



**Manual Ciudadano  
Auditoria Social: Un mecanismo de  
participación ciudadana para enfrentar  
la corrupción**

**CONSTRUYENDO CIUDADANIA SE  
FORTALECE LA DEMOCRACIA**

## Presentación

Este manual forma parte de una serie de materiales con los que la Asociación de Organismos No Gubernamentales de Honduras (ASONOG) a través de su Programa de Participación Ciudadana (PPC) pretende contribuir a formar capacidades informativas, críticas y propositivas en la ciudadanía de la zona occidental del país, donde se trabaja continuamente en el tema de la transparencia, la lucha contra la corrupción y el combate a la pobreza, entre otros de igual jerarquía, por su importancia para la vida nacional.

A través de la lectura, análisis y puesta en práctica de los contenidos de este documento se espera poder incidir en las autoridades locales, regionales y nacionales para la mejora de los servicios y bienes públicos que se prestan a la población, pero también se pretende contribuir a la prevención de la corrupción a través del estímulo a la participación ciudadana en el control social y la promoción de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

La finalidad última de ASONOG es la de profundizar los procesos de gobernabilidad democrática y desarrollo socioeconómico de la región de Occidente, colocando a los ciudadanos y ciudadanas como los principales agentes de cambio, quienes en la ejecución de su rol protagónico reciben el apoyo necesario de parte del Programa de Participación Ciudadana de esta organización.

## Tabla de Contenido

<b>Introducción.</b>	05
<b>Unidad 1: Definiendo la Auditoría Social</b>	08
1. ¿Cómo definimos la auditoría social?	09
2. Funcionalidad de las auditorías sociales.	10
3. Objeto y objetivo.	12
4. ¿Cómo se realiza una auditoría social?	13
5. Actividades de taller.	14
<b>Unidad 2: Marco normativo e institucional para la realización de Auditorías Sociales.</b>	15
1. Bases legales en que sustenta la auditoría social.	16
2. Institucionalización de mecanismos de participación ciudadana para el control social.	18
3. Instrumentos que pueden ayudar al ejercicio de las auditorías Sociales en el ámbito local.	24
4. Actividades de Taller	27
<b>Unidad 3: Herramientas para la ejecución de Auditorías Sociales.</b>	28
1. ¿Cómo seleccionar la herramienta apropiada para hacer una auditoría social?	29
2. Guías para auditar socialmente a una municipalidad.	30
3. Libreta comunitaria de calificaciones para auditar un proyecto o programa.	32
4. Encuestas a los usuarios de bienes y servicios públicos.	35

Actividades de Taller

39

**Conclusión**

40

**Bibliografía**

41



## Introducción

El fenómeno de las auditorías sociales se encuentra en creciente expansión, y aunque es un tema relativamente novedoso ya existen suficientes conceptos, materiales y herramientas y experiencias que ameritan un estudio y/o aproximación más sistemática.

Además cada vez es mayor la demanda, las necesidades y exigencias para desarrollar auditorías sociales tanto a gobiernos locales como a instituciones y proyectos públicos que no están ofreciendo servicios y/o bienes públicos de calidad, eficientes, eficaces y transparentes.

Tampoco puede negarse que la corrupción provoca que los ciudadanos y ciudadanas se interesen más en ejercer control o vigilancia social pues existe conciencia del derecho que les asiste para exigir transparencia y rendición de cuentas a las autoridades, es decir a sus representantes, electos o nombrados.

Para poder apoyar adecuadamente estos procesos, en constante demanda, se requiere conocer y aprender a delimitar los conceptos básicos del tema y por ello, **ASONOG** pretende:

- Dar a conocer los conceptos básicos sobre la auditoría social.
- Socializar los fundamentos legales e institucionales para el ejercicio de las auditorías sociales
- Facilitar la transferencia de herramientas prácticas para el desarrollo de auditorías sociales.



### Programa de Participación Ciudadana.

#### Objetivos:

- Promover la participación ciudadana y fomentar la responsabilidad compartida entre la sociedad civil y el gobierno en la prevención de la corrupción.
- Procurar el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de la región occidental del país, mediante procesos de desarrollo participativos.

### Estrategias del Programa de Participación Ciudadana.

- Facilitar la capacitación con criterios de uniformidad a las organizaciones de base de sociedad civil locales y regionales, autoridades y ciudadanía en general.
- Generar una red de intercambio de conocimientos buscando crear conciencia del problema mediante una comunidad de aprendizaje y de lucha contra la corrupción.

## • ¿Por qué un manual sobre auditoría social?

Normalmente, se asocia la palabra "manual" con un conjunto de conceptos presentados de forma organizada y sistematizada. Un paso a paso, como si se tratara de poner en práctica recetas de cocina que den por resultado final un sabroso producto que sirva para calmar el hambre de comensales reunidos alrededor de una mesa. Pero en este caso, ¿acaso se podría resolver los problemas de la mala distribución de la riqueza de las sociedades, sólo a través de la producción de un "manual-recetario"?; o se podría eliminar la tener éxito en la prevención de la corrupción siguiendo los pasos que unos cuantos "iluminados" señalan desde unas hojas con muy buenas ilustraciones?... Es evidente que si con la producción de manuales se resolvieran los problemas del mundo, hace ya mucho tiempo la humanidad hubiera tenido resuelto el problema de la pobreza, la falta de educación, salud, vivienda y estaría tratando de resolver otro tipo de problemas.

Este manual, no pretende ser un recetario ni el único recurso para plantear alternativas para el desarrollo o ejecución de auditorías sociales. No es un libro acabado en el que se puedan encontrar todas las respuestas a las grandes interrogantes que puedan ir surgiendo durante el proceso de abordaje del tema. Más bien, plantea ser una guía para estudiar, informarse y analizar el fenómeno innovador de las auditorías sociales, pues está elaborado con base en varios enfoques, cuyos autores no se quedaron en el análisis, sino que intentaron dentro de sus posibilidades, presentar conceptos y herramientas adaptables a distintas realidades.

Este manual se propone, entonces, contribuir al entendimiento de lo que son las auditorías sociales y lo que no son, acercarse a sus objetivos y funciones, además de estudiar sus fundamentos legales e institucionales y examinar algunas herramientas prácticas para su ejecución. Estos objetivos serán factibles, por supuesto, en la medida en que existan voluntades para iniciar y fortalecer cambios de cultura política y de ciudadanía.

