**Webinars de AGA| |** **Sistemas de Reclamos Ciudadanos| Transcripción del Chat Público| 4 de Diciembre de 2014|10:00-11:00 AM EST**

**PREGUNTAS A JOSÉ EDUARDO ROMÃO**

**GEORGETTE RUIZ: José Eduardo nos podrías compartir un caso de éxito de las auditorías practicadas vinculadas con la participación social.**

Estimada Georgette, su consulta es muy interesante. En ese sentido, tenemos algunas experiencias interesantes en el caso de la *Ouvidoria* de la Seppir – Secretaria Especial de Políticas de Promoción de la Igualdad Racial.

Hubo, por ejemplo, una situación en la que una comunidad *quilombola* (los *quilombos* son locales aislados donde viven hasta hoy los descendientes de los antiguos esclavos en Brasil, los quilombos eran los antiguos sitios de refugio de los esclavos) buscó a la *ouvidoria* de Seppir para que le ayudase en la regularización de la situación jurídica de las tierras en que vivían. La *Ouvidoria* realizó la mediación entre la comunidad y los órganos del gobierno competentes por promover la regularización de tierras y, en el presente momento, el proceso de regularización se encuentra en su etapa final.

Otro ejemplo observado en el mismo órgano fueron los casos de denuncias de racismo contra los médicos cubanos que llegaron a Brasil por medio del Programa “Más Médicos” del Gobierno Federal. Como muchos de esos médicos fueron víctimas de diversos actos racistas, la *Ouvidoria* de la Seppir actuó de manera preventiva, como por ejemplo promoviendo la orientación de las *ouvidorias* del Sistema de Salud sobre cómo proceder en casos de denuncia acerca de actos racistas.

**Carolina Cornejo: Una consulta para José: Cómo opera esa colaboración que menciona entre organismos garantes de derechos? Se trata de acuerdos interinstitucionales formales, o es una práctica implícita o arraigada en el trabajo de los funcionarios de cada organismo? Hay estudios que documenten cómo pueden colaborar estos organismos?**

Hola Carolina, gracias por su pregunta. La colaboración entre organismos garantes de derechos todavía es incipiente. Hay pocos casos de interacciones interinstitucionales formales. Un ejemplo importante es el FOPS – Fórum de Ouvidorias de Pautas Sociales. Este grupo permite que un número considerable de Ouvidorias discuta problemas comunes y proponga soluciones conjuntas para los problemas que llegan a ellas.

Con relación a la interacción de las Ouvidorias con otras instancias de participación social, algunas ouvidorias participan de las reuniones de Consejos de Políticas Públicas de sus áreas e intentan construir con eses Consejos soluciones comunes para los problemas presentados por la población.

Otro ejemplo importante de interacción institucional fue el trabajo realizado por la Secretaría de Políticas para las Mujeres durante el proceso de elaboración de la Ley de Protección a Víctimas de Violencia Doméstica. Durante algunos años, la Ouvidoria de la Secretaria promovió consultas públicas y discusiones sobre la Ley en todo el país, juntamente con los consejos municipales y estatales de políticas para las mujeres. El resultado fue muy positivo: muchos de los aportes recibidos durante esas consultas públicas fue incorporado al que se convertiría más tarde en la [Ley Maria de la Penha](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm), o la Ley de Protección contra Violencia Doméstica.

**Marcos Mendiburu: José Eduardo: Podrías explicar el banco de datos de denuncias? Quién tendría acceso a ello? Y como se planea usar?**

Muchas gracias por su consulta, Marcos.

El banco de denuncias funcionará, en síntesis, de la siguiente manera: la Contraloría General de la Unión recibirá denuncias exclusivamente a través de formularios en nuestra página web (en caso de recibimiento de documentos físicos, iremos transformarlos en electrónicos). Eses formularios permitirán direccionar las denuncias y separarlas de acuerdo con su contenido. Recibidas y clasificadas las denuncias de la manera descrita, ellas quedarán almacenadas en el banco de denuncias. Así, los responsables por la auditoría, en el momento en que necesiten realizar una auditoría sobre un determinado proyecto relacionado, por ejemplo, a la salud pública, consultarán todas las denuncias sobre el tema y buscarán informaciones relevantes para realizar un procedimiento de auditoría más calificado.

Así, las denuncias pasan a ser tratadas de manera agregada, y no más de manera individualizada. No se dará una respuesta individualizada a todas las denuncias enviadas a la Contraloría, pero todas serán utilizadas, de manera directa o indirecta, en el momento de la realización de la acción de control.

**Juan Uriel Llanos Arteaga: En cuanto a la participación de la sociedad civil o población en las auditorías en el caso peruano, están las veedurías, que opinión tienes al respecto?**

Juan, agradezco mucho su pregunta, pero no tenemos conocimiento acerca de las veedurías.

**Hedda Ganz: Estimado José: ¿Cómo garantizan el acceso a las personas más vulnerables a estos sistemas, están trabajando alguna estrategia en especial?**

Hedda, su pregunta es muy importante. Todavía no estamos trabajando en ningún proyecto especial de accesibilidad para personas vulnerables. Pero tenemos consciencia de que los avances que logramos este año – en especial el banco de denuncias y el portal de ouvidorias – son tan sólo el inicio de un nuevo proyecto de aproximación entre Estado y sociedad. Es urgente que pensemos en maneras de interaccionar con grupos vulnerables, como indicas.

