



SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN  
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
GOBIERNO DE EL SALVADOR



# GUÍA CIUDADANA PARA EL EJERCICIO DE LA CONTRALORÍA SOCIAL

(Documento borrador, sujeto a revisión, edición y aprobación)

## Contenido

Presentación.....	2
Introducción .....	4
1. ¿Qué debemos saber?.....	4
2. ¿Cómo organizarnos para ejercer la contraloría social? .....	5
3. Importancia del comité de contraloría social.....	7
4. Funciones y responsabilidades del comité de contraloría social .....	8
5. ¿Cómo realizar la contraloría social? .....	8
6. ¿En qué fijarnos en nuestras labores de contraloría?.....	12
7. ¿Cómo documentar nuestras actividades de contraloría? .....	14
8. Instrumentos para el ejercicio de contraloría social (en elaboración) .....	15

## Presentación

Con la llegada de la administración presidencial del Prof. Salvador Sánchez Cerén(2014 - 2019), la anterior Sub-Secretaría de Transparencia y Anticorrupción dependiente de la Secretaria de Asuntos Estratégicos, se eleva a Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción, reafirmando el compromiso por la consolidación de un estado íntegro, transparente y eficiente, definiendo la cultura de la participación ciudadana como eje orientador de la gestión pública.

En 2016, el Presidente de la República lanza públicamente la Política de Participación Ciudadana en el Órgano Ejecutivo, cuyo objetivo es “Fomentar el involucramiento y protagonismo de las personas y sus organizaciones en la gestión pública y la construcción de un proyecto de país, desde el enfoque del Buen Vivir” y “Promover espacios y mecanismos de participación en las entidades del Órgano Ejecutivo que permitan una real incidencia de la población en la construcción, implementación y evaluación, así como el apoyo y empoderamiento de las política públicas”. Considerada la participación como elemento consustancial mediante la cual la población ejerce control social a la gestión pública.

La Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción (SPTA) impulsa como uno de sus ejes de trabajo la contraloría social, mecanismo de participación por medio del cual la ciudadanía organizada realiza actividades de seguimiento, control y evaluación de la gestión pública o de entidades particulares que manejan recursos públicos.

Para ampliar la contraloría social se requiere un instrumento que sirva de guía para facilitar la aplicación de estos mecanismos desde los territorios y sectores sociales. Esta guía tiene por objetivo servir de apoyo para la organización, funcionamiento y coordinaciones requeridas por parte de funcionarios del gobierno en cumplimiento de sus funciones, así como para la población que ejerce su derecho a vigilar el uso eficiente y probo de los recursos públicos.

En cumplimiento a la Política de Participación Ciudadana, se presenta esta “Guía Ciudadana para el Ejercicio de la Contraloría Social”, con el fin de brindar mayor impulso para el ejercicio de la contraloría con mayor profusión y dinamismo. Este es un instrumento orientador para la población en general, líderes comunitarios y dirigentes de organizaciones sociales que demanden implementar este mecanismo; además orienta a las instituciones para que se abran al escrutinio ciudadano e implementen mejoras en su gestión.

**Marcos Rodríguez**  
**Secretario de Participación, Transparencia y Anticorrupción**  
**Presidencia de la República**

## Introducción

La presente guía constituye un manual de orientación para la organización, funcionamiento y seguimiento de contraloría social y comunitaria, dirigido a líderes, lideresas, dirigentes comunales y municipales, funcionarios y empleados de ONG's y del Estado; así como a personas individuales y la población en general

En la primera parte se exponen los conceptos básicos de la contraloría social, su utilidad, sujeto, organización y funciones de los comités. En la segunda parte, se describen los instrumentos de control. En la tercera parte, se indican las responsabilidades de otros actores en relación a la contraloría social.

De esta manera, se pretende brindar una guía que oriente las actividades de los comités de contraloría social y comunitaria.

### 1. ¿Qué debemos saber?

Antes de iniciar a desarrollar las actividades, debemos conocer algunos conceptos básicos, que nos ayudarán a comprender mejor nuestros derechos y responsabilidades como ciudadanos o habitantes del país.

#### **El derecho a la participación ciudadana**

Es el derecho que poseen todas las personas de involucrarse en los asuntos del gobierno, ser considerados en la toma de decisiones y participar en las acciones que se realicen. Una de las maneras de practicar este derecho es ejerciendo la contraloría social.

#### **¿Qué es la contraloría social?**

La contraloría social son las acciones de seguimiento, control y evaluación que todas las personas podemos realizar a las funciones que desarrolla el gobierno u otras instituciones vinculadas a la entrega de bienes o prestación de servicios públicos.

Las funciones que realiza el gobierno son muchas, por lo que, para ejercer nuestro derecho a la participación como ciudadanos del país debemos saber qué servicio, proyecto o acción deseamos vigilar.