Por último, se pretende que este manual sea un material flexible, capaz de recoger las inquietudes, críticas, dudas, sugerencias o planteamientos innovadores que surjan en la medida en que se va haciendo camino, además de compartir nuevas experiencias de auditoría social y diversas herramientas que puedan surgir en la medida que éstas se ejecutan. Para ello, cada unidad está preparada con espacios para actividades que permiten reflexiones, o preguntas, las cuales serán de mucha utilidad para la mejora de capacidades críticas y propositivas.





- **¿A quién va dirigido el manual?**

Este manual va dirigido a aquellas personas interesadas en aprender sobre el tema, capaces de influir en la toma de decisiones a nivel de políticas públicas y liderar un proceso de participación ciudadana para el control social a nivel local y regional, tales como alcaldes, funcionarios públicos, profesionales, técnicos, dirigentes políticos, líderes vecinales y comunitarios, organizaciones sociales, sector empresarial, periodistas, comisiones de transparencia etc. Así mismo, para toda persona con ganas de involucrarse en la prevención, identificación y sanción de la corrupción, contribuyendo de esta forma al desarrollo del municipio, región y por ende del país.

- **¿Cómo usar este manual?**

Como se señaló anteriormente, este manual pretende ser una guía que conduzca al lector a una apropiación de los conceptos alrededor de las auditorías sociales y capacite al usuario para la asunción de un rol protagónico en la promoción de la transparencia y la exigencia de la rendición de cuentas. Para ello se organizó el material de la siguiente forma:

1. Cada unidad se presenta con un objetivo general que ubica al lector en el tema a ser desarrollado en esa unidad.
2. Los objetivos específicos de la unidad están enunciados en forma de competencias a lograr por parte del lector al término del desarrollo de la misma.
3. Al inicio de cada unidad hay una enumeración de los contenidos a tratar.
4. Cada unidad desarrolla un soporte teórico sobre el tema a tratar, con referencias bibliográficas que permiten ampliar el análisis de lo tratado.
5. En cada unidad se cuenta con una sección de *Actividades de taller*, donde se trabaja sobre casos prácticos, se recuperan aprendizajes de la unidad, se reflexiona a nivel personal o grupal sobre experiencias en sus municipios, o se realizan ejercicios de adaptación de instrumentos para poder implantarlos localmente.

En relación al proceso didáctico que debe acompañar el uso de este material, se considera que los métodos deben ser adaptados a la situación y necesidades de los usuarios ya que nadie mejor que ellos para determinar cómo aprender mejor. Si se sugiere, la utilización de métodos interactivos y participativos que permitan "aprender haciendo".



## 1. ¿Cómo definimos la Auditoría Social?

## Unidad 1: Definiendo la Auditoría Social

### Objetivo de la unidad:

Exponer los conceptos elementales sobre la auditoría social como mecanismo de participación ciudadana para enfrentar la corrupción.

### Objetivos específicos:

- Tener claro el concepto de auditoría social.
- Conocer las funciones de las auditorías sociales.
- Distinguir el objeto y los objetivos de la auditoría social.
- Reconocer los pasos para la realización de una auditoría social.
- Poner en práctica conceptos aprendidos.



### Contenido de la unidad:

1. ¿Cómo definimos la auditoría social?
2. Funcionalidad de las auditorías sociales.
3. Objeto y objetivos.
4. ¿Cómo se realiza una auditoría social?
5. Actividades de taller.

cuantitativa que los ciudadanos (usuarios) realizan sobre la gestión y manejo de recursos públicos y sobre la calidad en la entrega de los servicios públicos"

## 1. ¿Cómo definimos la Auditoría Social?

La auditoría social, podría definirse como:

**“el proceso a través del cual los ciudadanos (organizados o individualmente) realizan acciones de monitoreo, verificación y evaluación cualitativa y cuantitativa de la gestión pública, con el objeto de realizar recomendaciones y propuestas que garanticen la provisión de servicios públicos eficientes y satisfactorios de acuerdo a sus demandas sociales y planes de desarrollo”.**

Pero también podría definirse con mayores alcances, es decir como:

**“la concreción de un proceso evaluativo ejercido por la ciudadanía organizada o no, a la acción y al ejercicio administrativo de un ente privado o público, destinados a producir un servicio de interés social o colectivo, con recursos del Estado y/o de la comunidad internacional”.**

O también como:

**“el proceso de monitoreo, verificación y evaluación cualitativa y cuantitativa que los ciudadanos (usuarios) realizan sobre la gestión y manejo de recursos públicos y sobre la calidad en la entrega de los servicios públicos”**



## 2. Funcionalidad de las Auditorías Sociales

Siguiendo a Oscar Ávila en su texto *"La Auditoría Social"*, se puede concluir que la auditoría social puede cumplir múltiples funciones, entre ellas:

- Velar por el adecuado funcionamiento de la administración pública; por la transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en todos sus actos;
- Velar por el derecho ciudadano a ser servido con prontitud, eficiencia, sencillez y claridad;
- Solicitar y obtener información sobre las políticas, programas, proyectos, planes y acciones concernientes a la inversión pública, sus fuentes de financiamiento y la ejecución de presupuestos destinados al bien público o colectivo;
- Coordinar con las instancias gubernamentales, privadas, locales, nacionales e internacionales el intercambio de información confiable y clara, para lograr evaluar los resultados de las políticas, proyectos y programas de interés público;
- Presentar recomendaciones y propuestas a la Administración para la mejora de la ejecución de políticas, programas y proyectos públicos;
- Informar a la ciudadanía sobre los hallazgos de las auditorías y sobre la implementación de las recomendaciones;
- Contribuir a la identificación, prevención y sanción de actos de corrupción, y en general;
- Aportar al desarrollo de un buen gobierno local, regional y/o nacional, estimulando a los gobernantes al cumplimiento transparente de sus funciones y a mantener su legitimidad.



En este contexto de funciones podemos resumir entonces que las auditorías sociales apuntan medir eficacia, eficiencia, calidad y transparencia de la gestión pública.

- **Eficacia** referida al logro de los objetivos de una política, institución, programa o proyecto público.
- **Eficiencia** referida a la proporción entre los costos de ejecución de una política, institución, programa o proyecto público y los resultados que genera.
- **Calidad** referida al aspecto cualitativo de un servicio o beneficio público que es valorado por los destinatarios o usuarios de una política, institución, programa o proyecto público.
- **Transparencia** referida a la voluntad política de brindar acceso a la información sobre una política, institución, programa o proyecto público.



