano pasa a tener el carácter participativo, dándole diversas oportunidades de desarrollar la misma a los ciudadanos.

En base a lo anteriormente descrito, surge la imperante necesidad de otorgar las herramientas necesarias para la capacitación de los encargados de fomentar la participación ciudadana, motivo por el cual se genera por parte de la Contraloría General de la República, como máximo órgano de Control Fiscal, mecanismos generales de participación ciudadana.

El reto que fue tomado al involucrar la participación ciudadana en el ámbito de la administración pública del país, no es un trabajo que se logra de un día para otro, es una ardua labor, en la ejecución y desarrollo de medios que permitan la implementación optima de esta propuesta que surge como mecanismo de inclusión.

La presente es el resultado de una investigación documental realizada de manera exhaustiva, basado en los diversos programas implementados por la Contraloría General de la República y de manera aún más general y precisa los implementados por la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Bolivariano de Mérida, con el fin de enfocar las posibles herramientas de carácter general, para darle un matiz municipal, adaptado a las múltiples necesidades de capacitación que presente el funcionario adscrito a la Oficina de Atención al Ciudadano

La investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

El Capítulo I; en el cual se explica todo lo referente al problema de la investigación, así como los objetivos, la justificación, alcance y limitaciones.

En el Capítulo II Comprende el Marco Teórico, dentro del cual se encuentran: los antecedentes de la investigación, antecedentes de investigaciones afines al tema, bases teóricas y bases legales.

En el Capítulo III se presentan los aspectos referentes a la metodología que se empleará en dicha investigación como son: el diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de recolección e interpretación y análisis de datos.

El Capítulo IV se presenta el Análisis de los Resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los funcionarios adscritos a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Bolivariano de Mérida.

El Capítulo V, contiene las Conclusiones y Recomendaciones de la investigación.

En el Capítulo VI se presenta el Manual para la capacitación en materia de participación ciudadana. Dirigido a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos que se utilizaron en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hace pocos años la participación ciudadana en Venezuela era un tema poco desarrollado, siendo este objeto de controversias y discusiones, tuvo sus comienzos con el derecho al sufragio. Poco después dicha materia fue desarrollándose aun más con la integración en diversas Leyes tales como la Ley Orgánica del Régimen Municipal y su Reglamento N°1 (1989). Misma que hacía referencia a las asociaciones de vecinos como expresión organizada de personas, habitantes de un mismo sector, con necesidades comunes.

Con la reforma Constitucional de 1999, la participación Ciudadana amplia su contexto legal dentro de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Abarcando leyes orgánicas, especiales y normas que de una manera intrínseca fomentan la práctica de la participación ciudadana. Si bien es cierto con dicha reforma el Estado Venezolano pasa a tener el carácter participativo, dándole diversas oportunidades de desarrollar la misma.

Para Rondón de Sanso (2004): “El derecho a participar ante la Administración Pública puede hacerse efectivo a través de dos formas básicas: mediante la facultad del administrado de entrar en conocimiento de los documentos relativos al procedimiento y mediante la intervención del administrado en la adopción de la decisión final.”

El primer enfoque que se le da a la participación es en materia de elecciones directas y secretas de los gobernantes en los distintos poderes Nacional, Estatal, Municipal, un segundo enfoque se le da en materia de participación social en la

gestión de políticas públicas en sus tres niveles de poder y una tercera es la de participación en los procesos de formación de leyes, enmiendas, y procesos de carácter constituyente.

En este mismo orden de ideas se han generado instrumentos que permiten a la ciudadanía mantenerse informado acerca de la participación ciudadana en la gestión de la administración pública que llevan a cabo los distintos niveles de gobierno. Tal como se establece en el artículo 70 de la Carta Magna, donde se le permite al ciudadano la participación comunitaria a través de los distintos canales habilitados para tal fin, dicho artículo establece: “Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad”.

Si bien es cierto, una de las herramientas que permite moldear el comportamiento y la enseñanza en materia de administración y gestión pública es la Municipal; ya que es la unidad política primaria de la organización nacional; siendo este uno de los medios más cercanos para el ciudadano. Es por este motivo que la carta magna establece que para el cumplimiento de las competencias inherentes a dicho poder se debe hacer inclusión de la participación ciudadana. Tal afirmación está plasmada en el primer aparte del artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, así como también el artículo 2 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal ratifica tal obligación:

Artículo 168 C.R.B.V:

“(…) Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley.(…)”

Artículo 2 L.O.P.P.M. “El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución de la República y la ley. Sus actuaciones incorporarán la participación protagónica del pueblo a través de las comunidades organizadas, de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados.”

Al respecto Villegas (2010):

“El Municipio, así concebido, es parte del sistema de organización política del Estado y es, además, una unidad primaria, lo cual significa que debe estar más cerca del ciudadano, como instrumento por excelencia de participación política”

Por ende el Municipio es el espacio más propicio para que los ciudadanos y ciudadanas ejerzan la participación, de la que se habla en el artículo 5 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Dentro de los tres niveles de gobierno, existen mecanismos para incentivar la participación ciudadana dentro de estos encuentran las Oficinas de Atención al Ciudadano cuya creación tiene sus bases en las Normas Para Fomentar la Participación Ciudadana (2007) dictadas por el entonces Contralor General de la República, Clodosbaldo Russián. Donde su objetivo es fomentar la participación ciudadana sobre la gestión pública a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano. Es aquí donde la administración pública tiene su parte neurálgica en el proceso participativo del pueblo venezolano. Si bien es cierto, dichas oficinas deberán ser

creadas en todos aquellos órganos y entes de la administración pública, de cualquier carácter.

Son estas Oficinas las encargadas de capacitar a los ciudadanos en materia de participación ciudadana, dentro de las cuales se puede mencionar el ejercicio de la contraloría social. Ahora bien, la norma establece la competencia de capacitación y fomento del derecho a la participación, pero no establece los medios por los cuales se le brinde la capacitación al funcionario que ejercerá dichas funciones. Al respecto el artículo 14 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana (2007) establece:

“Para definir la organización y funcionamiento de la Oficina de Atención Ciudadana, las máximas autoridades de los organismos y entidades a que se refiere el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, deberá:

(...) 4. Formar y capacitar al personal de la Oficina de Atención Ciudadana para mantenerlo actualizado en las materias propias de su competencia.”(...)

En el ámbito del control fiscal, las Oficinas de Atención al Ciudadano forman parte fundamental en la consecución de los objetivos que se quieren alcanzar con la participación ciudadana. Facilitando capacitación y orientación a quienes lo requieran. Así mismo, como anteriormente se mencionó el Municipio forma parte fundamental en este proceso de integración, entendiendo que para tal fin, se requiere la intervención de todos los órganos y entes que hacen vida en el mismo. Llevando el contexto de participación ciudadana al plano de control y fiscalización, se cuenta con las llamadas Contralorías en todos los niveles de gobierno, apegada su competencia al artículo 75 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal y a las Normas Para Fomentar la Participación Ciudadana.

Definiendo la Participación Ciudadana como un Medio de Control, a través de la acción de reclamo por parte del ciudadano habitante en un determinado Municipio,

Estado o Nación, identificada por la legislación como contraloría social, tan figura tiene su asiento en la normativa legal y es definida por la Ley Orgánica de Contraloría Social del 21 de diciembre de 2010, Gaceta Oficial N° 6.011, como:

Artículo 2

Definición “La contraloría social, sobre la base del principio constitucional de la corresponsabilidad, es una función compartida entre las instancias del Poder Público y los ciudadanos, ciudadanas y las organizaciones del Poder Popular, para garantizar que la inversión pública se realice de manera transparente y eficiente en beneficio de los intereses de la sociedad, y que las actividades del sector privado no afecten los intereses colectivos o sociales”

Actividad que es compartida con el Sistema Nacional de Control Fiscal, quienes son los encargados de ejercer el control, vigilancia y fiscalización de los bienes públicos y de patrimonio nacional. Competencia que es otorgada por la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

Ambas figuras complementan la acción del fortalecimiento de la administración a través del control para mantener los niveles de eficiencia y eficacia. Por un lado la Contraloría a través de la Oficina de Atención al Ciudadano busca servir de puente para recibir y canalizar denuncias, así como también, se encarga de impartir capacitación a los diferentes entes u órganos que hacen vida en la Administración Pública, además de impartir instrucciones a todos aquellos Consejos Comunales que busquen estar actualizados e informados en los temas que hacen referencia a sus labores.

