



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Nº 01-00- 000225

Caracas, 20 de agosto de 2007
197° Y 148°

CLODOSBALDO RUSSIÁN UZCÁTEGUI
Contralor General de la República

En ejercicio de las atribuciones previstas en los artículos 1, 6, 14 numeral 9, 24 numeral 4, 25 numeral 7, 75 y 96 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 7, tercer aparte del Reglamento Interno de este Organismo Contralor,

CONSIDERANDO

Que es deber del Estado Venezolano generar las condiciones más favorables para facilitar el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública, de conformidad con lo previsto en el artículo 62 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, toda vez que la participación ciudadana, representa un factor prioritario en el control de la gestión del Estado, así como en la lucha contra la corrupción,

CONSIDERANDO

Que la Ley Contra la Corrupción, establece en el artículo 9 la obligación de los órganos y entidades del sector público de crear las Oficinas de Atención al Público o de Atención Ciudadana,

CONSIDERANDO

Que para el funcionamiento del Sistema Nacional de Control Fiscal se requiere que sus integrantes adopten las medidas necesarias para

fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública,

CONSIDERANDO

Que la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en su artículo 75 dispone que, el Contralor General de la República dictará las normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos, resuelve dictar las siguientes:

NORMAS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Objeto de las Normas

Artículo 1. Las presentes Normas tienen por objeto 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.

Términos equivalentes

Artículo 2. A los fines de estas Normas las expresiones “Oficinas de Atención al Público” y “Oficinas de Atención Ciudadana” tendrán el mismo significado.

Ámbito subjetivo

Artículo 3. Están sujetos a las presentes Normas los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, y los ciudadanos en ejercicio de su derecho a participar en el control de la gestión pública.

Responsabilidad en el fomento de la participación ciudadana

Artículo 4. Los integrantes del Sistema Nacional de Control Fiscal, contribuirán con la ciudadanía en el ejercicio de su derecho a participar en el control sobre la gestión pública, en el ámbito de sus

competencias, manteniendo una actitud flexible y dialogante con la comunidad, respetando los intereses de los ciudadanos afectados por sus decisiones; adaptando el sistema institucional para un mejor aprovechamiento de los aportes de la ciudadanía.

Principios y valores que regulan la participación ciudadana

Artículo 5. La participación de los ciudadanos en el ejercicio del control sobre la gestión pública, se regirá por los principios de corresponsabilidad, rendición de cuentas, honestidad, eficiencia y eficacia, sobre la base de los valores de la vida, la libertad, la igualdad, la justicia, la paz, la solidaridad, el bien común, el imperio de la Ley, la ética, el pluralismo político y la preeminencia de los derechos humanos.

Mecanismos de interrelación

Artículo 6. Las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, implementarán mecanismos de interrelación entre las distintas dependencias de la organización para que se produzca el intercambio de información y una efectiva comunicación que permitan dar oportuna respuesta a la ciudadanía.

Visión integral

Artículo 7. Las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, incorporarán en los instrumentos normativos que les corresponde dictar, las funciones asignadas a las dependencias de la organización relacionadas con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana, que permitan complementar y coordinar sus actividades con la Oficina de Atención Ciudadana.

Deber de suministrar información

Artículo 8. En atención a lo establecido en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción, los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal,

están en la obligación de suministrar la información que en ejercicio del control sobre la gestión pública, solicite la ciudadanía respecto de los bienes y el gasto de los recursos que integran el patrimonio público cuya administración les corresponde con la descripción y justificación de su utilización y gasto.

CAPÍTULO II

DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Sección I De las Oficinas de Atención Ciudadana

Interposición de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones

Artículo 9. Los ciudadanos de forma individual o colectiva, directamente o por medio de sus representantes elegidos, o a través de la comunidad organizada, podrán presentar ante la Oficina de Atención Ciudadana denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.

Creación

Artículo 10. El servicio de atención a la ciudadanía se prestará, fundamentalmente, por la Oficina de Atención Ciudadana, que de conformidad con lo previsto en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción deben crear los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.