Cabe señalar que los ciudadanos y la sociedad civil en general tienen el derecho y hasta el deber de auditar al Gobierno y a la Administración sobre el cumplimiento de sus funciones pues de esta forma se contribuye a la mejora de los procesos de gobernabilidad; reducción de la corrupción y la pobreza; y en el control de la entrega de servicios públicos eficientes, eficaces y de calidad.

### 3. Objeto y Objetivos

Como podemos deducir de la lectura anterior pueden ser objeto de las auditorías sociales: políticas, instituciones, programas o proyectos públicos.

Los objetivos primordiales de las auditorías sociales se enmarcan dentro de sus funciones, es decir que pretenden conocer el estado, los resultados o el manejo administrativo-financiero de una política, institución, programa o proyecto público, además de medir la satisfacción de los usuarios, para sobre esta base recomendar a las autoridades acciones concretas que tiendan a la mejora del servicio o bien público que se recibe o del cual se beneficia una población meta.

Las auditorías sociales, por tanto, no pretenden como finalidad u objetivo único buscar a como de lugar actos de corrupción, o señalar a funcionarios públicos como corruptos ni mucho menos. Tampoco pretenden acercarse a lo que hace una firma auditora contable, pues los ciudadanos (usuarios) no son profesionales del área de auditoría o contaduría pública, simplemente al ser quienes financian, a través de sus impuestos, la ejecución de una política, institución, programa o proyecto público se interesan por conocer y opinar sobre algo que les afecta directa o indirectamente, positiva o negativamente. Con esto no negamos que las auditorías sociales si pueden contribuir, por su propia esencia, a la prevención, identificación y sanción de actos de corrupción, pero reiteramos que este no es su principal objetivo.

Finalmente vale destacar que las auditorías sociales no son más que otra forma de participación ciudadana dirigidas a ejercer control social o vigilancia sobre la gestión y buen manejo de los recursos públicos, lo que redundaría en el fortalecimiento de la democracia, del estado de derecho y la gobernabilidad.



#### 4. ¿Cómo se realiza una auditoría social?

Para abordar este tema de forma objetiva, debe quedar absolutamente claro desde el inicio que para la ejecución o desarrollo de auditorías sociales no existe una metodología única, pues cada vez son más numerosas las experiencias que se identifican y se dan a conocer a nivel mundial y de Latinoamérica que socializan nuevas formas o métodos para el desarrollo de las auditorías sociales.



En este sentido, es útil afirmar que las auditorías sociales pueden ejecutarse siguiendo una metodología ya probada o experimentar una completamente innovadora, todo dependerá de la decisión que tome el organismo ejecutor.

No obstante estas aclaraciones, la experiencia en este tema permite identificar algunas etapas del proceso, que deberían tomarse en cuenta por quienes se encuentren interesados en realizar auditorías sociales.



Este procedimiento común a cualquier auditoría social, independientemente de la metodología que se seleccione para su ejecución puede resumirse en las siguientes etapas:

1. Capacitación;
2. Planificación;
3. Recolección de la información;
4. Procesamiento y análisis de la información;
5. Elaboración del informe y formulación de recomendaciones;
6. Socialización de los resultados.



## 5. Actividades de Taller



**1. Reúnanse en grupo y sobre la base de los elementos estudiados en esta unidad elaboren su propio concepto de auditoría social.**



**2. Examinen y discutan en grupo si están de acuerdo en los pasos a seguir para el desarrollo de las auditorías sociales. Si no lo están comenten porqué y expliquen que pasos faltarían.**



## Unidad 2: Marco normativo e institucional para la realización de Auditorías Sociales.

### Objetivo de la unidad:

Dar a conocer los fundamentos legales e institucionales en los que se basan las auditorías sociales.



### Objetivos específicos:

- Identificar las normas (leyes) en que fundamenta la auditoría social.
- Reconocer el marco institucional de las auditorías sociales.
- Conocer algunos instrumentos contemplados en las leyes que ayudan a la realización de auditorías sociales.
- Poner en práctica conceptos aprendidos.

### Contenido de la unidad:

1. Bases legales en que sustenta la auditoría social.
2. Institucionalización de mecanismos de participación ciudadana para el control social.
3. Instrumentos que pueden ayudar al ejercicio de las auditorías sociales.
4. Actividades de taller.



## 1. Bases legales en que se sustenta la auditoría social.

De acuerdo con Jorge Irías en la publicación *Situación y Perspectivas de la Auditoría Social en Honduras*, la auditoría social se sustenta legalmente en la razón de ser del Estado, en las obligaciones de los funcionarios públicos para con la ciudadanía y en los derechos y libertades de los ciudadanos.

Estas normas las podemos encontrar en la Constitución de la República, los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por Honduras, los cuales forman parte de nuestro interno, y en las leyes secundarias.

De la **Constitución de la República** podemos referirnos a los artículos siguientes, por supuesto sin ser excluyentes:

**"Artículo 1.** Honduras es un estado de derecho, soberano, constituido como República libre, democrática e independiente para asegurar a sus habitantes el goce de la justicia, la libertad, la cultura y el bienestar económico y social."

**"Artículo 5.** El gobierno debe sustentarse en el principio de la democracia participativa del cual se deriva la integración nacional, que implica participación de todos los sectores políticos en la administración pública a fin de asegurar y fortalecer el progreso de Honduras basado en la estabilidad política y en la conciliación nacional."

**"Artículo 78.** Se garantizan las libertades de asociación y de reunión siempre que no sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres."

**"Artículo 80.** Toda persona o asociación de personas tiene el derecho de presentar peticiones a las autoridades ya sea por motivos de interés particular o general y de obtener pronta respuesta en el plazo legal."



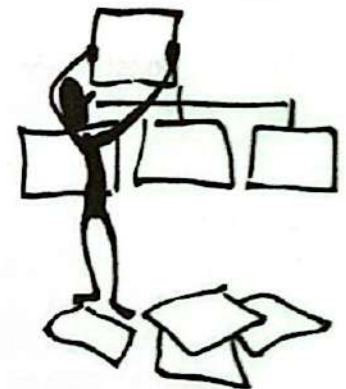
Por su parte la **Convención Interamericana Contra la Corrupción** establece lo siguiente:

**"Artículo III. Medidas preventivas.** A los fines expuestos en esta Convención, los Estados Partes convienen en considerar la aplicabilidad de medidas, dentro de sus propios sistemas institucionales, destinadas a crear, mantener y fortalecer.....Mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción....."