### **¿A quiénes podemos ejercer la contraloría social?**

A todas las instituciones del Estado y a entidades privadas que manejan fondos públicos, ya que provienen de los impuestos, que pagamos todos los salvadoreños. Podemos mencionar por ejemplo: Alcaldías, juzgados, unidades y hospitales de la red pública, PNC, Fiscalía General de la República, ANDA, MINED, entre otras.

### **¿Tenemos derecho a involucrarnos en las actividades de las instituciones públicas?**

Sí, porque las instituciones del gobierno son instituciones públicas, al servicio de todos, en las que tenemos derecho a participar realizando contraloría social.

### **¿En qué actividades podemos realizar contraloría social?**

Existen actividades que requieren mayor contraloría social que otras. Los programas socio-educativos exigen la participación de las personas que los utilizan. Por ejemplo: en el Programa de Alimentación y Salud Escolar (PASE), los servicios de salud en hospitales y unidades de salud, la ejecución de obras de infraestructura como calles, plazas, escuelas; el suministro de agua potable, el servicio de recolección de basura, entre otros.

## **2. ¿Cómo organizarnos para ejercer la contraloría social?**

La mejor manera de ejercer la contraloría social es que las personas interesadas se organicen en un Comité o cualquier figura que les permita dar seguimiento, ejercer control y evaluación de la gestión pública a nivel sectorial y territorial.

### **Pasos para organizar un comité de contraloría**

- i. En caso de que no exista una organización ciudadana operando, debe buscar entre sus familiares, amigos y vecinos personas interesadas en el tema y conseguir información sobre los proyectos o servicios que se quieren revisar.
- ii. Convoque a una reunión de por lo menos, cinco personas para formar el comité, explique de que se trata el problema y lo conveniente que sería tomar acción al respecto. Anime a los demás a organizarse activamente.
- iii. Planifique la reunión elaborando una agenda a seguir, donde es importante que cada uno se presente y diga porque está allí y lo importante que es la organización, para solucionar problemas que afectan a todos y todas.
- iv. Si el Comité se conforma en una Asamblea Comunitaria realice un proceso de elección democrático y deje constancia en el libro de actas o cuaderno de registro de la constitución del comité de contraloría y el proceso de elección.
- v. Los miembros deberán tener claras las funciones y responsabilidades del Comité de Contraloría.
- vi. El Comité deberá contar con un plan de trabajo.

### **¿Quiénes pueden ser parte del comité de contraloría?**

Personas de la comunidad, líderes sociales y políticos que no pertenezcan a la institución u organismo objetivo de la contraloría.

### **¿Cómo nos debemos organizar al interior del comité de contraloría?**

Los integrantes del comité de contraloría tendrán los mismos derechos y obligaciones, por lo que no habrá jerarquías o niveles de autoridad entre los miembros.

Para efectos de coordinación, se podrá nombrar a un “Representante” del comité de contraloría, quien asumirá las diligencias y gestiones que requieran la presencia de un solo

miembro. Este representante deberá ser designado por consenso de los integrantes del comité.

### **¿Cuántos comités de contraloría pueden haber en un comunidad?**

En una misma comunidad puede haber varios comités, pero para evitar duplicar esfuerzos, es importante que el ejercicio de contraloría lo hagan a diferentes proyectos o servicios. En caso que exista más de un Comité, es importante estar comunicados y compartir dentro de lo posible las estrategias de incidencia y contraloría.

### **¿Cuánto tiempo puedo ser parte del comité de contraloría?**

Si el Comité se eligió en Asamblea Comunitaria, será la misma que establecerá el período que los miembros estarán en funciones o las formas de sustitución en caso de deserción. Si el Comité se conformó de forma espontánea serán sus integrantes quienes definirán las normas bajo las cuales se regirán.

## **3. Importancia del comité de contraloría social**

- Contribuye al cumplimiento de las leyes, normas y funciones designadas a las instituciones públicas.
- Contribuye a que las instituciones públicas entreguen bienes y presten servicios con calidad y calidez.
- Prevenir prácticas indebidas en el manejo de los bienes y recursos asignados para las actividades gubernamentales.
- Defiende y promueve los derechos de las personas de la comunidad, para que se les brinde la atención que les corresponde, en todas las áreas de su vida individual y colectiva.
- Promueve la organización, participación, formación y empoderamiento de la población en general y de los sectores más vulnerables.

#### 4. Funciones y responsabilidades del comité de contraloría social

Los comités deberán verificar que:

- Los objetivos, fines y funciones designados o definidos a cada institución del gobierno sean realizados con calidad, calidez, eficiencia y eficacia.
- Se cumplan los principios de respeto y dignidad de todas las personas, sin importar su origen o condición social.
- Los servidores públicos cuenten con un espacio adecuado, equipos y materiales necesarios para cumplir a plenitud las funciones que les corresponden.
- Las relaciones laborales y de servicio entre empleados y población se desarrollen con respeto, amabilidad, equidad y justicia.

