

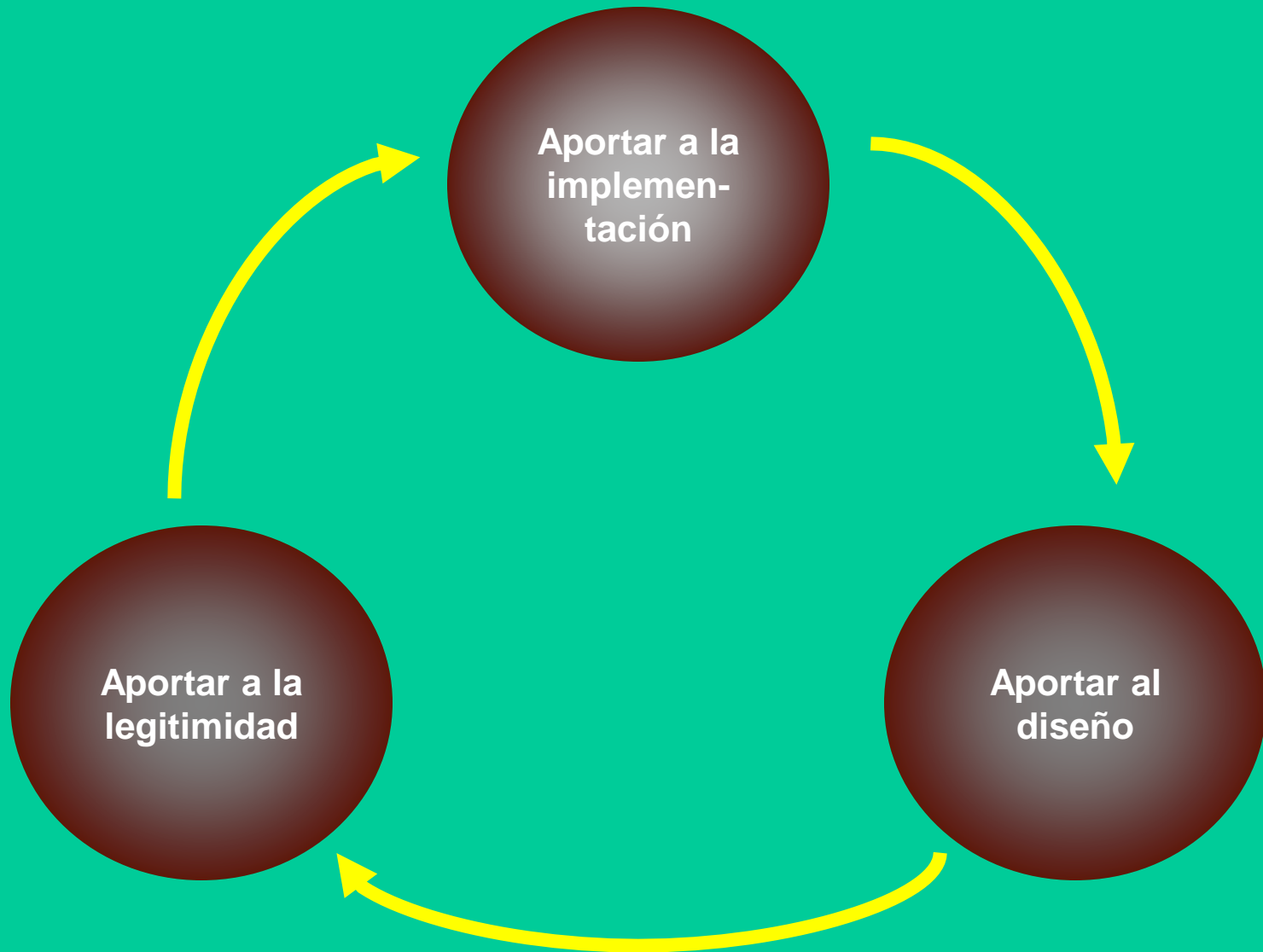
**BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID) – BANCO
INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO (BIRF) –
PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO
(PNUD)**