La **Ley del Tribunal Superior de Cuentas** reconoce la auditoría social:

**"Artículo 61. Contraloría social.** Se instituye la contraloría social como una instancia de colaboración para propiciar y estimular la participación ciudadana en las tareas atribuidas por esta Ley al Tribunal, con el objeto que mediante la acción organizada de los diferentes sectores de la sociedad civil, se logren la creación de un mecanismo idóneo de vigilancia, que coadyuve a la correcta, ética, honesta y legal aplicación de los recursos y bienes del Estado y al debido cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares en sus relaciones patrimoniales con el Estado. El Reglamento determinará los alcances y formas en que se practicará la contraloría social. El Tribunal tendrá una oficina de Contraloría Social encargada, especialmente, de recibir, tramitar y dar respuesta a las quejas o denuncias de buena fe formuladas por personas naturales o jurídicas. Esta oficina deberá coordinar su actuación con el Consejo Nacional Anticorrupción y con otras instancias de la sociedad civil que se dediquen a combatir la corrupción."



Finalmente, y sin pretensiones de exhaustividad la **Ley de Municipalidades** señala:

**"Artículo 24.** Los vecinos de un municipio tienen derechos y obligaciones. Son sus derechos los siguientes: 3) hacer peticiones por motivos de orden particular o general y obtener pronta respuesta, así como reclamar contra los actos, acuerdos o resoluciones de la municipalidad y deducirle responsabilidades, si fuere procedente;; 5) participar de los programas y proyectos de inversión y a ser informados de las finanzas municipales; 7) pedir cuentas a la corporación municipal sobre la gestión municipal, tanto en los cabildos abiertos por medio de sus representantes, como en forma directa."



## 2. Institucionalización de mecanismos de participación ciudadana para el control social.

En Honduras existen varios mecanismos a través de los cuales los ciudadanos y ciudadanas pueden participar en la esfera de lo público, sin embargo es en el ámbito local (municipio) y en el área de control social, donde éstos se han desarrollado con mayor facilidad.

En este nivel de gobierno se han previsto y han surgido mecanismos participativos que cumplen distintos objetivos: de planificación, de consulta, de decisión, de co-gestión, etc., no obstante, además de cumplir sus propios fines estos mecanismos pueden contribuir a la vez en el desarrollo del control social.

Dentro de este grupo podemos mencionar: los cabildos abiertos, el plebiscito municipal, los comités de desarrollo local y los comisionados municipales.

Además de los anteriores también han surgido mecanismos innovadores, sin un reconocimiento legal específico pero con todo un respaldo de los gobiernos locales y legitimidad por parte de la ciudadanía, cuya función concreta es de control social. Éstas son las comisiones ciudadanas de transparencia.

A continuación examinaremos cada uno de estos mecanismos, por su importancia práctica y por la cercanía de los mismos a la población, pero sin olvidar señalar que existen otros mecanismos en los distintos ámbitos de gobierno: regional o nacional, e incluso en el ámbito internacional, de donde se pueden tomar perfectamente algunos modelos para adaptarlos a nuestra realidad.





### A. El cabildo abierto

Se define como una reunión de carácter consultivo que se realiza entre los vecinos de un municipio y/o representantes de organizaciones locales con las autoridades municipales. Es un espacio de comunicación directa para informar, consultar y concertar entre todas las partes acerca de los problemas de la comunidad. La reunión de cabildo abierto es convocada por el Alcalde, previa resolución de la mayoría de los Miembros de la Corporación Municipal, a iniciativa de los Miembros de la Corporación o a solicitud de parte de los interesados.



Como se desprende de la definición, todos los vecinos pueden participar, en forma individual o mediante representación colectiva, con derecho a voz, voto y derecho de petición. La ley contempla la realización de por lo menos cinco sesiones de cabildo abierto al año, en las cuales todas las propuestas deben ser aprobadas por mayoría.

De acuerdo a la convocatoria los Cabildos Abiertos pueden ser de tres tipos:

- Los cabildos generales: para la población en general.
- Los cabildos sectoriales: para los representantes de un área de trabajo específico como Medio Ambiente, Salud, etc.
- Los cabildos zonales: para aldeas, caseríos, barrios y colonias.



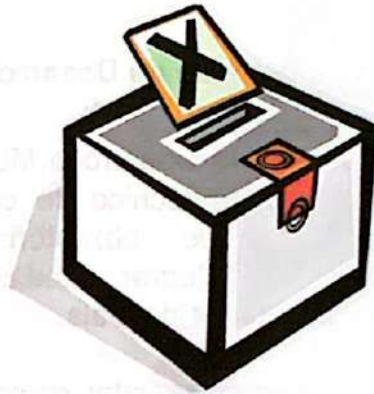
Durante la reunión se levanta un acta en la que se registra lo sucedido y es firmada obligatoriamente por todos los presentes y el Secretario Municipal que da fe. Las actas son documentos públicos, por lo tanto, cualquier ciudadano puede solicitar certificación de las mismas. Las resoluciones contenidas en las actas entran en vigencia al ser aprobadas y el incumplimiento de las obligaciones ahí contenidas debe ser sancionado conforme a la ley.

### B. El plebiscito municipal

Es un medio para consultar a los vecinos de un municipio sobre asuntos de suma importancia para la comunidad y tomar decisiones al respecto.

Convocar a plebiscito es una facultad de la Corporación Municipal, previa resolución de las dos terceras partes de sus miembros. Se consideran asuntos de suma importancia aquellos que tienen relación directa con la existencia del municipio, su autonomía, la defensa de sus recursos naturales esenciales, la preservación y mejoramiento del sistema ecológico y del medio ambiente, fijación y modificación sustancial de tasas y contribuciones, ejecución de obras físicas de magnitud y adopción de programas y compromisos a largo plazo.

El resultado del plebiscito es la expresión de la voluntad soberana de los vecinos del municipio, y debe ser computado por la Corporación Municipal con la participación de tres representantes de la sociedad civil, siendo obligatorio su cumplimiento y publicación. Los representantes de la sociedad civil, son nombrados por ésta, y participan no sólo en el escrutinio sino desde el inicio del proceso cuando se integra la Comisión Local encargada de la preparación, celebración y supervisión del plebiscito.