Adscripción

Artículo 11. La Oficina de Atención Ciudadana estará adscrita a la máxima autoridad jerárquica del respectivo ente u organismo, quien le otorgará la autoridad suficiente para resolver de forma oportuna,

eficiente y efectiva la tramitación de los requerimientos de la ciudadanía.

Objetivo

Artículo 12. El objetivo de la Oficina de Atención Ciudadana es promover la participación ciudadana; suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida; apoyar, orientar, recibir y tramitar denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; y en general, resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Funciones

Artículo 13. Las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, establecerán las funciones de la Oficina de Atención Ciudadana, de conformidad con el ordenamiento jurídico que los regula y las presentes Normas.

A las Oficinas de Atención Ciudadana les corresponderá, fundamentalmente:

1. Atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acudan a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
2. Informar a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que integran el patrimonio público del ente u organismo, a través de un Informe, de fácil manejo y comprensión, que se publicará trimestralmente y se pondrá a disposición de cualquier persona.
3. Poner a disposición de la ciudadanía la información relativa a la estructura organizativa y funciones del respectivo ente u organismo y de sus órganos adscritos, y sobre los procedimientos administrativos y servicios que presta, a través de medios impresos, audiovisuales, informáticos, entre otros.
4. Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia de la organización o al ente u organismo que tenga competencia para conocerlas, según el caso.

5. Llevar un registro automatizado de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
6. Comunicar a los ciudadanos la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones formuladas por ellos.
7. Promover la participación ciudadana.
8. Llevar el registro de las comunidades organizadas y de las organizaciones públicas no estatales a que hace mención el artículo 135 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.
9. Formar y capacitar a la comunidad en los aspectos vinculados con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública mediante talleres, foros o seminarios, entre otros.
10. Atender las iniciativas de la comunidad vinculadas con el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
11. Las demás competencias que le sean asignadas.

Organización y funcionamiento

Artículo 14. Para definir la organización y funcionamiento de la Oficina de Atención Ciudadana, las máximas autoridades de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, deberán:

1. Establecer su estructura organizativa básica, conformada al menos por dos (2) áreas: una referida a la atención de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, y otra dirigida a la difusión de la información a que se refieren los numerales 2 y 3 del artículo 13 de las presentes Normas, así como a la promoción de la participación ciudadana.
2. Dictar los instrumentos normativos que regulen los procedimientos a seguir para la recepción, registro, clasificación, asignación, valoración y resolución de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, estableciendo los sujetos responsables, así como los lapsos previstos para cumplirlos.
3. Conformar un equipo que incorpore a profesionales de diversas áreas, con conocimiento sobre la estructura y funcionamiento del

respectivo ente u organismo, así como una visión general sobre la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

4. Formar y capacitar al personal de las Oficinas de Atención Ciudadana para mantenerlo actualizado en las materias propias de su competencia.
5. Dotarla de los recursos humanos, materiales y tecnológicos suficientes para su óptimo funcionamiento.
6. Ubicarla en un lugar de fácil acceso al público en la sede del respectivo organismo o entidad.

Sección II

De la Tramitación de las Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones

Competencia del organismo o entidad

Artículo 15. La Oficina de Atención Ciudadana determinará si el organismo o entidad tiene competencia para tramitar la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición presentada.

En caso de determinar que el organismo o entidad es competente para resolver la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición, indicará al ciudadano que su solicitud se tramitará en la organización y que se le informará sobre las resultas.

En caso de determinar que el organismo o entidad no es competente para resolver la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición, la remitirá al órgano o entidad competente e informará al ciudadano sobre dicha remisión.

Resolución o decisión de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones

Artículo 16. La decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones presentadas deberá ser oportuna, adecuarse al requerimiento formulado, tener correspondencia e integridad con la solicitud y cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso.

Remisión de denuncias

Artículo 17. Cuando se trate de denuncias vinculadas con la comisión de actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal relacionados con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos, la Oficina de Atención Ciudadana las remitirá al órgano de control fiscal competente, para que ejerza las acciones fiscales a que hubiere lugar .

Asimismo, informará a la autoridad a quien corresponda adoptar las medidas inmediatas tendentes a impedir o corregir las deficiencias denunciadas o la producción de daño al patrimonio público, de ser el caso, preservando en todo momento la identidad del denunciante.