Partiendo de la premisa de que cada Oficina de Atención al Ciudadano tiene la competencia de adiestrar a las personas, organizaciones, que hacen vida en un determinado lugar. Deben hacer uso de normas y manuales de procedimientos administrativos para su funcionamiento. Y que a su vez le permitan al funcionario adquirir los conocimientos necesarios para ejercer de manera optima sus funciones.

Es por esto que la presente investigación se enfoca en la elaboración de manual para la capacitación en materia de participación ciudadana, con una orientación en concreto que involucra al control fiscal como mecanismo para fomentar la participación ciudadana, dirigido a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida. Previo seguimiento basado en la observación de las actividades, pudiéndose determinar la ausencia de mecanismos inmediatos que puedan mantener al funcionario en constante actualización. Así como también a quien inicie sus funciones dentro de este ámbito.

Lo anteriormente analizado conduce a plantear las siguientes interrogantes que fundamentan la investigación:

- 1.- ¿Cuáles son los mecanismos utilizados por el funcionario para adquirir conocimientos una vez que inicia sus funciones dentro de la participación ciudadana y en el control fiscal?
- 2.- ¿Cuáles son las limitantes en el desempeño de las competencias del funcionario encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida?
- 3.- ¿Cómo se refleja la necesidad del funcionario público en la actualización de conocimientos en materia de participación ciudadana?

La formulación de estas preguntas permite centralizar directamente la interrogante general de la investigación:

¿Cuáles son los mecanismos por medio de los cuales el funcionario encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida, adquiere y actualiza conocimientos, para mantener niveles óptimos en materia de participación ciudadana, de acuerdo con los principios legales de eficiencia y eficacia?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Elaborar un manual de capacitación en materia de participación ciudadana, dirigido a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida.

Objetivo Especifico

Determinar las áreas de capacitación en las cuales el funcionario encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano debe poseer conocimiento para ser impartido a la comunidad en general.

Realizar un diagnostico sobre las áreas de conocimiento necesarias para impartir capacitación a las comunidades.

Diseñar un manual de capacitación en materia de participación ciudadana, para mejorar la operatividad de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Bolivariano de Mérida

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El Estado Venezolano se define como democrático y social de derecho y de justicia. Tal como lo establece el preámbulo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: "...el fin supremo de refundar la República para establecer una sociedad democrática, participativa y protagónica, multiétnica y pluricultural en un Estado de justicia, federal y descentralizado..." Para ello la participación ciudadana debe ser activa, generando mecanismos que permitan incluir de manera directa al ciudadano en los procesos administrativos, de planificación, gestión, elaboración, y control de las actividades inherentes a la administración de recursos provenientes de las arcas de la nación.

El tema de la participación ciudadana puede ser abordado desde diferentes ángulos. Uno de ellos es reflejado en el aspecto legislativo, el alcance y la importancia que obtuvo en materia legal. Otra directriz se puede observar en los Planes de la Nación, como documentos oficiales. Y por último la creación de organismos, consejos comunales y redes estatales, para incentivar la participación ciudadana.

Las Oficinas de Atención al Ciudadano y aun más las pertenecientes al Sistema Nacional de Control Fiscal. Tienen la obligación de fomentar y capacitar en materia participativa. Quienes a su vez deben contar con los medios pertinentes y necesarios para dar de manera eficaz y eficiente dicha capacitación. Motivo por el cual la preparación de los funcionarios encargados de esta oficina deberá ser óptima.

La tarea de controlar no es fácil tanto para los que controlan como para los que son controlados, por ende, deben tener una base legal que conlleve a tal fin, es por esto que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece en su artículo 62:

“Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus 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 más favorables para su práctica.

Uno de los instrumentos por medio de los cuales los funcionarios establecen la base de su conocimiento son los manuales, tanto de normas y procedimientos administrativos, como de formulación de denuncias.

Partiendo de esta premisa en esta investigación se pretende elaborar un manual de capacitación en materia de participación ciudadana, que conduzca a adquirir conocimientos y destrezas básicas en materia de participación ciudadana con el fin de capacitar al funcionario público, como estrategia para fortalecer las acciones que surjan de sus competencias.

ALCANCE

- a. De contenido: Se abarcarán dos grandes aspectos a saber: nivel de capacitación del funcionario adscrito a la Oficina de Participación Ciudadana; así como también procedimientos reglados por la normativa legal vigente, en materia de participación ciudadana.
- b. Desde el punto de vista metodológico: El estudio se ubica de acuerdo con los objetivos planteados en una investigación documental y de campo que implica las fases de investigación y proposición de alternativas de mejoramiento, en este caso se trata de elaborar un manual para la capacitación en materia de participación ciudadana. Dirigido a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Bolivariano de Mérida
- c. Bajo la óptica poblacional: Los resultados obtenidos tendrán un alcance general para todos aquellos funcionarios adscritos a la oficina de atención al ciudadano.
- d. Desde el punto de vista geográfico: El estudio se realizará concretamente a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Bolivariano de Mérida
- e. Desde el punto de vista temporal: La investigación se circunscribe a la normativa legal venezolana vinculada con la Participación Ciudadana vigente para el momento del estudio, es decir la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999, La ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010. Las normas que regulan la participación ciudadana, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°38.750, de fecha 20 de agosto de 2007.

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio será dirigido en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida.

De igual manera, con esta investigación se pretende aportar tanto al Funcionario encargado de la Oficina de Atención al ciudadano como a los demás funcionarios de la Contraloría del Municipio Rangel, los conocimientos primordiales que le permitan evaluar, corregir, fortalecer y/o construir la estructura de una masiva y productiva participación ciudadana en el control de la gestión pública municipal.

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico está conformado por toda la información bibliográfica, recabada acerca de la necesidad imperativa del funcionario público de obtener conocimiento acerca de la participación ciudadana para poder impartirlo a la comunidad. Dentro del mismo se presenta una serie de información que involucra las bases, análisis y explicación de los elementos y aspectos más relevantes de la investigación.

Por último es importante resaltar que la gestión pública municipal en el desarrollo de sus competencias deberá cumplir con los principios legales establecidos en el artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, dentro de los cuales se encuentran: la transparencia, eficiencia y la eficacia. Utilizando como herramienta la participación ciudadana en el proceso diario que envuelve a la Administración Pública

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de la investigación documental realizada, se verifico la existencia de un Manual de Organización de la Oficina de Atención al Ciudadano, emanado de la Contraloría General de la República, de fecha 12 de Agosto de 2010.en Resolución N° 01-00-000184 Cuyo objetivo principal es objeto desarrollar los aspectos que se refieren a la organización de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) y funciones para la promoción de la participación ciudadana y la atención de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones, recibidas en la Contraloría General de la República.

Igualmente La Contraloría General de la República, a través del ex contralor de la República, Clodosbaldo Russian, emitió las Normas para Fomentar la Participación ciudadana, de fecha 20 de agosto de 2007, bajo Resolución N°N° 01-00- 000225. Cuyo objetivo 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 Ciudadana y de los Órganos de Control Fiscal.

De igual Manera la Contraloría General de la República dicta un instructivo en materia de denuncias. Publicado en Gaceta Oficial 36.979 de fecha 21 de junio del 2000.

En este mismo orden de ideas este máximo órgano de control fiscal, desarrollo un plan estratégico 2009-2015, donde su objetivo n° 4 involucra la participación ciudadana, el mismo establece:

“Consolidar La Participación Ciudadana En El Ejercicio Del Control De La Gestión Pública.

www.bdigital.ula.ve

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 4.1. Promover la formación de los ciudadanos para el ejercicio del control de la gestión pública.
- 4.2. Optimizar los mecanismos de participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
- 4.3. Consolidar la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría General de la República como referencia en el ejercicio de las mejores prácticas en materia de participación ciudadana.”