Monitor Social

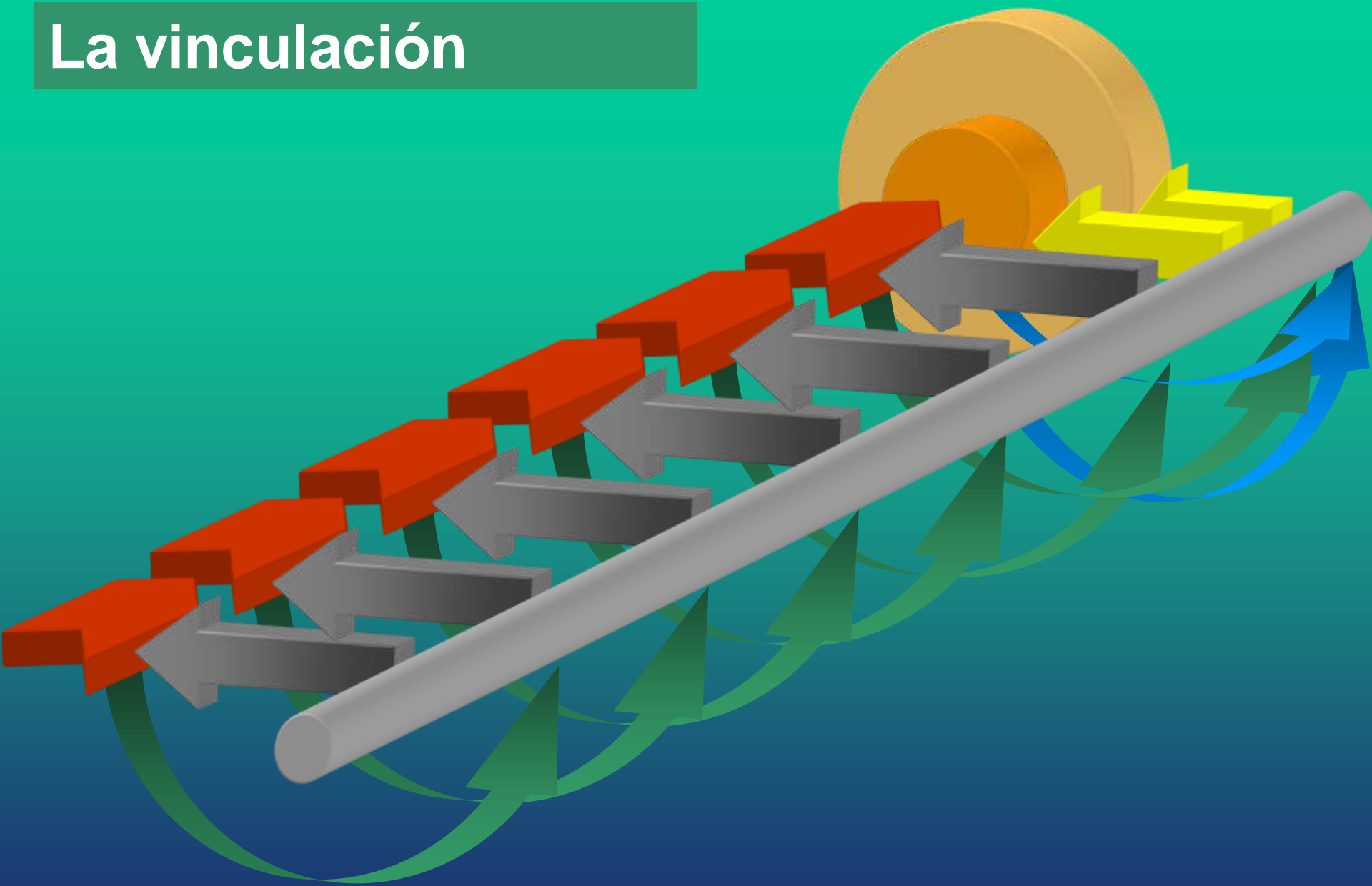
**Proyecto ARG 02/012 “Monitoreo Social”
Licitación Pública Nacional No. 01/02**

**Presentación efectuada en el Seminario sobre Experiencias de Veeduría
copatrocinado por el Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales
(ILDIS) y la Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social
(REDSOC), Caracas, 21-10-23**