De la comunicación de los resultados

Artículo 18. La dependencia del organismo o entidad que tramitó la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición comunicará la decisión o respuesta a la Oficina de Atención Ciudadana a fin de que ésta informe al ciudadano.

Denuncias vinculadas con irregularidades administrativas

Artículo 19. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 9 de las presentes Normas, los ciudadanos podrán interponer denuncias ante los órganos de control fiscal cuando tengan conocimiento de que funcionarios públicos o particulares se encuentren involucrados en actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionados con la administración, manejo y custodia de fondos o bienes públicos, o que se hubiere causado daño al patrimonio público.

Sección III De las Denuncias

Requisitos

Artículo 20. Las denuncias podrán formularse por escrito, firmadas en original; verbalmente o a través de medios electrónicos y deberán contener la identificación del denunciante, la narración circunstanciada de los actos, hechos u omisiones presuntamente irregulares, el señalamiento de quienes los han cometido, fecha de ocurrencia, ente u organismo donde ocurrieron y todo cuanto le constare al denunciante.

Si la denuncia se formulare verbalmente, se levantará un acta en presencia del denunciante, quien la firmará junto con el funcionario que la recibe.

Devolución de originales

Artículo 21. Los documentos originales que aportaren los ciudadanos en su denuncia, serán devueltos a sus presentantes, si así lo solicitaren, en cuyo caso se dejará copia certificada de los mismos.

Protección a la identidad del denunciante

Artículo 22. La dependencia del organismo o entidad que reciba o tramite la denuncia preservará la identidad del denunciante, así como su domicilio, profesión, lugar de trabajo y cualquier otro dato que pudiera servir para su identificación, sin perjuicio del derecho que asiste al denunciado de conformidad con las leyes de la República.

Inadmisibilidad de denuncias anónimas

Artículo 23. Sin perjuicio de la posibilidad de que los organismos y entidades sujetos a las presentes Normas puedan ejercer de oficio sus atribuciones, no se admitirán denuncias anónimas.

Denuncias falsas e infundadas

Artículo 24. Si la denuncia resultare falsa, infundada o versare sobre actos, hechos u omisiones que no ameritaren averiguación se dejará constancia mediante auto expreso y se acordará su archivo.

Obligación de remitir información

Artículo 25. La Oficina de Atención Ciudadana remitirá a la Unidad de Auditoría Interna del respectivo organismo o entidad, relación mensual de todas las denuncias presentadas ante ella.

CAPÍTULO III

DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL FISCAL

Obligación de establecer estrategias

Artículo 26. Los órganos de control fiscal establecerán estrategias para promover el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en

el control fiscal sobre la gestión pública, en los organismos y entidades sujetos a su ámbito de competencia.

Coordinación de actividades

Artículo 27. La Contraloría General de la República podrá coordinar con los integrantes del Sistema Nacional de Control Fiscal actividades encaminadas a la promoción de la educación como proceso creador de la ciudadanía, la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo.

Integración de la ciudadanía a la gestión contralora

Artículo 28. Los Órganos de Control Fiscal indicados en el artículo 26 de Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, integrarán a los ciudadanos a sus labores de control sobre la gestión pública, y a tal fin podrán:

1. Elaborar programas de formación y adiestramiento, así como brindar asesorías en áreas de control fiscal; legal; control interno y de evaluación de obras y servicios, entre otros.
2. Incorporar a funcionarios de los órganos de control fiscal a las labores de control que lleven a cabo organizaciones sociales.
3. Incorporar a la ciudadanía a las labores de control fiscal a través de convenios que garanticen la observancia de los principios de confidencialidad, objetividad, responsabilidad y reserva.
4. Divulgar las modificaciones normativas que se produzcan en materia de control fiscal, presupuestario, hacendístico, haciendo especial énfasis en aquellas relacionadas con el financiamiento de proyectos de inversión social; rendición de cuentas y manejo transparente de recursos públicos.
5. Evaluar los resultados obtenidos en las funciones de control y vigilancia ejercidas por la ciudadanía en los principales programas sociales.
6. Fortalecer la cultura del ciudadano en la presentación de denuncias relacionadas con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos.
7. Cooperar con las Unidades de Contraloría Social de los Consejos Comunales, en el ejercicio del control social a fin de verificar que los recursos se hayan utilizado correctamente.