En este mismo orden de ideas el Instituto Municipal de Protección Civil y Ambiente, elaboro un manual de normas y procedimientos de la coordinación de atención al ciudadano y relaciones comunitarias, de este instituto, de fecha Agosto de

2013. En el objetivo de Servir de herramienta de trabajo para el desarrollo de las actividades de todo el personal que labora en la Coordinación, en relación a los objetivos, funciones, normas y procedimientos que la conforman.

Continuando con el Ámbito Municipal y en relación a la Contraloría del Municipio Rangel, elaboro un Manual de Normas y Procedimientos para la Formulación de Denuncias, de fecha febrero de 2012, Publicada en Gaceta Municipal Extraordinaria de fecha Mayo de 2012.

BASES TEÓRICAS

Establecer herramientas de capacitación perimirá el desarrollo personal y profesional del funcionario es la base de todo éxito institucional, ya que conduce a procesos explícitos de enseñanza- aprendizaje. Con el fin de alcanzar la eficiencias y eficacia en los procesos que se lleven a cabo.

En relación a los instrumentos que al respecto se ha creado, La Contraloría General de la República, dicto las normas para fomentar la participación ciudadana, en la cual se establecen parámetros para el ejercicio y fomento de la misma. Diversas han sido las investigaciones que se realizan al respecto del tema de participación ciudadana entre ellas cabe mencionar:

El Troudi y Col (2005), en su trabajo denominado “Herramientas para la participación” define participación como:

“La participación no es un concepto único, estable y referido sólo a lo político. Es una dinámica mediante la cual los ciudadanos se involucran en forma consciente y voluntaria en todos los procesos que les afectan directa o indirectamente.

Se habla de participación cuando la gente: a) asiste a reuniones; b) cuando sale a la calle a manifestarse a favor o en contra de algo; c) cuando de manera pacífica se niega pública y notoriamente a comprar, hacer o decir algo que la mayoría considera correcto, d) cuando vota en los procesos

electorales, e) cuando ejecuta determinadas tareas: campañas de alfabetización, de vacunación, etcétera; f) cuando hace sentir su voz en una reunión. Todas estas son, sin duda, formas de participación, pero, a nuestro entender, la principal forma es la participación en la toma de decisiones que le afecten e involucren a otros y en el control de la ejecución y mantenimiento en el tiempo de las medidas adoptadas”

Norma Paz de Enrique (2003), publicado en la revista Control Fiscal de la Contraloría General de la República, denominado: La Consolidación de la Democracia Participativa en el Estado Venezolano, en el cual destaca:

“...Es preciso que el Estado fomente la creación de espacios para la efectividad de la participación ciudadana, la cual representa un elemento para el control del poder, no un contrapoder, lo que conlleva al desarrollo de la democracia en la medida en que los ciudadanos concienticen la necesidad de tomar parte de las decisiones oficiales y en la formulación de propuestas ante las autoridades gubernamentales, tanto municipales, como estatales y nacionales, en esa medida se lograra el desarrollo de la democracia...”

Marregot (2007) establece que para el ejercicio de la llamada participación ciudadana se deben dar ciertas condiciones institucionales, al respecto establece:

“Una visión democrática de la participación ciudadana supone el establecimiento de ciertas condiciones institucionales para su pleno ejercicio y disfrute; tales como: un marco legal claro, coherente y sencillo que apoye, sustente y promueva el desarrollo de programas educativos para elevar las capacidades cívicas tanto de actores civiles como gubernamentales; la garantía estatal de los recursos organizativos, técnicos y tecnológicos, informativos e informáticos y los espacios para su realización; y, un compromiso institucional entre el Estado y la sociedad civil para el desarrollo y ejercicio corresponsable de los procesos de participación popular en la gestión pública.”

Ceballos E. (2009) publicado en la revista Control Fiscal de la Contraloría General de la República, denominado: Participación Ciudadana en el marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los Consejos Comunales presenta algunas

consideraciones finales donde establece algunas estrategias útiles para el logro de la participación ciudadana efectiva, tales como:

- a.- Educación para la participación (a nivel de educación formal e informal)
- b.- Información acerca de los mecanismos de participación (periódicos, radio, televisión, folletos, entre otros).
- c.- Incentivos y estímulos para la participación.
- d.- Promoción de la participación a través de la construcción de redes comunitarias.
- e.- Implantación de los instrumentos legales para la participación
- f.- Crear consciencia en los funcionarios sobre el rol y derechos del ciudadano en el control de la gestión pública.
- G.- Desarrollo de una cultura en los funcionarios públicos de entrega de cuentas a los ciudadanos (cursos, talleres, foros, compromisos y otros mecanismos)

Baca L, Bokser J, Castañeda F, Cisneros I, Fernández G, (2000) en su libro titulado “Léxico de la política” define que la “...participación ciudadana se entiende aquel proceso por el cual los sujetos, a título individual o colectivo, desarrollan una acción tendiente a vincular una expectativa o una opinión con los ámbitos públicos o político...” (p.509)

De lo anterior se desprende que es el Estado quien debe garantizar las herramientas para el efectivo ejercicio de la participación ciudadana, es por esto que la capacitación del funcionario es la base para el éxito de toda actividad que pretenda hacer el Estado en relación a la participación ciudadana, y para conseguir los niveles óptimos de eficiencia y eficacia en la mismas.

Vista de esta forma, una buena gestión de recursos humanos, tal como lo plantea Chiavenato (2001):

“Consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (p. 213)”

En este sentido es importante recalcar que para el empleo eficaz y eficiente de la participación ciudadana se requiere de mecanismos propicios que permitan tanto al funcionario que imparte este tipo de capacitación como para las personas que la reciben, obtener el éxito y óptimo ejercicio de la participación, en sus distintas expresiones.

De lo anteriormente descrito se desprende la importancia de la capacitación y adiestramiento a través de diversas herramientas que permitan al funcionario la constante actualización y mejoramiento tanto de conocimientos como de mecanismos a implementar para el ejercicio de sus competencias.

Según Ayala (2004), “se puede diferenciar capacitación de adiestramiento, ya que la primera es la herramienta de actualización y mejoramiento de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados en el cumplimiento de las tareas y funciones mientras que la segunda es la acción destinada a desarrollar habilidades y destrezas del colaborador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo, preponderantemente físico, desde este punto de vista se imparte a colaboradores operativos u obreros para el uso de máquinas y equipos”

Según Guanchez (2012): en su ponencia titulada “La participación Ciudadana, “Modelo de una Democracia Responsable”: “En aras de fomentar la participación ciudadana en el desarrollo de la Constitución se permite a la comunidad organizada el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política en las instituciones y políticas públicas de sectores como la salud, la educación y la protección ambiental entre otras”.

Igualmente este autor hace un análisis de los diferentes canales de participación:

“La participación ciudadana dentro del marco de la Constitución Nacional tiene múltiples canales de actuación, entre ellos los siguientes: Formación, ejecución y control de la gestión pública, entendido esto como el medio para lograr el protagonismo que garantiza su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. En el sector salud, en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud.”

Resulta imprescindible generarle al funcionario herramientas de apoyo donde a su vez pueda aprender y a su vez estar en constante actualización, en un tema tan amplio y cambiante como la participación ciudadana.

BASES LEGALES

En Venezuela la normativa legal vigente en materia de participación ciudadana es amplia. Surge de la necesidad integrar al ciudadano a la administración pública. Los tres niveles de gobierno son los encargados de cumplir y a hacer cumplir dicha participación ciudadana, así como también generar instrumentos que permitan el ejercicio sin dilaciones de la participación ciudadana.

El Municipio tiene como competencia guiar la gestión administrativa en correspondencia con la normativa legal vigente derivada de acuerdos internacionales suscritos por la República Bolivariana de Venezuela, La Constitución Nacional, Leyes, Ordenanzas y Decretos.

En relación con la participación ciudadana en el control fiscal de la gestión municipal, el ordenamiento jurídico venezolano establece una amplia normativa que promueve, respalda y fortalece los derechos y deberes de la ciudadanía para ejercer el control fiscal en la gestión municipal.

En este orden de ideas Surge del Gobierno Nacional el diseño e implementación de políticas públicas, en aras de consolidar este acercamiento que

debe existir entre la administración pública y el ciudadano, a través de la creación de las Oficinas de Atención Ciudadana.