Los objetivos del Monitor Social



La vinculación



La organización

Mesa de Coordinación
del Monitoreo Social

Coordinación General

Red Intersectorial
de Especialistas

Componentes transversales

Capacitación y
Acompañamiento en Derechos
Ciudadanos

Información sobre población en
general, beneficiarios y
efectores

Sistema de Información y
Reclamos

Disponibilidad y calidad de
información

NEA

RTR
SC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

NOA

RTR
SC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

CUYO

RTR
SC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

PAMP

RTR
SC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

AMBA

RTR
SC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

PAT

RTR
SC

OSC

OSC

OSC

OSC

OSC

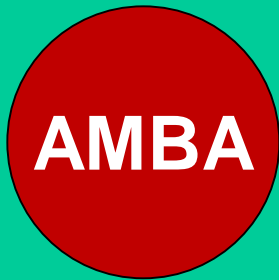
OSC

OSC

República Argentina

Información
General





Organización	Sede
Club de Leones de Buenos Aires	Ciudad de Buenos Aires
Federación Foro del Sector Social	Ciudad de Buenos Aires
Asociación Cristiana de Jóvenes	Ciudad de Buenos Aires
Legion de la Buena Voluntad	Ciudad de Buenos Aires
Fundación Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC)	Ciudad de Buenos Aires
Fundacion Judaica	Ciudad de Buenos Aires
Convencion Evangelica Bautista	Ciudad de Buenos Aires
Consumidores Argentinos	Ciudad de Buenos Aires
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)	Ciudad de Buenos Aires
Asociación Civil Proyectos de Integración y Desarrollo	Ciudad de Buenos Aires
Unión de Usuarios y Consumidores	Ciudad de Buenos Aires
Fundación para la Investigación y el Desarrollo (FIDES)	San Martín, Pcia. de Buenos Aires
Asociación de Fomento de Villa Madero	La Matanza, Pcia. de Buenos Aires
Fundación Crear Vale La Pena	San Isidro, Pcia. de Buenos Aires
Fundación El Otro	San Isidro, Pcia. de Buenos Aires

La integración



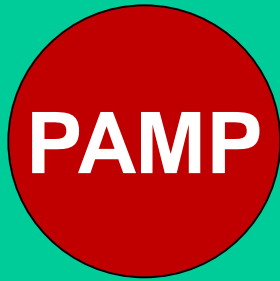
Organización	Sede
Fundación Línea Verde para la Investigación, Divulgación Educación Ambiental	Mendoza, Pcia. de Mendoza
Delegación COVERA Mendoza	Mendoza, Pcia. de Mendoza
Fundación CIPPEC	San Luis, Pcia. de San Luis
Delegación COVERA Justo Daract	Justo Daract, Pcia. de San Luis
FEDES	Villa Mercedes, Pcia. de San Luis
Fundación San Juan	San Juan, Pcia. de San Juan



La integración

Organización	Sede
Asociación Vecinal J.B. Alberdi	Trelew, Pcia. de Chubut
F.U.D.E.P.A.	Trelew, Pcia. de Chubut
Liga Argentina de Lucha contra el Cáncer (LALCEC)	Trelew, Pcia. de Chubut
Club de Leones de Comodoro Rivadavia	Comodoro Rivadavia, Pcia. de Chubut
Fundación de Estudios Patagónicos	Neuquén, Pcia. de Neuquén
Un Techo Para mi Hermano	General Roca, Pcia. de Rio Negro
Delegación COVERA Tierra del Fuego	Ushuaia, Pcia. de Tierra del Fuego

La integración



Organización	Sede
Asociación Civil Navidad	Córdoba, Pcia. de Córdoba
Fundacion Prevenir	Córdoba, Pcia. de Córdoba
Asoc. Civil Estudios y Proyectos	Córdoba, Pcia. de Córdoba
Fundacion Ideas	Córdoba, Pcia. de Córdoba
Tagua - Proyectos Sociales	Unquillo, Pcia. de Córdoba
Federacion Asociaciones Vecinales de Gral. Pueyredon	Mar del Plata, Pcia. de Buenos Aires
Fundacion Camino	Rosario, Pcia. de Santa Fe
Fundación Línea Verde	Santo Tomé, Pcia. de Santa Fe
Delegación COVERA La Pampa	Santa Rosa, Pcia. de La Pampa