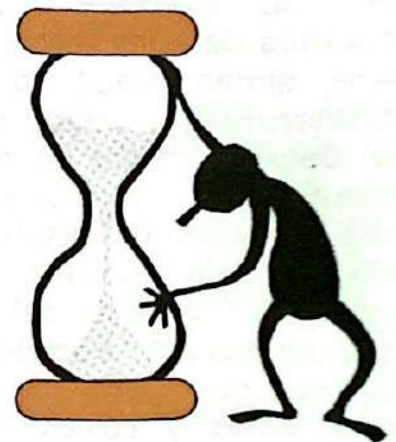
### C. Consejos de Desarrollo Municipal:

El Consejo de Desarrollo Municipal es un órgano técnico de carácter consultivo que obligatoriamente deben integrar todas las municipalidades del país.

El Consejo debe estar conformado por representantes de "las fuerzas vivas de la población", en un número de miembros igual al número de Regidores que tenga la Municipalidad, y deben ser nombrados por la Corporación Municipal antes de que el Gobierno Municipal cumpla noventa días de gestión.

Las principales funciones del Consejo son la de asesorar a la Corporación Municipal en la formulación de presupuestos, planes y programas y en la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo y reordenamiento administrativo.

Los miembros del Consejo, prestan sus servicios ad-honorem y pueden ser removidos de su cargo cuando no cumplan con sus funciones o responsabilidades.



#### D. El Comisionado Municipal

El Comisionado Municipal es el ombudsman del municipio. Es electo por la Corporación Municipal, en cabildo abierto, y es seleccionado de entre una lista de cuatro personas propuestas por organizaciones de la sociedad civil.

Los requisitos para ser candidato a Comisionado Municipal son ser mayor de veinticinco años y estar en el pleno goce de sus derechos civiles. Dura dos años en sus funciones y las asume en forma ad-honorem, pudiendo ser reelecto.

Entre sus funciones y atribuciones están las de velar porque se cumpla la ley de municipalidades, su reglamento y las ordenanzas municipales; presentar toda clase de peticiones a las autoridades municipales y derecho a obtener pronta respuesta; velar por los intereses de las comunidades y el bien común; y, supervisar la ejecución de los subsidios que se otorguen a los patronatos y organizaciones de la sociedad civil organizada.

Según datos de investigadores expertos, existen alrededor de cien Comisionados Municipales electos y nombrados en igual número de municipios, sin embargo es bueno recordar que estamos hablando de una tercera parte de los municipios de Honduras, lo cual no es número muy alentador.



## E. Comisiones Ciudadanas de Transparencia

Las Comisiones Ciudadanas de Transparencia son un ente representativo de la sociedad civil organizada y no organizada, autorizadas por las Corporaciones Municipales para colaborar con éstas en el ejercicio del buen gobierno en el ámbito municipal.

Las autoridades municipales reconociendo su deber de rendir cuentas, aprueban que un grupo de ciudadanos con liderazgo social, seleccionados y nombrados de acuerdo a criterios previamente definidos en un reglamento, los auditen y certifiquen su buen o mal manejo de los recursos confiados para la gestión municipal.

Las Comisiones Ciudadanas de Transparencia tienen la misma cobertura territorial donde se instalan, normalmente un municipio. Su objetivo principal es velar por el manejo honesto de los recursos y bienes municipales y de las organizaciones e instituciones de interés público (ONG's, OPD's, patronatos, etc.) con jurisdicción en el municipio.

Están integradas por representantes de organizaciones sociales con sede en el municipio y/o ciudadanos de reconocida honorabilidad, algunas de ellas son presididas o integran dentro de sus miembros al Comisionado Municipal, electo conforme la ley.

Las Comisiones cuentan con autonomía y desvinculación jerárquica de la Corporación Municipal, la cual debe brindarles todo el apoyo y la información que les sea requerido.



### 3. Instrumentos útiles para el ejercicio de Auditorías Sociales en el ámbito local.

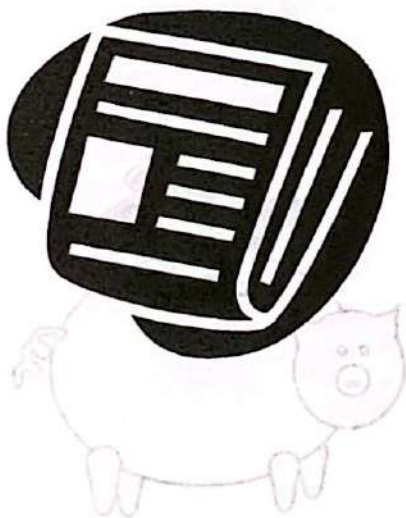


Uno de los objetivos de la participación ciudadana es velar por el buen uso de los recursos públicos y ejercer control en relación a la efectividad de la rendición de cuentas sobre la gestión pública. Sin embargo, para que un mecanismo participativo pueda tener éxito deben existir condiciones mínimas o prerequisites como suele llamárseles. El más importante es el acceso a la información pública, la cual puede brindarse u obtenerse a través de distintos medios, instrumentos o mecanismos.

A continuación se describen los mecanismos previstos en la Ley de Municipalidades de Honduras.

#### A. Gacetas Municipales

Cuando los recursos de la Municipalidades lo permitan, éstas deben publicar la Gaceta Municipal donde consten sus resoluciones más relevantes, un resumen del presupuesto, su liquidación y la respuesta a las solicitudes de rendición de cuentas.



La Gaceta Municipal debe editarse al menos cada seis meses y su financiamiento puede provenir de la venta de espacios para publicidad y el costo que se fije para su adquisición.

La ventaja más importante de La Gaceta Municipal radica en que su forma de emisión queda sujeta a la capacidad económica de las municipalidades y son un medio para dar respuesta escrita a las solicitudes de rendición de cuentas.

## B. Planes de Desarrollo Municipal

Los planes de desarrollo son una guía para las autoridades y los ciudadanos, que les ayudan a tomar mejores decisiones en cuanto a la ejecución o no de un proyecto determinado.

Las municipalidades tienen la atribución de elaborar y ejecutar los planes de desarrollo del municipio y de coordinarlos con los planes de desarrollo nacionales. Los proyectos deben enmarcarse dentro los planes de desarrollo, pues debe existir una relación de concordancia entre lo planificado y lo ejecutado.

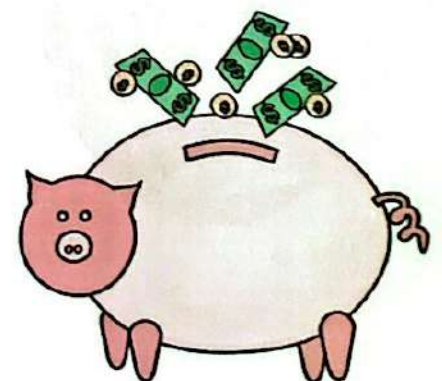
Una de las obligaciones del Consejo de Desarrollo Municipal (integrado por representantes de organizaciones sociales del municipio) es asesorar a la Corporación Municipal en el proceso de elaboración, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo y por supuesto dar cuenta a quines representan sobre lo asesorado.