Dicha implementación de mecanismos para el fortalecimiento de la participación ciudadana, viene de la mano con el control interno que se tenga, en este caso, en el órgano de control fiscal y a su vez en la Oficina de Atención al Ciudadano. A través de los diversos Manuales de Normas y Procedimientos que se emplean.

Es importante destacar que las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano son de tipo asistencialistas, es decir, está a la orden del ciudadano para servir de canal en la resolución de conflictos que se tengan con la Administración Pública. De igual manera es un mecanismo de instrucción, ya que funciona como una oficina de capacitación al ciudadano, mediante talleres, charlas, mesas de trabajo, entre otros. Todas estas actividades deben estar establecidas en el Plan Operativo anual, así como también en los diversos manuales inherentes a la Oficina de Atención al Ciudadano. Mismo que son de fundamental aplicación en la ejecución y desarrollo de las diversas funciones.

En relación a la implementación e importancia de los Manuales de normas y procedimientos el artículo 33 y 37 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010 :

Artículo 33.

“Los órganos del control fiscal referidos en el artículo 26 de esta Ley funcionarán coordinadamente entre sí y bajo la rectoría de la Contraloría General de la República. A tal efecto, a la Contraloría General de la República le corresponderá:

1. Dictar las políticas, reglamentos, normas, manuales e instrucciones para el ejercicio del control y para la coordinación del control fiscal externo con el interno” (...)

Artículo 37

“Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno.”

Asimismo la Ley de reforma parcial de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público, (publicada en la Gaceta Oficial N° 38198 del 31/5/2005 y en su última reforma publicada en la Gaceta Oficial N° 39.164 de fecha 23/04/2009), en el Artículo 134 establece:

“Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la organización.

Dicho sistema incluirá los elementos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como la auditoría interna”.

Las Normas para fomentar la Participación Ciudadana, emanadas del Despacho del Contralor General de la República. Caracas, 30 de Abril de 1997.-
Resolución Número 01-00-00-015

Artículo 22.-Los manuales técnicos y de procedimientos deben ser aprobados por las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades. Dichos manuales deben incluir los diferentes pasos y condiciones de las operaciones a ser autorizadas, aprobadas, revisadas y registradas, así como lo relativo al archivo de la documentación justificativa que le sirva de soporte.

De igual manera el Artículo 8 Numeral 1 de las Normas para el Funcionamiento Coordinado de los Sistemas de Control Externo e Interno (publicadas en la Gaceta Oficial N° 36.229 de fecha 17/06/1997), establece: *“Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo y entidad sujeto a las presentes normas:*

1. Establecer por escrito las políticas básicas que adoptará la institución para alcanzar sus objetivos fundamentales, de acuerdo con el instrumento de creación o estatuto, las disposiciones legales pertinentes y los lineamientos establecidos en los planes nacionales” (...)

En relación a la responsabilidad de aplicar los manuales de normas y procedimientos, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010:

Artículo 92. Las máximas autoridades, los niveles directivos y gerenciales de los organismos señalados en los numerales 1 al 11 del artículo 9 de esta Ley, además de estar sujetos a las responsabilidades definidas en este capítulo, comprometen su responsabilidad administrativa cuando no dicten las normas, manuales de procedimientos, métodos y demás instrumentos que constituyan el sistema de control interno, o no lo implanten, o cuando no acaten las recomendaciones que contengan los informes de auditoría o de cualquier actividad de control, autorizados por los titulares de los órganos de control fiscal externo, en los términos previstos en el artículo 48 de esta Ley, o cuando no procedan a revocar la designación de los titulares de los órganos de control en los casos previstos en el artículo 32 de esta Ley, salvo que demuestren que las causas del incumplimiento no le son imputables.

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN VENEZUELA

Constitución De La Republica Bolivariana De Venezuela

Dicha instrumentación jurídica parte del preámbulo de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta oficial Extraordinaria N° 5.453. (2000). Mismo que plantea instaurar una sociedad democrática, participativa y protagónica, multiétnica y pluricultural en un estado de justicia, federal y descentralizado, que consolide los valores de justicia, la independencia, la paz, la solidaridad, el bien común la integridad territorial...

En este mismo orden de ideas, el artículo 6 de la ley up supra, le da al estado el carácter de participativo:

“El gobierno de la República Bolivariana de Venezuela y de las entidades políticas que la componen es y será siempre democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables”.

El artículo 62 de la Carta magna, establece de forma clara y precisa la participación ciudadana al establecer el derecho que tienen todos los ciudadanos y ciudadanas de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus 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 más favorables para su práctica.

De igual manera en el artículo 70 de la ley up supra, determina los diversos medios de participación, según el cual, son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía:

Artículo 70. “Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad. La ley establecerá las condiciones para el efectivo funcionamiento de los medios de participación previstos en este artículo

El mismo artículo establece que será la ley quien determine los mecanismos para la aplicación efectiva de la participación ciudadana.”

www.bdigital.ula.ve

En este sentido el artículo anterior determina los diversos tipos de participación ciudadana, así como también delega a la Administración Pública las competencias de generar mecanismos mediante los cuales los ciudadanos puedan conocer y poner en práctica la participación ciudadana.

Estos dispositivos legales le dan el carácter de derecho inaplazable e intransferible a la participación ciudadana, en todos sus ámbitos. Con respecto a la participación que debe existir en la administración pública, se puede ejercer desde distintas herramientas creadas para dicho ejercicio.

Desde el punto de vista de la participación como derecho humano el artículo 28 instauro que:

“Toda persona tiene derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, (...). Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan

información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.”

En cuanto a los deberes ciudadanos, el artículo 132 implanta que:

“Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.”

Referente al Municipio como herramienta para el ejercicio de la participación ciudadana la Constitución de la República le da al municipio el calificativo de unidad política primaria sobre la cual la participación ciudadana tiene un enfoque neurálgico; ya que es el Municipio el instrumento más importante para la consecución efectiva de la misma. En tanto el artículo 168 establece:

Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley. (...)

Las actuaciones del Municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y al control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la ley. Los actos de los Municipios no podrán ser impugnados sino ante los tribunales competentes, de conformidad con esta Constitución y con la ley.

El artículo 178, delimita las atribuciones del Municipio, y establece:

“Son de la competencia del Municipio el gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asigne esta Constitución y las leyes nacionales, (...) la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad,(...)”Ley Orgánica Del Poder Público Municipal

Esta Ley fue publicada en 29 de Diciembre de 2010, en Gaceta Oficial N° 6015. La misma define al Municipio de la misma manera en que lo hace la Constitución de La República Bolivariana de Venezuela. Esta ley define al Municipio en el artículo 2:

“El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución de la República y la ley. Sus actuaciones incorporarán la participación protagónica del pueblo a través de las comunidades organizadas, de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados. “

Artículo 4. En el ejercicio de su autonomía corresponde al Municipio:

9. Impulsar y promover la participación ciudadana, en el ejercicio de sus actuaciones.

Artículo 7: El Municipio y las demás entidades locales conforman espacios primarios para la participación ciudadana en la planificación, diseño, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Los órganos del Municipio y demás entes locales, deberán crear los mecanismos para garantizar la participación de las comunidades y grupos sociales organizados en su ejercicio, de acuerdo a la ley.

En este mismo orden de ideas la Ley Up Supra, hace referencia al tema de capacitación para el ejercicio de la participación ciudadana

Artículo 77. “La administración pública municipal deberá desarrollar programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, de elevación de la competencia funcional y de continuidad en el ejercicio de la función pública a los fines del mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas y la mayor

eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Igualmente, desarrollará progresivamente la utilización de la telemática en los sistemas de información, seguimiento y control de la gestión“

Artículo 253. “A los efectos de la presente Ley, los derechos de participación en la gestión local se ejercen mediante actuaciones de los ciudadanos y ciudadanas, y de la sociedad organizada, a través de sus distintas expresiones, entre otras:

3. Participando en la toma de decisiones, a cuyo efecto las autoridades municipales generarán mecanismos de negociación, espacios de información suficiente y necesaria e instancias de evaluación. “

Artículo 254. “El Municipio está en la obligación de crear y mantener programas de formación ciudadana dirigidos a fortalecer las capacidades de los integrantes de las comunidades e incorporar a los ciudadanos y ciudadanas y a otras organizaciones de la sociedad que manifiesten su deseo de participar en dichos programas.