La integración

Organización	Sede
Federación Vecinalista de Santiago del Estero (FE.VE.SE.)	Sgo. del Estero, Pcia. de Sgo. del Estero
Asociación Dante Alighieri	Sgo. del Estero, Pcia. de Sgo. del Estero
Fundación Ser	Sgo. del Estero, Pcia. de Sgo. del Estero
Centro Regional de Estudios para el Desarrollo Económico y Social (CREDES)	San Salvador de Jujuy, Pcia. de Jujuy
Centro Vecinal de Villa Belgrano	San Salvador de Jujuy, Pcia. de Jujuy
Federación Centros Vecinales de Tucumán	Tucumán, Pcia. de Tucumán
Asociación Civil El Alba	La Rioja, Pcia. de La Rioja
Delegación COVERA Chilecito	Chilecito, Pcia. de La Rioja
Delegación COVERA Tartagal	Tartagal, Pcia. de Salta
Redes Solidarias	Salta, Pcia. de Salta
Sociedad de Fomento Villa Cubas	Catamarca, Pcia. de Catamarca



La integración

Organización	Sede
Asociación Civil Estudios y Proyectos	Formosa, Pcia. de Formosa
Federación de Vecinos de Formosa	Formosa, Pcia. de Formosa
Fundación para la Amistad Americana	Posadas, Pcia. de Misiones
Federación de Org.Vecinalistas de Misiones (FOVEFOMI)	Misiones, Pcia. de Misiones
Asociación vecinal Gral. Manuel Belgrano	Corrientes, Pcia. de Corrientes
Asociación Ceferino Namuncura	Corrientes, Pcia. de Corrientes
Asociación para la Asistencia de la Comunidad	Corrientes, Pcia. de Corrientes
Asociación Femenina de Basquetbol	Corrientes, Pcia. de Corrientes
Fundación de la Universidad Nacional del Nordeste	Corrientes, Pcia. de Corrientes
Fundación Agrupar	Goya, Pcia. de Corrientes

Los Agentes del Monitor

Apuntó a crear una “masa crítica” de recursos humanos para el monitoreo. A los fines de dotar al Monitor de una estrategia que permitiera afrontar los desafíos y alcanzar las metas del proyecto de manera efectiva, se creó la figura del “*Agente del Monitor Social*”, focalizando los recursos del Proyecto en un cuerpo de esos agentes, integrantes de las organizaciones consorcistas de las distintas regiones. A lo largo del proyecto se desarrolló un *Programa de Formación Integral*, teórico-práctico de los Agentes, buscando que esto permita instalar al interior de las organizaciones consorcistas las distintas capacidades organizativas y técnicas que requiere la actividad de monitoreo social. Se estableció un cupo de diez vacantes de Agentes del Monitor por cada región, y se conformó un cuerpo de 60 Agentes para todo el país en esta fase experimental.

Representación Regional NEA (Nordeste Argentino): Asoc. Civil Estudios y Proyectos



Las actividades

- ✓ *Relevamiento sistemático y permanente de la calidad de las prestaciones de los programas sociales y difusión a la opinión pública de sus resultados.*
- ✓ *Elaboración de informes de los resultados del trabajo a los organismos contratantes y al Poder Ejecutivo, a efectos de orientar posibles revisiones y ajustes en la implementación de los planes sociales.*

Las actividades

- ✓ *Utilización de los datos provenientes de los relevamientos para informar y orientar a la población destinataria sobre las modalidades y características de funcionamiento de los programas sociales vigentes y sobre la naturaleza y alcances de las prestaciones ofrecidas .*
- ✓ *Promoción activa de los derechos de la población destinataria respecto del acceso y la calidad de las prestaciones de los programas sociales .*
- ✓ *Operación de sistemas de recepción de reclamos y canalización de denuncias.*