## C. Presupuesto Municipal

Es el plan financiero que responde a las necesidades de desarrollo de un Municipio y que establece las normas para la recaudación de los ingresos y la ejecución del gasto y la inversión.

Los presupuestos son de obligatorio cumplimiento para las autoridades municipales y su formulación y ejecución debe ajustarse a las normas establecidas en la ley.

La técnica utilizada es la del Presupuesto por Programas y su aprobación, modificaciones y liquidación corresponden a la Corporación Municipal.

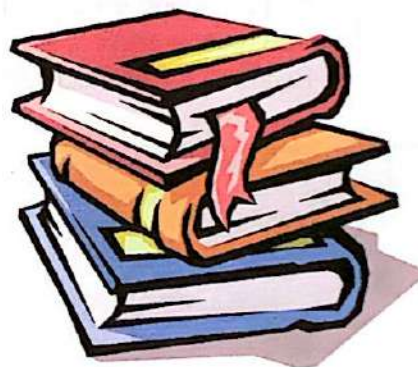


### D. Libro de Actas de la Corporación Municipal

De todas las sesiones que realiza la Corporación Municipal debe levantarse acta. Las actas tienen el carácter de documentos públicos, en consecuencia cualquier ciudadano puede solicitar certificación de las mismas. Todas las resoluciones tomadas en las sesiones de la Corporación entran en vigencia cuando las actas son aprobadas o al agotarse los recursos correspondientes a favor de su vigencia.

Todas las actas son registradas en un libro especial que al efecto lleva el Secretario Municipal, quien debe remitir copia de las mismas a la Gobernación Política Departamental y al Archivo Nacional. Las actas tienen categoría de instrumentos jurídicos municipales y por lo tanto las resoluciones contenidas en ellas son de cumplimiento obligatorio.

Todos estos mecanismos por su contenido y categoría son muy útiles a la hora de controlar la rendición de cuentas o realizar auditorías sociales, pues proporcionan información revelante y oportuna sobre la gestión municipal y la información es un prerrequisito para que los ciudadanos puedan realizar ambas funciones, y contribuir de esta forma a la lucha contra la corrupción.



#### 4. Actividades de Taller

1. Analice y discuta en grupos de trabajo, si alguno de ustedes conoce otras normas legales que puedan invocarse a la hora de desarrollar una auditoría social. Estas normas pueden estar contenidas en la Constitución, un tratado, ley, reglamento, ordenanza, etc.

2. Revisen y comenten si alguno de ustedes ha tenido experiencia o ha participado en algún mecanismo de participación ciudadana que bien puede servir para el control social, directa o indirectamente. Relate su experiencia, señalando aspectos positivos y negativos.

3. Comenten si en su municipio se ha desarrollado en los últimos 4 años, algún instrumento de los estudiados en esta Unidad, tal como lo establece la ley, ya que pueden ser útiles a la hora de ejercer auditoría social. Señalen lo que se ha cumplido, lo que no y porqué.

## Unidad 3: Herramientas para la ejecución de Auditorías Sociales.

### Objetivo de la unidad:

Dar a conocer distintas herramientas prácticas y útiles para el ejercicio de las auditorías sociales.



### Objetivos específicos:

- Identificar la herramienta más indicada para el ejercicio concreto de una auditoría social.
- Conocer las guías diseñadas para auditar socialmente una institución pública (municipalidad).
- Aprender a manejar la metodología de la Libreta de Calificaciones.
- Poder diseñar una encuesta para medir la satisfacción de usuarios de servicios o bienes públicos.
- Poner en práctica conceptos aprendidos.

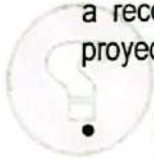
### Contenido de la unidad:

1. ¿Cómo seleccionar la herramienta apropiada para hacer una auditoría social?
2. Guías para auditar socialmente a una municipalidad.
3. Libreta comunitaria de calificaciones para auditar un proyecto, política o programa.
4. Encuestas a los usuarios de bienes y servicios públicos.
5. Actividades de taller.



## 1. ¿Cómo seleccionar la herramienta apropiada para hacer auditoría social?

A la hora de sentarse a planificar una auditoría social debemos analizar algunos aspectos relativos a como vamos a realizar este ejercicio, es decir a través de qué medios vamos a recoger la información sobre aquella política, programa, proyecto o institución pública sujeta a vigilancia social.



- En primer lugar debemos tener claro **sobre qué** vamos a realizar la auditoría social: institución, política, programa, o proyecto.

- Enseguida tendríamos que definir que **aspectos** nos interesan en particular de esa institución, política, programa, o proyecto.

- Una vez definido el tipo de información que necesitamos, tendríamos que identificar los **actores clave**, es decir quienes están en posesión de información relevante que nos interesa conocer, constatar o verificar.

- Finalmente con toda esta información ya definida, analizamos cual es la forma más oportuna para recoger los datos que necesitamos, es decir a través de **que herramienta**.

- La herramienta más apropiada será seleccionada de entre un grupo de herramientas ya utilizadas o probadas por algún grupo social u organización y que se encuentren a nuestra disposición o alcance; o podemos optar por crear nuestra propia herramienta haciendo uso de nuestro ingenio o basándonos en herramientas metodológicas utilizadas comúnmente en investigaciones sociales.

- No debemos dar por sentado que es imprescindible optar por una o por otra, pues muchas veces la información que necesitamos conocer se asegura a través de uso de dos o más herramientas.



## 2. Guías para auditar socialmente a una municipalidad.

La Comisión de Transparencia de Sabanagrande (CTS) diseñó una serie de guías<sup>1</sup> para auditar socialmente a su municipalidad. Estas guías constituyen una herramienta de planificación muy útil cuando se quieren monitorear distintos aspectos de una institución pública y no sólo de una municipalidad, ya que pueden adaptarse los contenidos del modelo, tomando en consideración aquellos aspectos que queremos conocer de una entidad cualquiera. Aquí dos ejemplos:

### Guía No 1 Área: Nivel Organizativo

**Objetivo:** Conocer el número de miembros que integran la Corporación Municipal, el número de empleados permanentes y temporales.