8. Promover mecanismos de vigilancia oportuna y permanente en la ejecución de proyectos, así como para el seguimiento de las recomendaciones formuladas por los órganos de control fiscal para corregir las desviaciones detectadas y evitar su recurrencia.

Coordinación de actividades

Artículo 29. Corresponde a los Órganos de Control Fiscal, por sí mismos o en coordinación con organismos públicos o privados, vinculados, entre otros, con la educación, la salud, la cultura y el deporte, tales como las academias nacionales, universidades, colegios y escuelas; lo siguiente:

1. Diseñar, elaborar y proponer programas pedagógicos e informativos; así como, seminarios, talleres, conferencias y demás actividades a fin de dar a conocer los valores, virtudes y derechos ciudadanos, consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y los aspectos vinculados con la participación ciudadana en el control fiscal.
2. Divulgar a través de los medios de comunicación social, aspectos que promuevan la educación ciudadana.

Solicitud de colaboración a los medios de comunicación social

Artículo 30. Los Órganos de Control Fiscal Externo podrán solicitar, de conformidad con lo previsto en la Ley que regula la materia, la colaboración de los medios de comunicación impresos, televisivos, radiales e informáticos, tanto públicos como privados, para que incluyan dentro de su programación, información dirigida a la promoción y difusión de los valores patrios, las virtudes ciudadanas y los derechos y deberes inherentes a la convivencia pacífica de la vida en sociedad y la participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal sobre la gestión pública.

Presentación de iniciativas por la comunidad

Artículo 31. La ciudadanía podrá presentar a los Órganos de Control Fiscal, iniciativas vinculadas con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control fiscal, tales como la realización de actividades tendentes a la celebración de eventos, charlas y seminarios relacionados con el ejercicio del derecho a la participación

ciudadana en el control fiscal; proponer proyectos de instrumentos normativos en materia de control fiscal y cualquier otra iniciativa en beneficio de la comunidad.

Formalidades de las iniciativas

Artículo 32. Las iniciativas se presentarán mediante escrito que contendrá la justificación de la propuesta, con indicación de los aportes, bienes, trabajo y servicios que proporcionará la ciudadanía al órgano de control fiscal respectivo, de ser el caso.

Cuando el presentante actúe en representación de una organización deberá acreditar dicho carácter.

Evaluación de las iniciativas

Artículo 33. Los órganos de control fiscal evaluarán las iniciativas presentadas por la ciudadanía, atendiendo, entre otros, a su plan operativo anual, al ámbito de sus competencias y el aporte que realice la comunidad, de ser el caso.

El órgano de control fiscal notificará al proponente el resultado de su evaluación y en caso de aceptar la propuesta, le informará las actuaciones o medidas que adoptará.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Disposición transitoria única

Artículo 34. Los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, que no hayan creado la Oficina de Atención Ciudadana, tendrán un lapso de seis (06) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción, y aquéllos que la hubiesen creado deberán adecuarlas a las previsiones aquí contenidas, dentro del mismo lapso.

Reconocimiento

Artículo 35. El Contralor General de la República podrá, mediante Resolución que se publicará en la Gaceta Oficial de la República

Bolivariana de Venezuela, otorgar un reconocimiento especial a los órganos de control fiscal con el fin de reconocer y exaltar las actividades que hayan contribuido de una manera especial en el fomento de la participación de la ciudadanía en la gestión contralora.

Incumplimiento de las Normas

Artículo 36. Sin perjuicio de la imposición de las sanciones previstas en la Ley Contra la Corrupción, el incumplimiento de las presentes Normas será sancionado por la Contraloría General de la República de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones legales vigentes.

Situaciones no previstas

Artículo 37. Las situaciones no previstas en las presentes Normas, así como las dudas que se presentaren en su aplicación serán resueltas por el Contralor General de la República.

Entrada en vigencia

Artículo 38. Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Dado en Caracas, a los veinte (20) días del mes de agosto de 2007.

Comuníquese y publíquese,

CLODOSBALDO RUSSIÁN UZCÁTEGUI
Contralor General de la República