Cabe resaltar que esta Ley no especifica directamente la función que las Contralorías Municipales, más aun la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, integra la participación ciudadana como un mecanismo de control fiscal. Y a su vez, le da a la Contraloría la atribución de fomentar y regular la misma.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal.

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto regular las funciones de la Contraloría General de la República, el Sistema Nacional de Control Fiscal y la participación de los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio de la función contralora.

Artículo 6. Los órganos que integran el Sistema Nacional de Control Fiscal, adoptarán, de conformidad con la Constitución de la República y las leyes, las

medidas necesarias para fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.

Artículo 14. Son atribuciones y obligaciones del Contralor o Contralora General de la República:

9. Fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.

Artículo 25. “El Sistema Nacional de Control Fiscal se regirá por los siguientes principios: (...) 7. La participación de la ciudadanía en la gestión contralora.

Artículo 75. “El Contralor o Contralora General de la República, mediante resolución que se publicará en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, dictará las normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos y ciudadanas, haciendo especial énfasis en los siguientes aspectos:

1. Atender las iniciativas de la comunidad organizada, en el marco del proceso de participación ciudadana, en el ejercicio de la contraloría social o comunal.
2. Ordenar, dirigir, sistematizar y evaluar las denuncias ciudadanas que provengan de las instancias que ejercen la contraloría social.
3. Facilitar el seguimiento, vigilancia, supervisión y control de la ejecución de los planes realizados por la Unidad de Contraloría Social, de los proyectos comunitarios presentados por los consejos comunales o las comunas.
4. Establecer estrategias de formación y promoción de la participación contralora y ciudadana para coadyuvar a la vigilancia de la gestión fiscal.
5. Promover mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social.

6. Promover mecanismos para el fomento y ejecución efectiva del control fiscal, con la participación democrática y protagónica de las unidades de contraloría social que forman parte de los consejos comunales o las comunas.

Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular, publicada en Gaceta Oficial N° 6.011 Extraordinario del 21 de diciembre de 2010.

“Artículo 58: Se entiende por participación social, el derecho que tienen los sectores sociales de estar debidamente informados, de elaborar propuestas, de identificar prioridades y de recomendar formas de participación que incidan en la construcción, viabilidad y perfectibilidad de la planificación.”

Ley Del Estatuto De La Función Pública, publicada en Gaceta Oficial No. 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002.

Artículo 63. “El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario o funcionaria público.”

De lo anteriormente mencionado se resaltan las competencias que la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, le otorgan a los órganos de control fiscal, dentro de las mismas se encuentra el regular la participación ciudadana, en tanto, estos deben formular políticas que coadyuven a la optima aplicación de las mismas. Es por esto que es idóneo que el personal que labora en este tipo de órganos tenga conocimientos previos y se convierta en un facilitador de procesos y de transmisión de conocimientos para la aplicación de tales.

Si bien es cierto, estos Órganos deben encargarse de elaborar herramientas para la transmisión de información a la ciudadanía, pero existe un vacío en cuanto a

la capacitación que pueda tener un funcionario que bien pudiera estar comenzando o bien reforzar y/o reformar conocimientos previos.

Primer Plan De La Nación 2007-2013

Dentro de los objetivos establecidos en este Plan, referentes a participación ciudadana se encuentran:

2.5 Ampliar los espacios de participación ciudadana en la Gestión pública

3.5 Garantizar la participación protagónica de la población en la administración pública nacional

3.5.1 Identificar y responder a las necesidades no atendidas de la población

3.5.2 Mejorar y fortalecer los instrumentos legales y los mecanismos institucionales de participación ciudadana ya establecidos

3.5.3 Diseñar y consolidar nuevos mecanismos institucionales para la participación ciudadana en el sector público

Segundo Plan de la Patria 2013-2019

El segundo Plan de la Nación concibe la participación como parte fundamental de un proceso de formación de políticas públicas, donde el poder popular, representado por el pueblo, ejerciera la vigilancia y fiscalización de los procesos que llevara a cabo la Administración pública, otorgándole instrumentos como la contraloría social. Tal es el caso de objetivo número 2.1.4.6, el cual establece:

2.1.4.6. Contribuir con el bienestar socioeconómico del entorno donde se asienten las unidades productivas, aplicando la estrategia de punto y círculo, dando cabida a la participación popular en procesos sociales y económicos; así como de contraloría social. Las unidades de mayor escala propiciarán ramificaciones de insumos a escala comunal, para cooperar en la satisfacción de las necesidades de nuestras comunidades.

Reseña Histórica Del Control Fiscal

El Control Fiscal tiene sus orígenes en la época colonial, con las características y limitaciones propias del periodo de dominación española, Ahora bien, de las instituciones más relevantes de la concepción absolutista de la época monárquica, durante la cual el control emanaba directamente del Rey, mediante la actuación de órganos gubernativos, interesa destacar la Ordenanza de Ocaña contentiva de la Real Cédula del 17 de febrero de 1531, que sirvió para la creación de la Hacienda Pública en Venezuela y el establecimiento de los primeros cargos (tesorero, contador y factor) con sus respectivas obligaciones de hacienda. Algunas de estas obligaciones son vistas como antecedentes del Control Fiscal actual.

En la época colonial, el control fiscal tenía que ser una inspección más o menos estricta y meticulosa, llevada a cabo sobre funcionarios de mayor o menor categoría, en donde la fuente de ese poder de control no emanaba de ningún organismo de fuente popular.

Así mismo fue establecido el mecanismo denominado el “ Arca de las tres llaves” tomando parte fundamental en los procedimientos contralores, implementado en la época, consistente en otorgar cada una de las llaves de las cerraduras de la caja en manos de tres funcionarios diferentes, a los fines de condicionar cualquier retiro del tesoro a la presencia de dichos agentes.

Desde la creación de la Capitanía General de Venezuela el 8 de septiembre de 1777, la autoridad real es ejercida por administraciones independientes, armonizando sus funciones con las leyes. Durante este periodo hasta 1783, los intendentes realizarían una labor impecable de saneamiento de la Hacienda Pública, Además, a dichos funcionarios se les garantizaba una amplia autonomía funcional como un requisito necesario para el desempeño eficiente de su gestión.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo está conformado por la metodología a aplicar, enmarcándose en aspectos tales como el tipo de investigación, en concordancia con la fuente y los objetivos propuestos, por tanto, es imperante especificar el conjunto de técnicas y métodos que se emplearán en el proceso de recolección de datos necesarios para la misma

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la fuente a indagar: se sitúa en una investigación de tipo documental y de campo; debido a que se toman datos de tipo secundarios, contenidos en material bibliográfico. Y es una investigación de campo porque los datos se obtienen directamente de la realidad, por lo que se denominan primarios, su importancia proviene en que permiten certificar de las verdaderas

Al respecto la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 1998), la define como:

“El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con el apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor. “(p.6).

Una vez que se hayan alcanzado todas las fases que se necesita para la elaboración del manual se procederá a aplicarlo a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

La población o universo objeto de estudio en esta investigación la conforman los trabajadores de la Oficina de Atención al ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida.

A la mencionada población compuesta por los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano, en la cual esta investigación pretende analizar el conocimiento existente en estos funcionarios con respecto al manejo de dicha oficina, así como los procesos que allí se llevan a cabo.

Con la implementación de un cuestionario, se obtienen opiniones que dan lugar a la investigación a fin de llenar vacíos existentes.

Muestra

El subgrupo de la población o muestra en el que se recoge la información que soporta la investigación es de tipo probabilística, es decir, que todos los elementos o muestrales de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos (Hernández y otros, 2003).

En vista de que la población se que se selecciono está basada en el número total de funcionarios adscritos a la Oficina de Participación Ciudadana, constituidos por dos (02) funcionarios públicos, no se cuenta con una muestra, ya que debido al reducido grupo, se decidió evaluar a la totalidad de la población.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Una vez planteada la investigación y definir su enfoque, alcance, diseño y población, es necesario recopilar información que permita llegar a conclusiones,

mediante los procedimientos conocidos como técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En tal virtud, Hurtado (2007), expresa que las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir, el cómo. Estas pueden ser de revisión documental, observación, entre otros.