Tres fuentes de información



Sistema de Relevamiento de Información

- *Grupos de indagación Operativa a beneficiarios*
- *Grupos de indagación Operativa a efectores*
- *Entrevistas en profundidad a beneficiarios y efectores*
- *Observaciones participantes en efectores*

Sistema de Relevamiento de Información

- *Encuestas a beneficiarios, potenciales beneficiarios y población en gral.*
- *Supervisión de las encuestas a beneficiarios, potenciales beneficiarios y población en gral.*
- *Encuestas a efectores*
- *Encuestas a Jefes/as de Hogar desocupados*
- *Operación de mecanismos de recepción de reclamos y sugerencias.*

COMPONENTE INVESTIGACION A BENEFICIARIOS Y EFECTORES

OBJETIVOS

1. Diagnóstico de la percepciones, expectativas, demandas y propuestas de beneficiarios y efectores de programas.
2. Formación y fortalecimiento de las capacidades de las OSC en la aplicación de técnicas cuali cuantitativas .
3. Captación de insumos para los demás componentes del Monitor Social:
 - a. Tipo de información eficiente y flujo óptimo.
 - b. Sistema eficiente de captación, atención y derivación de reclamos y sugerencias.
 - c. Sistema de capacitación en derechos ajustado a las características y necesidades del beneficiario.

ETAPAS / METODOLOGIAS

1. Etapa Exploratoria, en base a grupos de indagación operativa.
2. Etapa Cuantitativa, con aplicación de encuestas domiciliarias.
3. Etapa Cualitativa, con entrevistas en profundidad a efectores y beneficiarios y observación participante, utilizando la técnica de casos.

ETAPA EXPLORATORIA

Objetivo

- Detectar las características relevantes de beneficiarios y efectores en relación con los programas.
- Definir el fenómeno en estudio desde el enfoque de esos actores sociales.
- Conocer y comprender su particular percepción del tema, y los elementos racionales, emocionales, culturales, sociales, económicos, políticos, ideológicos, psicológicos, psicosociales, de intereses, etc., vinculados a su percepción y evaluación de la problemática.

ETAPA EXPLORATORIA

Productos

Marco teórico de interpretación de datos cuantitativos.

Insumos para el ajuste del cuestionario cuantitativo.

ETAPA EXPLORATORIA

Técnica de investigación: Dinámicas grupales

Cantidad mínima por Programa:

Por Región: 2 dinámicas (1 a beneficiarios, 1 a efectores)

Total País: 12 dinámicas (6 a beneficiarios, 6 a efectores)

Total Dinámicas por Región: 22 (11 a beneficiarios, 11 a efectores)

Total Dinámicas País: 132 (66 a beneficiarios, 66 a efectores)

ETAPA CUANTITATIVA

Objetivo

Relevamiento cuantitativo de la percepción, evaluación, expectativas y demandas de beneficiarios y efectores.

Evaluación de:

Accesibilidad

Pertinencia de Inclusión

Cobertura

Disponibilidad y claridad de la información

Instrumentación

Grado de satisfacción con procesos y resultados

ETAPA CUANTITATIVA

Productos

Cuantificación de indicadores de programas a nivel país

Cuantificación de indicadores de programas por región

Cuantificación de ejes de mejora

ETAPA CUANTITATIVA

Técnica de investigación: Encuesta Domiciliaria

Muestra representativa hogares: 3190 encuestas / país en sus seis regiones.

Respondente: Adulto/s idóneo según información requerida.

Cuestionario único.

Efectores: 300 casos, 50 por región

Supervisión 30%

ETAPA CUALITATIVA

Objetivo

Puesta a prueba y profundización de hipótesis de trabajo definidas en la etapa exploratoria.

Seguimiento e investigación de temáticas particulares.

Evaluación de la operatoria de los programas en el terreno.

ETAPA CUALITATIVA

Productos

Consolidación de hipótesis.

Verificación de gestión en terreno.

Definición de ejes de mejora de operaciones en terreno.

ETAPA CUALITATIVA

Técnicas de investigación:

Entrevista en profundidad a beneficiarios y efectores.