Aspectos	Que interesa Verificar	Documentos
<b>1. Miembros de la Corporación Municipal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cargo</li> <li>b) Salario</li> <li>c) Dietas</li> <li>d) Otros beneficios (Cuadro No 1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nómina de los Miembros</li> </ul>
<b>2. Dependencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El número de Dependencias de la Municipalidad</li> <li>b) El Responsable de cada una.</li> <li>c) La fecha de creación</li> <li>d) Su ubicación (Cuadro No 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organigrama</li> <li>b) Manual de Puestos y Funciones</li> </ul>
<b>3. Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cargo</li> <li>b) Sueldo</li> <li>c) Fecha de Ingreso</li> <li>d) Categoría</li> <li>e) Jefe Inmediato</li> <li>f) Verificar el parentesco de los empleados con relación a las autoridades municipales (Cuadro No 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planilla de Personal</li> </ul>
<b>4. Corporación Municipal: Sesiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rendición de Informes</li> <li>b) Si las sesiones son dedocráticas o verticales por parte de la máxima autoridad</li> <li>c) El cumplimiento de los Acuerdos, su seguimiento y los resultados alcanzados</li> <li>d) La asistencia de los Miembros de la Corporación Municipal a las sesiones</li> <li>e) El grado de cumplimiento de las ordenanzas y su seguimiento</li> <li>f) El Control sobre los faltistas a las sesiones y demás obligaciones asignadas</li> <li>g) Tipo de sesiones abiertas con participación de la ciudadanía. (Cuadro No 4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Libro de Actas</li> <li>b) Acuerdos</li> <li>c) Ordenanzas</li> <li>d) Control de Asistencia</li> <li>e) Informes</li> </ul>

<sup>1</sup> Las 10 guías diseñadas y los cuadros de salida de información pueden ser consultados en el primer y segundo informe de auditoría social realizado por la Comisión de Transparencia de Sabanagrande (CTS) en el 2003 y 2004 respectivamente.

## Guía No 2

### Área: Dependencias Municipales

**Objetivo:** Conocer el funcionamiento de estas dependencias y verificar el cumplimiento de sus funciones en el marco legal

Aspectos	Que interesa Verificar	Documentos
<b>1. Secretaría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) El cumplimiento de las funciones</li> <li>f) Control de actas, resoluciones y ordenanzas</li> <li>g) Las disposiciones consignadas en los artículos 49, 50 y 51 de la Ley de Municipalidades</li> <li>h) La existencia y funcionamiento del archivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Manual de Puestos y funciones</li> <li>c) Libro de Actas</li> <li>d) Ley de Municipalidades</li> <li>e) Informes</li> </ul>
<b>2. Dirección Municipal de Justicia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Cumplimiento de funciones</li> <li>f) Registro de Denuncias Domesticas</li> <li>g) Control de ordenanzas, multas, planes de pago, control de correspondencia, control de archivo especial</li> <li>h) Control de acuerdos entre denunciante y denunciada</li> <li>i) Grado de resolución de trámites y denuncias por tiempo de ejecución</li> <li>j) Elaboración de Informes</li> <li>k) Relación con otras dependencias, instituciones y organizaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Manual de Puestos y funciones</li> <li>d) Informes</li> <li>e) Documentos de Registros</li> <li>f) Libros de Actas</li> </ul>
<b>3. Administración Tributaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>g) Cumplimiento de Funciones.</li> <li>h) Procedimientos Utilizados para el manejo de la información.</li> <li>i) Cumplimiento de cobros por impuestos y tasas.</li> <li>j) Procedimientos de Funcionamientos del Catastro</li> <li>k) Aspectos de base que se utilizaron para fijar las tarifas</li> <li>l) Mecanismos utilizados para cobrar impuestos y tasas.</li> <li>m) Verificación del Impacto de los Ingresos y la morosidad por impuestos y tasas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Manual de Puestos y funciones</li> <li>c) Lista de Contribuyentes por fuente de captación</li> <li>d) Libro de Actas</li> <li>e) Control sobre el estado de cumplimiento y morosidad de los contribuyentes</li> <li>f) Informes</li> <li>g) Actas sobre reuniones</li> <li>h) Plan de Arbitrios</li> </ul>
<b>4. Tesorería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Cumplimiento de Funciones.</li> <li>i) Mecanismos, instrumentos y procedimientos utilizados para recibir y entregar fondos (ingresos tributarios y no tributarios)</li> <li>j) Verificar el informe de rendición de cuentas al Tribunal Superior de Cuentas.</li> <li>k) Revisar el procedimiento para la liquidación presupuestaria.</li> <li>l) Si existe un informe diario sobre ingresos y egresos.</li> <li>m) La veracidad de facturas, recibos, órdenes de pago, etc.</li> <li>n) Información manejada en la tesorería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Manual de Puestos y Funciones</li> <li>g) Reglamentos de Compras</li> <li>h) Reglamento de caja Chica</li> <li>i) Formatos</li> <li>j) Informes</li> </ul>
<b>5. Contabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Control y Registro de Ingresos y Egresos.</li> <li>b) Mecanismo para elaborar el presupuesto.</li> <li>c) Mecanismo para la liquidación presupuestaria.</li> <li>d) Otras funciones.</li> <li>e) Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presupuesto</li> <li>b) Manual de Puestos y Funciones</li> <li>c) Informes</li> </ul>
<b>6. Unidad del Medio Ambiente (UMA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El cumplimiento de funciones</li> <li>b) Procedimiento para la contratación del responsable de la Unidad.</li> <li>c) Autorizaciones y seguimiento de licencias ambientales</li> <li>d) Información</li> <li>e) Coordinación Interna e interinstitucional</li> <li>f) Documentos de Dictámenes</li> <li>g) Planes de la Unidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de Puestos y Funciones</li> <li>b) Plan de Trabajo</li> <li>c) Documentación de procedimientos y controles utilizados</li> <li>d) Informes</li> </ul>

### 3. Libreta de Calificaciones para auditar un proyecto, política o programa.

La *Libreta de Calificaciones*<sup>2</sup> es un medio a través del cual las personas que reciben bienes o servicios de los programas sociales pueden proveer de información útil a las entidades públicas para mejorar la ejecución (diseño y/o desempeño) de dichos programas sociales.

Su principal fortaleza radica en reconocer que si bien los usuarios de los programas sociales pueden no manejar los 'asuntos técnicos' involucrados en su ejecución, ellos son los más adecuados para determinar si corresponden a sus necesidades y si satisfacen sus expectativas.