Las técnicas de recolección de datos para Arias (1999) “son las distintas formas o maneras de obtener información”. En esta investigación se utiliza el cuestionario y la observación.

El cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados y consiste en una serie de preguntas cuyas características permiten obtener información escrita de los respondientes y puede ser llenado presencialmente o no (UNA, 1979).

Esta investigación utiliza la técnica de sondeo o encuesta con preguntas dicotómicas y con varias alternativas de respuestas, acompañadas de preguntas abiertas que permiten pulsar la opinión de los respondientes e integrar un conocimiento más amplio de la labor del funcionario dentro de la Oficina de Participación Ciudadana.

“La encuesta es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador va recogiendo los datos que él desea conseguir. Es decir, a través de un cuestionario el investigador va recogiendo los datos para luego analizarlos y examinarlos detenidamente” (UNA 2011)

La intención es recabar la mayor información, por parte de los funcionarios, a fin de colaborar con el óptimo desempeño dentro de las actividades referentes a participación ciudadana y una vez recabada la misma obtener conclusiones y recomendaciones relativas al objeto de investigación.

Relativo a la observación Arias (2006) define que:

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos recolectados mediante el cuestionario, se codifican e ingresan a una matriz de datos utilizando el programa Microsoft Excel, luego sobre la base de la matriz de datos se construyen tablas y gráficos estadísticos que muestran de manera agrupada la información recolectada y permite presentar y analizar los resultados de la investigación.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados del instrumento aplicado para la recolección de información, presentado en gráficos de Excel, en porcentaje, de manera que pueda facilitar su estudio.

Dicho cuestionario se divide en dos partes una primera, basada en el conocimiento que el funcionario ha obtenido y la segunda parte fundamentada en las necesidades imperantes dentro de la Oficina de Atención Al Ciudadano.

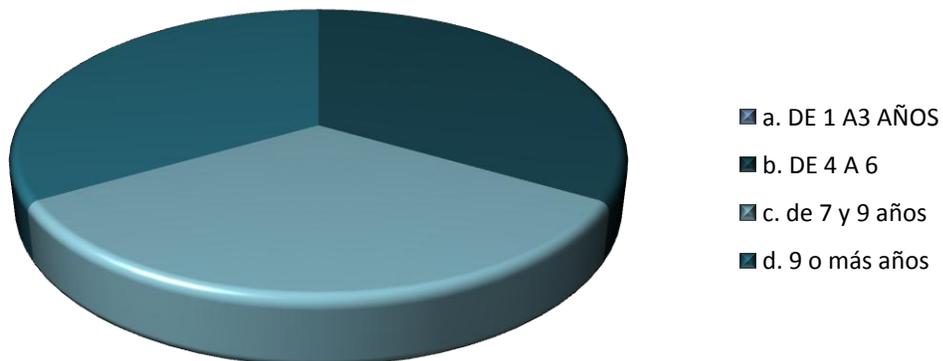
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO: DIRIGIDO AL MANUAL DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

www.bdigital.ula.ve

I PARTE

GRÁFICO N°1

**1. ¿Cuántos años tiene usted trabajando dentro de la
administración pública?**



2. Dentro de sus años de experiencia laboral ¿cuantos han sido dedicados al control fiscal?

GRÁFICO N°2

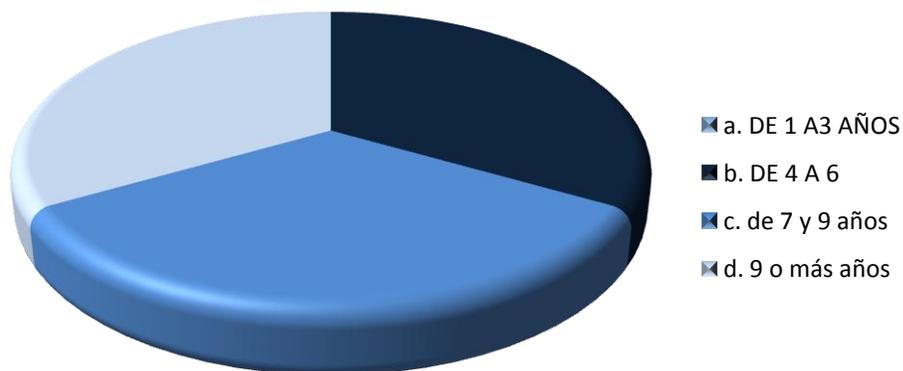


GRÁFICO N° 3

3. Dentro de sus años de experiencia laboral ¿cuantos han sido dedicados a la participación ciudadana?

www.bdigital.ula.ve

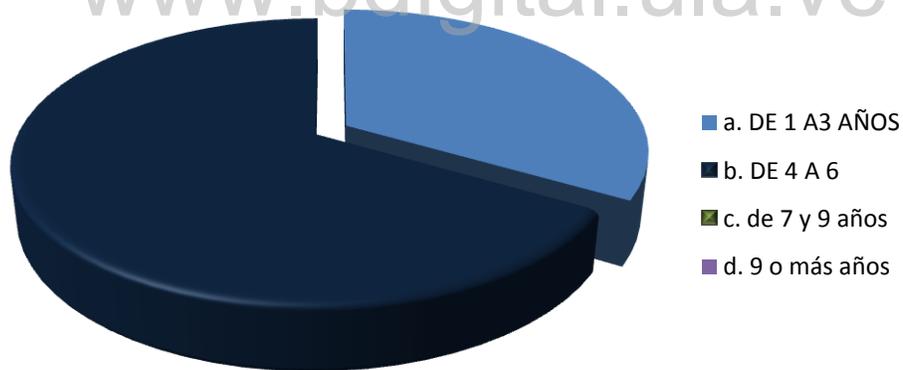
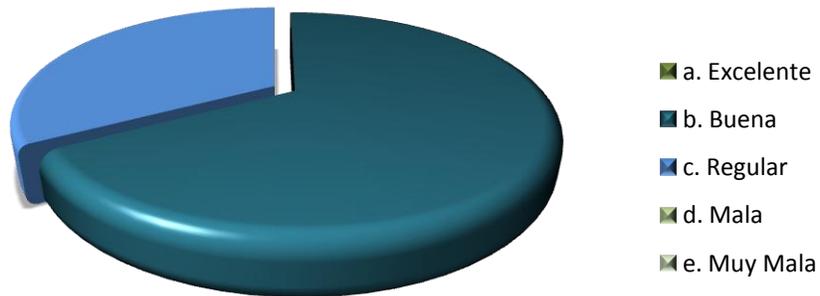


GRÁFICO N°4

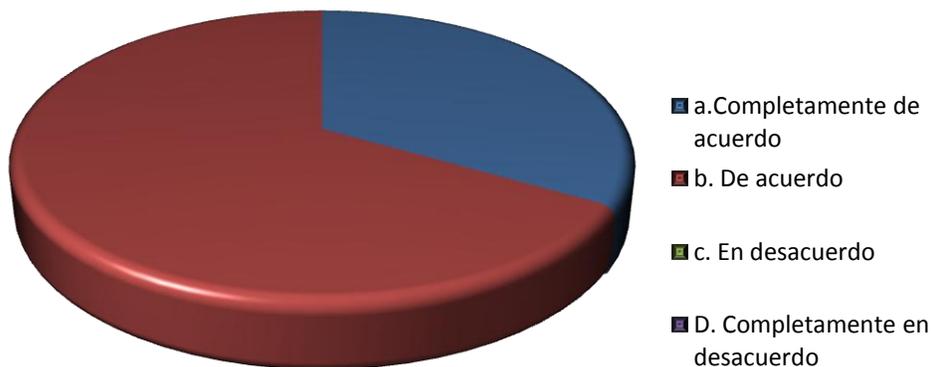
4. ¿Cómo considera su capacitación en materia de participación ciudadana?



www.bdigital.ula.ve

GRÁFICO N° 5

5. ¿Considera usted que requiere de mayor capacitación en materia de participación ciudadana?



II PARTE

GRÁFICO N°1

1. ¿Considera usted que en el área de participación ciudadana existen herramientas que coadyuven a las realización de las actividades diarias de la Oficina de Participación Ciudadana?