#### 5. ¿Cómo realizar la contraloría social?

Para hacer contraloría social, debemos seguir las siguientes orientaciones para que nuestras acciones sean efectivas.

##### **Hacer un plan de actividades**

Los miembros del comité de contraloría se deben reunir para elaborar un plan de actividades. El plan les servirá para definir qué actividades realizarán, con qué objetivo, cuándo la realizarán y quién será el responsable.

Se puede utilizar el siguiente formato para completar el plan de actividades:

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLE

En la casilla de “Actividad”, describiremos el proyecto o servicio objetivo de contraloría. Para redactar la actividad, deberemos seguir los siguientes pasos:

- Definir el verbo de la acción que realizaremos.  
Ejemplos: “Inspeccionar”, “observar”, “vigilar”, etc.
- Indicar la actividad o aspecto que se evaluará.  
Ejemplos: “Mantenimiento”, “entrega”, “traslado”, “trato”, “entrega” “recepción” etc.
- Precisar el objeto, lugar o población involucrada en esa actividad.  
Ejemplos: “Bodega”, “alimentos”, “alumnos”, etc.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLE
“Inspeccionar el mantenimiento de la bodega”  “Observar la entrega de medicamentos”  “Vigilar el traslado de materiales de construcción al lugar de la obra”			

En la casilla de “Objetivo” indicaremos el propósito por el cual realizaremos la actividad planteada. Definir el objetivo de la actividad nos servirá para aclararnos el fin que buscamos lograr con la acción.

El objetivo deberá estar relacionado con algún aspecto de la actividad definida en la casilla anterior que requiera ser observado para evaluar su adecuado desarrollo y cumplimiento de la normativa de la institución.

Para redactar el objetivo, debemos preguntarnos para qué realizaremos la actividad planificada. Para respondernos esta pregunta, debemos aclararnos cuál es la situación

deseada de la actividad que vamos a observar y/o cuál es la condición, procedimiento o estado que establece la normativa institucional que se debe cumplir.

Para las actividades descritas como ejemplos, podríamos plantear los siguientes objetivos:

<b>ACTIVIDAD DE CONTROL PLANIFICADA</b>	<b>SITUACIÓN DESEADA</b>
---	--------------------------

“Inspeccionar el mantenimiento de la bodega” ..... Almacenamiento adecuado

“Observar la entrega de alimentos” ..... Alumnos reciben alimentos

“Vigilar el traslado de materiales de construcción .....Materiales ingresan a la bodega

Con estos elementos, deberemos redactar el objetivo correspondiente a cada actividad.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLE
	“Verificar que los medicamentos estén almacenados adecuadamente para garantizar su conservación”  “Verificar que los estudiantes reciben su refrigerio diario”  “Verificar que los materiales recibidos son ingresados a la bodega respectiva”		

En la casilla de la Fecha detallaremos el día y el lugar, en que realizaremos la actividad. Si es necesario, también se detallará la hora exacta.

Cuando una actividad se realice varias veces durante el período planificado, se podrá poner las fechas y horas en que se realizará y se deberá detallar los diferentes responsables de la actividad.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLE
		DÍA: Lunes 23 de agosto LUGAR: Centro Escolar Concha Viuda de Escalón HORA: 8:30 a.m.	

En la casilla de “Responsable”, indicaremos el miembro del comité responsable de la actividad. Puede ser más de un integrante quien realice la actividad. Cuando sea todo el comité se deberá detallar el nombre y apellido de cada uno de ellos.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLE
			María Flores Juan Pacheco Julio Ramos

De esta manera, completaremos nuestro plan de actividades, que puede ser mensual, trimestral, semestral o anual.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLE
“Inspeccionar el mantenimiento de la bodega”	“Verificar que los alimentos estén almacenados adecuadamente para garantizar su conservación”	DÍA: Lunes 23 de agosto LUGAR: Centro Escolar Concha Viuda de Escalón HORA: 8:30 a.m.	María Flores
“Vigilar el traslado de alimentos al centro educativo”	“Verificar que los alimentos recibidos son ingresados al centro educativo”	DÍA: Viernes 27 de agosto LUGAR: Centro Escolar Concha Viuda de Escalón	Julio Ramos Juan Pacheco María Flores

		HORA: 8:30 a.m.	
“Observar la entrega de medicamentos”	“Verificar que la unidad de salud reciben su pedido quincenal”	DÍA: Jueves 26 de agosto LUGAR: Unidad de Salud Zacamil HORA: 8:30 a.m.	Juan Pacheco

Las actividades de contraloría deben estar orientadas a vigilar que los procesos que se realizan estén de acuerdo con las normas y reglamentos de cada institución observada.