Una importante medida adoptada en el presente año fue la instalación de servicios de Ouvidoria en las unidades regionales de la Contraloría General de la Unión. Así, ahora mismo aproximadamente 15 unidades de la Contraloría realizan actividades de Ouvidoria, lo que nos ha permitido realizar una evaluación más calificada de las presentaciones de la población.

**Pablo González Arce: Don José Eduardo de su visita por C.R. qué opinión le dio los mecanismos de Contralorías de Servicios.**

Pablo, es una lástima, pero no he podido visitar una unidad de la Contraloría de Servicios, porque me parecieron muy similares a nuestras ouvidorias en Brasil. En la próxima visita a Costa Rica seguramente tomaré el tiempo para conocer las contralorías de servicios.

**Roberto Gossi: Los sistemas públicos de atención al ciudadano deberían coordinar sus funciones con organizaciones de la sociedad civil. ¿En el caso de Brasil, existe algún mecanismo al respecto? Gracias**

Gracias por su pregunta, Roberto. Existen en Brasil diversos mecanismos de interacción entre el Estado y la población. Los mecanismos previstos en un Decreto presidencial son los siguientes: consejos de políticas públicas; comisiones de políticas públicas; conferencias nacionales; ouvidorias públicas; mesas de diálogos; foros interconsejos; audiencias públicas; consultas públicas y ambientes virtuales de participación social.

Eses mecanismos de participación social ya existen desde algún tiempo, pero su existencia fue formalizada por medio del Decreto nº 8.243/14, que se encuentra disponible en: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm>

Todas esas instituciones tienen como objetivo coordinar las diversas funciones estatales con organizaciones de la sociedad civil. Claro que esa interacción/coordinación ocurre de manera distinta en cada una de las instancias de participación: en las ouvidorias por ejemplo esa interacción se da de manera más individualizada, mientras que en los consejos de políticas públicas y en las conferencias la interacción ocurre de manera más colectiva.

**Carlos Castro: Una consulta José Eduardo, de qué manera se encuentran, en Brasil, relacionados los entes de control con las ouvidorias? Porque de alguna manera se encuentran interrelacionados, ya que los entes de control también tienen que evaluar el cumplimiento de las funciones de las ouvidorias como así también presentar reclamos a estas**

Hola Carlos! Gracias por su planteamiento. En muchos órganos, las ouvidorias son parte integrante de la estructura de control interno. Es el caso del gobierno federal, cuyo principal órgano de control es la Contraloría General de la Unión (CGU), formada por la Auditoría, la Corregedoria (responsable por realizar procedimientos disciplinarios contra agentes públicos) y la Ouvidoria. Ese modelo es replicado en muchas provincias y también en algunos de los municipios que poseen órganos de control interno – en el total son 34 municipios que poseen órganos similares a la CGU. En la más grande ciudad del país, por ejemplo, ese modelo es replicado. Puedes acceder a más informaciones sobre la Contraloría de São Paulo en el siguiente enlace: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/>

**Juan Uriel Llanos Arteaga: José Eduardo, nos puedes comentar casos de Auditoria y Responsabilidades de Odebrech o la empresa OAS.**

Juan, gracias por su pregunta. La Contraloría General de la Unión inició, en el inicio de diciembre, un proceso de castigo a diversas empresas involucradas en el caso de corrupción de la operación Lava Jato de la Policía Federal, que investiga un caso de corrupción involucrando la Petrobrás. La Odebrecht y la OAS son dos de las empresas investigadas por la CGU.

Como el proceso de investigación está en el inicio, no hay todavía muchas informaciones públicas sobre su marcha. Si la Contraloría decide que las empresas cometieron prácticas corruptas, puede declarar las empresas como “inidóneas”, lo que las impediría de celebrar nuevos contractos con el sector público. Otras penalidades incluyen, también, multas de elevados montos.

**Eduardo Vergara Lope de la Garza: José Eduardo, en México tenemos asentamientos humanos de pobreza extrema ¿cómo resuelven la comunicación sociedad y gobierno en estas zonas como las Fableas?**

Eduardo, su pregunta es muy interesante. En Brasil tenemos lo mismo problema. Algunos órganos públicos logran acceder a estas poblaciones que viven en extremada pobreza, la Fiscalía de la Nación (en Brasil se llama Ministério Público Federal*,* [*http://www.mpu.mp.br/*](http://www.mpu.mp.br/), por ejemplo, ha hecho interesantes trabajos con personas víctimas del tráfico internacional de personas, trabajo esclavo, gitanos, entre otros.

En se tratando de las ouvidorias, hay un importante trabajo de la Ouvidoria General del Sistema de Salud que ha logrado llegar a sectores vulnerables de la población. Ellos tienen un proyecto llamado “Carta SUS” en el que envían cartas a todas las personas que recibieron atendimiento del sistema público de salud brasileño preguntándoles cómo fue el atendimiento. Es gratis enviar la respuesta al SUS, de manera que muchas personas envían sus respuestas con el feedback sobre la calidad del atendimiento que recibieron.

Este es un mecanismo bastante eficiente que permite que el Estado llegue hasta la población más pobre, que es quién más utiliza el sistema público de salud.