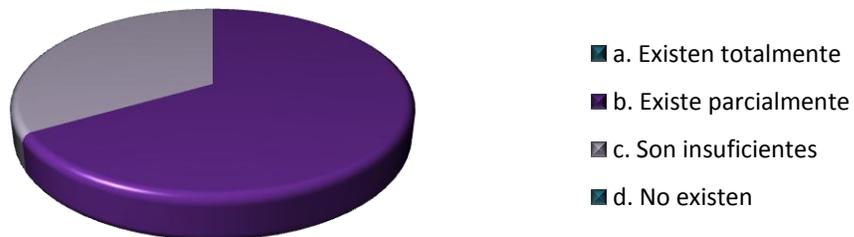


GRÁFICO N° 2

2. ¿Considera usted que en el área de participación ciudadana existen manuales de normas y procedimientos destinados a facilitar su capacitación dentro de la Oficina de Participación Ciudadana?

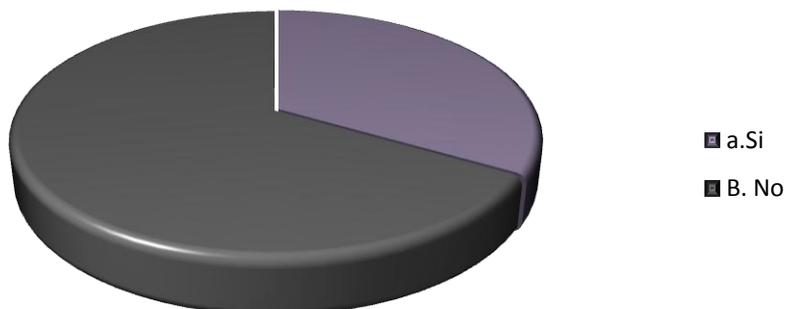


GRÁFICO N°3

3. ¿Cuál sería su nivel de aceptación ante la implementación de un manual de capacitación ciudadana, en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel?

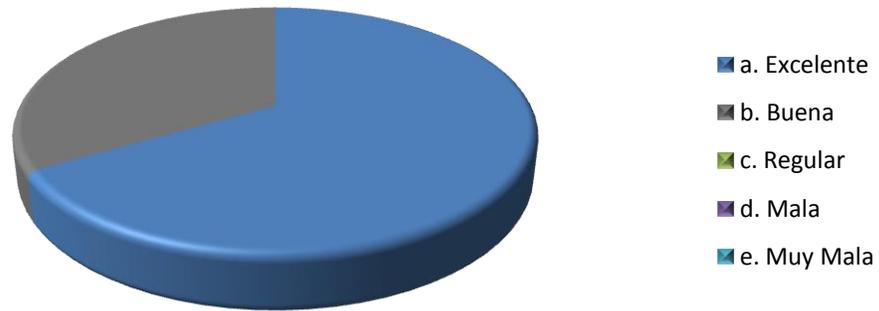


GRÁFICO N°4

4.-¿Le sería a usted de utilidad que el manual de capacitación incluyera formatos para los distintos procedimientos implementados en la Oficina de Atención al Ciudadano

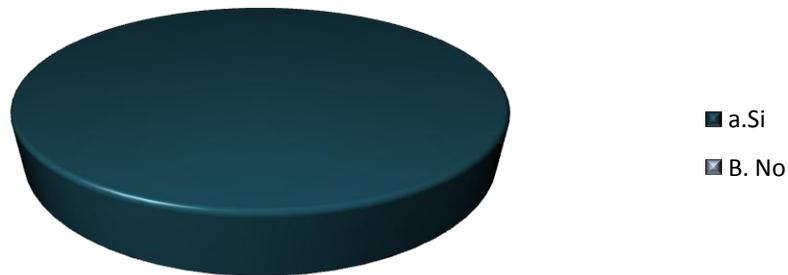
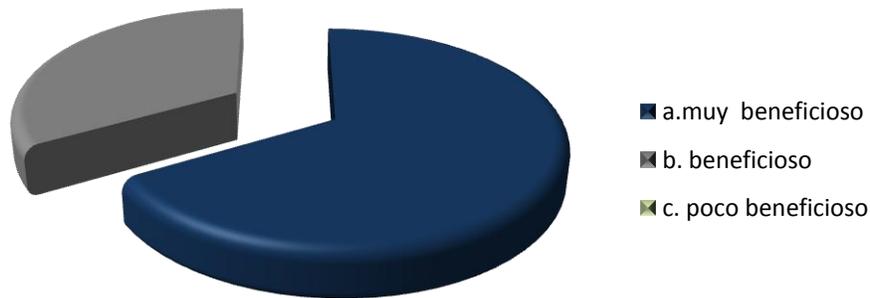


GRÁFICO N°5

5. ¿Considera que sería de beneficio que el manual de capacitación incluyera aspectos referentes a cómo abordar las denuncias que se presentan ante la Oficina de Atención al Ciudadano?



III PARTE

GRÁFICO N°1

www.bdigital.ula.ve

1. ¿Considera usted que sería de utilidad la inclusión dentro del manual de capacitación las bases legales sobre las cuales se rige la participación ciudadana?

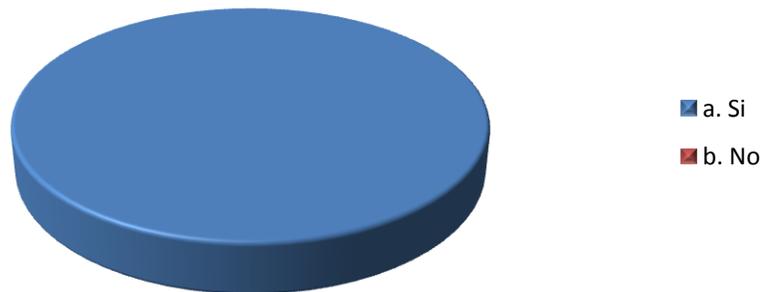
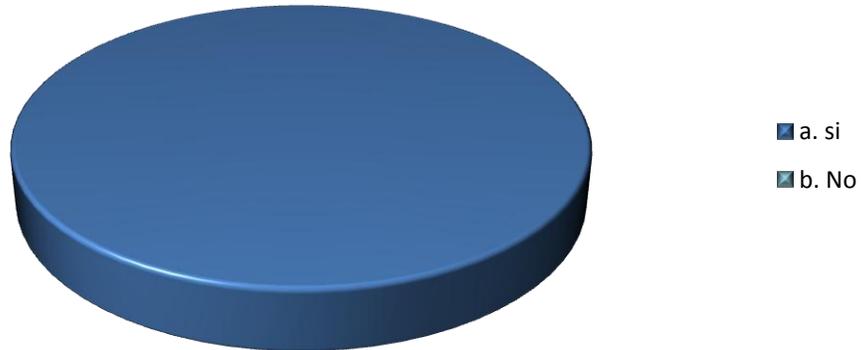


GRÁFICO N°2

2. ¿Considera usted que el manual de normas y procedimientos debe especificar las funciones del servidor público adscrito a la Oficina de Atención al Ciudadano?



www.bdigital.ula.ve

GRÁFICO N°3

3. ¿Le sería a usted de utilidad que se incluya en el manual los pasos a seguir para cada procedimiento a ser ejecutado en la Oficina de Atención al Ciudadano?

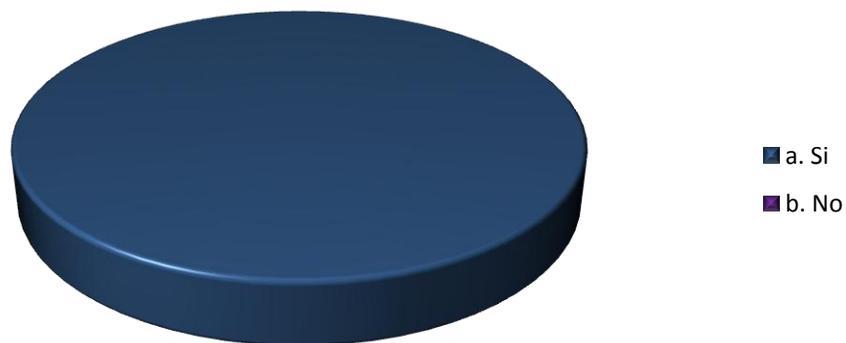


GRÁFICO N° 4

4. ¿Le sería a usted de utilidad que el manual de capacitación incluyera formatos para los distintos procedimientos implementados en la Oficina de Atención al Ciudadano?