Las instituciones públicas están obligadas<sup>1</sup> a brindar información sobre su gestión y a facilitar el ejercicio de contraloría social<sup>2</sup>, pero es importante que coordine e informe (por escrito y verbalmente) a las autoridades correspondientes las acciones que impulsará en el marco de la revisión, así se evitará choques innecesarios con empleados o usuarios de las instituciones. Al ingresar a cualquier institución identifíquese y explique ¿quiénes son, que desean realizar y cuáles son los derechos ciudadanos a poner en práctica? Si le es posible, lleve a mano una libreta, cámara o grabadora de audio para registrar los hechos.

## 6. ¿En qué fijarnos en nuestras labores de contraloría?

Por ejemplo en la construcción de una casa comunal en la comunidad:

### Construcción de la obra

*Área Administrativa.*

- Acceso al Presupuesto de los equipos y materiales a utilizar.

<sup>1</sup> Por la Ley de Acceso a la Información Pública

<sup>2</sup> Por la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo

- Acceso al Diseño arquitectónico de la construcción.
- Acceso a la Nómina de personal técnico y obrero a contratar y contratado
- Supervisión del avance de la obra

#### *Inventario*

- Ingreso de los bienes materiales, herramientas y equipo a las instalaciones o centros de acopio.
- Entradas y salidas de equipo y materiales a la bodega.

#### *Almacenaje*

- Condiciones de preservación de los bienes materiales, equipo y herramientas para la construcción.
- Condiciones de custodia de los bienes en el centro de acopio y bodega.

#### *Horarios de trabajo*

- Cumplimiento del contrato en salario, horas laborales y prestaciones.
- Cumplimiento de las fechas de pago.

#### *Normas de seguridad e higiene ocupacional*

- Aplicación de normas de Higiene y seguridad en las condiciones laborales de los trabajadores
- Formas de identificación a los trabajadores y protección de las autoridades que brindan seguridad,

### **¿Cómo ejercer la contraloría social?**

Para registrar sus observaciones y evaluaciones de las diferentes oficinas públicas locales, los comités deberán completar las siguientes fichas y formatos:

- Ficha de monitoreo del proceso o acción cuestionada.
- Ficha de monitoreo de la población afectada.

- Formato de denuncia de anomalía o indicio de corrupción.
- Formato de obstáculo, hallazgos y soluciones encontradas
- Formato de reporte mensual de actividades

## 7. ¿Cómo documentar nuestras actividades de contraloría?

Definido nuestro plan de actividades, deberemos cumplir con la programación establecida. Para que las actividades planificadas sean efectivas, registraremos las visitas y las observaciones que recabemos.

Conformados en un comité de contraloría, debemos conocer las siguientes herramientas para ejercer la contraloría:

- Bitácora de actividades diarias conteniendo fecha, lugar y hora, detallando la actividad que se realizó y la situación inicial como la terminar la contraloría. Obstáculos y medidas tomadas.
- Es importante llevar muy claro los derechos contemplados en nuestras leyes que nos habilitan para realizar este tipo de actividades; si es posible prevea esta circunstancia y lleve por escrito sus argumentos. Cuando le sea impedido el acceso, ingrese su queja al Sistema de Atención Ciudadana (SAC):

**Sistema de Atención Ciudadana**

Haz tu queja, aviso, consulta o sugerencia a las instituciones del gobierno.

¿EN QUÉ PODEMOS AYUDARTE?  
¿EN QUÉ INSTITUCIÓN SUCEDE?

**Puedes usar cualquiera de ESTOS MEDIOS:**

Llamadas GRATUITAS al **135**

Escribenos a nuestro WHATSAPP **7900-0010**

Compárte en el SITIO WEB [atencionciudadana sv](http://atencionciudadana sv)

Envíanos un CORREO [micaso@atencionciudadana sv](mailto:micaso@atencionciudadana sv)



- Trate de hablar con el jefe de la oficina y hágale ver que la contraloría social ayuda en la efectiva aplicación de los controles de calidad en los servicios que ellos prestan, y por tanto se beneficia a la ciudadanía.
- En caso de agresión verbal o violenta de las personas afectadas por la ejecución de la actividad; no confronte, retírese calmadamente. Aborden el problema en grupo y busquen una alternativa “b” para realizar la actividad. No olvide que cuenta con el SAC para interponer su queja.
- Siempre disponga de recursos audiovisuales que va a utilizar en la actividad: grabadoras de audio o video, cámaras fotográficas o teléfonos con estos dispositivos.

## **8. Instrumentos para el ejercicio de contraloría social (en elaboración)**

GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
UNIDOS CRECEMOS TODOS



BORRANTE