Observación participante

Muestra de entrevistas en profundidad: 35 por región

Muestra de observaciones: 35 por región (3 visitas cada una)

Total entrevistas en profundidad: 210

Total observaciones participantes: 210 (630 visitas)

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a) Crear las condiciones para desarrollar un proceso de (re)construcción de prácticas de Participación y ejercicio de derecho ciudadano (proceso de “empoderamiento” en la sociedad civil) a través de instancias de sensibilización, capacitación y orientación para la acción.**
- b) Fortalecer la capacidad técnica e institucional de las organizaciones de la sociedad civil para que puedan ser apoyo y orientación de los ciudadanos a través del tiempo, lo que permitirá asegurar la sostenibilidad del proyecto.**
- c) Transmitir saberes específicos sobre las necesidades individuales y grupales, sobre los derechos individuales y grupales a acceder a bienes públicos. Sobre metodologías y lógicas de operación del sector público, caracterizando sus actores. Sobre cómo entender los derechos en relación a los programas sociales.**
- d) Clarificar los distintos tipos de derechos ciudadanos, los mecanismos que hacen posible ejercer esos derechos. Crear y desarrollar competencias y capacidades individuales y grupales para formular demandas sociales.**

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- e) Transmitir saberes sobre los distintos tipos de actores, públicos y privados, y sobre la adecuación de las demandas según el tipo de actor. Idem sobre las responsabilidades y derechos de los distintos tipos de actores, incluidos los beneficiarios; esto permitirá comprender y asimilar la idea de la importancia de hacer un seguimiento de las acciones de los actores.**
- f) Brindar conocimiento sobre los programas sociales financiados por fondos públicos y herramientas para que, cada ciudadano, desde lugar, pueda exigir una rendición de cuentas de los resultados de las ejecuciones de los programas.**
- g) Proveer herramientas y conocimientos sobre prácticas de “vigilancia social”, proponiendo estrategias y técnicas que hagan posible el monitoreo social desde los ciudadanos para que estos asuman individual, institucional o comunitariamente, el ejercicio de sus derechos a participar y a intervenir en lo público.**
- h) Desarrollar capacidades para la comprensión y utilización de la información proveniente de los programas, del monitoreo o de otro organismo involucrado.**

COMPONENTE RECLAMOS Y DENUNCIAS

- Difusión y habilitación en forma paulatina del 0800 en las distintas jurisdicciones, buscando graduar el impacto de la salida a la población sobre la capacidad operativa de los equipos del Monitor.
- Análisis y procesamiento de la información mediante el diseño y operación de la Base Única de Reclamos y Denuncias.
- Construcción de indicadores cuantitativos que conformen un “tablero de control” actualizado y permanente sobre problemas en la ejecución de los programas.
- Puesta en marcha de los traslados de la información relevada a las Unidades Ejecutoras Nacionales de cada Programa, y la presentación ante los responsables gubernamentales provinciales de la información inherente a cada jurisdicción.
- Puesta en marcha de un sistema de difusión permanente a la opinión pública de los resultados emergentes de las situaciones recibidas, a fin de profundizar el conocimiento de la población acerca de sus derechos sobre la ayuda social y así como la existencia de la iniciativa.
- Puesta en marcha de un sistema de seguimiento sobre cada Unidad Ejecutora Nacional acerca de las respuestas efectivamente brindadas a los reclamantes en los casos trasladados por el Monitor.

COMPONENTE RECLAMOS Y DENUNCIAS

- Puesta en marcha de una dirección específica de correo electrónico para la recepción de reclamos y denuncias.
- Puesta en marcha del sitio web oficial del Monitor Social, en condiciones de ofrecer a la ciudadanía y a los medios de comunicación el acceso permanente a la información relevada.
- Habilitación a través de Internet de la opción de completar formularios que orienten a quién desea relevar o transmitir información sobre problemas en los programas monitoreados.
- Implementación de un sistema de registro y procesamiento de la información que permita el traslado inmediato de la queja o problema relevado por el Sistema, a las Unidades Ejecutoras de los programas.
- Activa promoción de esta tarea, procurando invitar a otras organizaciones de la sociedad civil a sumarse a una red de monitoreo que se apoye en este componente del Monitor.

Muchas gracias