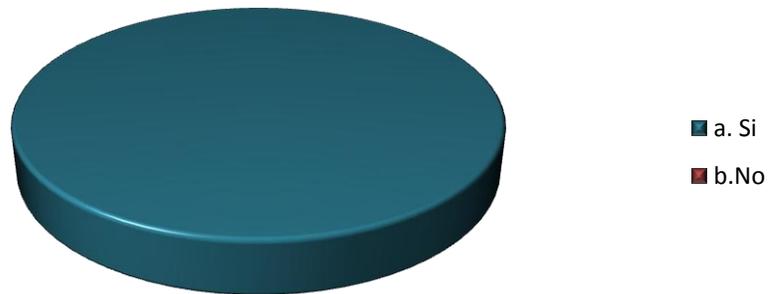


GRÁFICO N°5

¿Considera que sería de beneficio que el manual de capacitación incluyera aspectos referentes a cómo abordar las denuncias que se presentan ante la Oficina de Atención al Ciudadano?

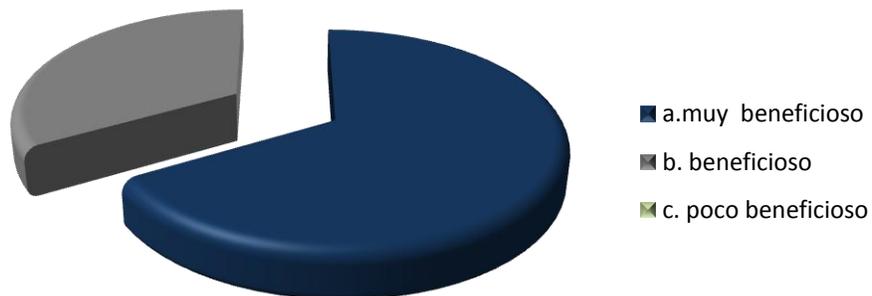
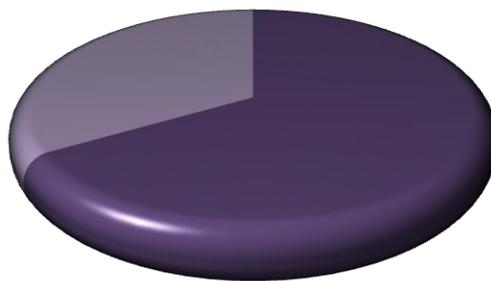


GRÁFICO N° 6

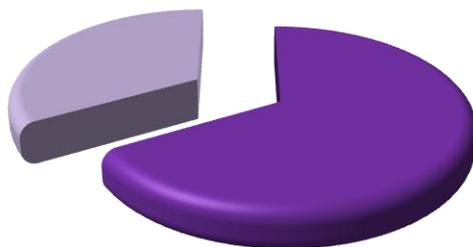
6. ¿Sería para usted de utilidad la inclusión dentro del manual de capacitación de los distintos procedimientos detallados paso por paso?



- a. Completamente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En desacuerdo
- D. Completamente en desacuerdo

GRÁFICO N°7

7. ¿Considera usted que dentro del Manual de capacitación existan métodos destinados a mejorar y actualizar los mecanismos de atención ciudadana?



- a. Completamente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En desacuerdo

8. ¿Qué otro aspecto considera usted que deba ser incluido dentro del manual de capacitación?

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios de la Oficina de Atención. Se emiten las siguientes conclusiones.

1. La existencia de herramientas que permitan la capacitación del funcionario en materia de atención al ciudadano es escasa, por cuanto, si bien proporciona la información básica no es específica en cuanto a procedimientos a seguir.
2. La capacitación en materia de atención al ciudadano es escasa, puesto que dentro del Municipio no existen instituciones que ofrezcan ese tipo de capacitación, en tanto, si se desea ser capacitado, se requiere el traslado a la ciudad de Mérida para recibirla.
3. El material bibliográfico si bien existe por parte de la Contraloría Municipal publicaciones referentes al tema, no son suficientes para considerar un óptimo manejo del tema en cuestión.
4. Los resultados emitidos por los encuestados arrojan una clara necesidad de obtener herramientas o mecanismos que permitan desarrollar de manera clara y precisa cada uno de los procedimientos llevados a cabo en la Oficina de Atención al Ciudadano.

CONCLUSIONES

De los datos analizados de la investigación y la elaboración de la propuesta se derivan las siguientes conclusiones:

- ✓ De los datos analizados se evidencia que la situación sobre la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida. En la ejecución de las diversas actividades presenta dificultades relacionadas directamente con niveles de formación y capacitación de sus funcionarios.
- ✓ Los resultados de las encuestas aplicadas a la población seleccionada, evidencian la urgencia con la que se debe tratar el tema de las necesidades formativas de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano. Igualmente demuestran que para los miembros la misma, la importancia radica en la formación de temas de participación ciudadana y la implementación dentro de la Contraloría, en las metodologías vinculantes con el control social, tales como atención y procesamiento de denuncias, formación a las comunidades, entre otras.
- ✓ Para los funcionarios adscritos a la Oficina de Atención al Ciudadano la implementación de herramientas tales como la implementación de un manual de capacitación dirigido a los funcionarios adscritos a esa oficina, representa un avance importante en el proceso de aprendizaje tanto del nuevo funcionario que pudiera ingresar como al que actualmente ejerce funciones.
- ✓ La propuesta está dirigida a responder las necesidades de capacitación de los funcionarios adscritos a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Rangel del Estado Mérida.

RECOMENDACIONES

En el proceso de investigación y elaboración de la propuesta surgieron diversos planteamientos que pudieran ampliar el campo de estudio en el campo de la participación ciudadana. Estas ideas se convierten en recomendaciones las cuales son:

- ✓ Realizar una búsqueda especializada sobre la participación ciudadana tanto en materia legal como la bibliografía que pudiese existir al respecto.
- ✓ Diseñar técnicas y metodologías sencillas y prácticas para que los miembros de la Oficina de Atención al Ciudadano puedan adquirir conocimientos para el desempeño de sus funciones
- ✓ Implementar la aplicación de un manual de capacitación para los funcionarios adscritos a esta unidad.

www.bdigital.ula.ve

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ceballos. E. (2009). **Participación Ciudadana en el marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los Consejos Comunales.** Revista provincia n°21, 43 -60
- Contraloría General de la República (2010). **Manual de la Oficina de Atención al Ciudadano.** Resolución N° 01-00-000184 de fecha 12 de agosto 2010.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999).** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860, Diciembre 30, 1999.
- Fidias, Arias. (2006). **El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración.** 5ta edición Caracas: Editorial Episteme.
- Haiman E,:Harnecker M. Bonilla.(2003) **Herramientas para la participación.** Caracas Venezuela.
- Hurtado de Barrera, J. (2007) **El proyecto de investigación.** Metodología de la investigación holística. Caracas ediciones Quirón
- Gonzales. M (2007) **La Participación Ciudadana desde una alternativa democrática.** Serie Diálogo democrático. Editorial ildis.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (2010).** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013, de fecha 23 de Diciembre de 2010.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal. (2010).** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.015 Extraordinaria, de fecha 28 de Diciembre 2010.

Moreno, M (2004). **La participación:** alcances, significado y límites. En Participación, ámbito, retos y perspectivas. Ediciones CESAP. Caracas: Venezuela.

Normas para Fomentar la Participación Ciudadana. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°38.750. de fecha 20 de agosto de 2007.

Paz, N. (2003). **La Consolidación de la Democracia Participativa en el Estado Venezolano.** Revista de Control Fiscal. 153, 11-35.

Universidad Nacional Abierta (2011). **Metodología de la investigación.** Caracas. Universidad Nacional Abierta (N°UNA- SL-12-0070).

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Caracas: FEDUPEL: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Villegas M, J.(2010) **Doscientos años de municipalismo.** Caracas. Editorial FUNEDA (Fundación de Estudios de Derecho Administrativo)