Básicamente la *Libreta de Calificaciones* comprende siete fases principales:

#### 1. Identificación del propósito, actores y alcance

- Qué se quiere evaluar (programa, sector o entidad que provee servicios).
- Cuál es el ámbito geográfico al que se desea tener los resultados (urbano-rural, local, regional, nacional).
- Quiénes son los usuarios, los responsables de la ejecución y otros actores interesados (entidades supervisoras, organizaciones de usuarios, instituciones de defensa, etc.).
- Qué entidad tiene la capacidad para llevar a cabo este ejercicio técnico (la experiencia, reconocimiento e independencia generan resultados confiables).
- A quiénes se desea comunicar los resultados, además de los responsables de la entidad o programa evaluado, los usuarios y público en general.

#### 2. Diseño de los cuestionarios

- Realizar grupos focales (discusión grupal sobre un tema específico) con al menos dos grupos de actores, los proveedores y los usuarios del servicio. Con la información recibida sobre la forma de operar, las limitaciones, problemas, fortalezas y debilidades desde diferentes puntos de vista, se identifica los aspectos importantes sobre los que se diseñará los cuestionarios.
- Ejecutar una prueba piloto con un borrador del cuestionario a fin de comprobar que los usuarios entienden las preguntas de la manera esperada.

<sup>2</sup> Un ejemplo práctico de la aplicación de este tipo de herramienta lo constituye la auditoría social practicada por el Consejo Regional Anticorrupción de la Mancomunidad del Sur de Copán, apoyados por el Foro Social de Deuda Externa y Desarrollo de Honduras, FOSDEH, al Proyecto de Educación Comunitaria, PROHECO de Belén Gualcho en el 2005.

- Se debe hacer los ajustes necesarios antes de realizar la encuesta en la escala planeada.

### 3. Selección de la muestra

- Definir un tamaño de muestra que sea representativo del universo de usuarios anteriormente delimitado. Usualmente se entiende que mientras más grande sea la muestra será más representativa, sin embargo, es importante tener en cuenta las restricciones presupuestales, los plazos y la disponibilidad de recursos humanos capacitados en la definición de la muestra.

### 4. Ejecución de la Encuesta

- Redacción de un Manual del Encuestador, el cual servirá para realizar la capacitación y como documento de referencia cuando los encuestadores tengan alguna duda en campo.
- Selección y capacitación de los encuestadores. Ellos deberán recibir toda la información sobre los objetivos del estudio, además de la forma específica de recolectar los datos en un cuestionario. La capacitación deberá incluir una práctica en campo, la cual podría generar también ciertos ajustes en el diseño del cuestionario. Es deseable que ya cuenten con la cortesía y paciencia que se adquiere con experiencias previas en levantamiento de información.
- Es crucial realizar una supervisión en campo a fin de verificar, a través de revisiones aleatorias, que la recolección de información se está llevando a cabo de la manera planeada. Si hubiera algunos datos no recogidos, inconsistentes o ilegibles, el encuestador deberá recuperar dicha información de manera inmediata.
- Al terminar la encuesta, la información existente en los formatos de encuesta debe ser codificada, digitada, consistenciada y vaciada en programas estadísticos que generan tablas estándar.

### 5. Análisis de la información

- Consolidación de los datos en cuadros de salida.
- Con la finalidad de establecer comparaciones respecto del grado de satisfacción de los usuarios (clientes), la metodología de la *Libreta de Calificaciones* convierte todos los porcentajes obtenidos en los diversos grados de satisfacción, en un número que representa el grado de satisfacción promedio de los clientes en una escala determinada (por ejemplo, del 1 al 5). Para tal efecto, el número de clientes que responde estar muy satisfecho es ponderado (multiplicado) por 5, el número de clientes satisfechos por 4, el número de clientes que no está satisfecho ni insatisfecho por 3, el número de clientes insatisfechos por 2 y el número de clientes muy insatisfechos por 1. La suma de los resultados parciales se divide entre el número total de clientes encuestados y se obtiene el grado de satisfacción promedio de los clientes del Programa Social evaluado. Cualquier

número por encima de 3 refiere que los clientes -en promedio- tienen algún grado de satisfacción y, mientras más cerca esté a 5, el grado de satisfacción es mayor. Por el contrario, cualquier número menor a 3 indica que los clientes -en promedio- de ese programa, tienen algún grado de insatisfacción y éste es mayor cuando el número se acerca a 1.

- Redactar un informe usando como insumo los resultados del análisis.

## 6. Difusión

- Esta es una fase crucial para cumplir con los objetivos de la *Libreta de Calificaciones*. Debe usarse modalidades diversas de comunicación de los resultados y un lenguaje apropiado para cada tipo de audiencia.
- Los hallazgos del ejercicio deben ser expuestos de manera constructiva. Para este fin es importante compartir los primeros resultados con los responsables de los programas evaluados, dándoles oportunidad para explicar, aclarar o detectar algunos errores de interpretación.
- Luego, los resultados deben ser presentados a organizaciones de usuarios de los programas evaluados. Los datos transmitidos les servirán para reafirmar o modificar sus apreciaciones individuales y podrán presionar por mejoras con argumentos más sólidos.
- Finalmente debe usarse todos los medios de comunicación posibles para difundir los resultados al conjunto de la sociedad civil y las distintas instancias del gobierno (ejecutivo, legislativo, etc.). Mientras más se difunda los resultados, más difícil será que las entidades ejecutoras de los programas evaluados los ignoren.
- Es recomendable, inmediatamente después del debate mediático, fomentar una reunión donde los proveedores y usuarios de los servicios públicos puedan intercambiar planteamientos sobre las formas de mejorar los servicios basándose en la evidencia.

## 7. Institucionalización

- La experiencia de la *Libreta de Calificaciones* servirá de muy poco para lograr sus objetivos si ésta no es replicada con cierta periodicidad (semestral, anual, bianual).
- Es necesario que la iniciativa sea asumida por una institución (o conjunto de instituciones) que garantice su sostenibilidad, lo cual involucra disponibilidad de recursos humanos y financieros.
- La vigilancia permanente es la que genera el incentivo de las entidades públicas a mejorar sus servicios, al igual que la competencia lo hace en los mercados privados.

#### 4. Encuestas a los usuarios de bienes o servicios.

Las encuestas<sup>3</sup> son una herramienta de investigación social usada en el campo de las auditorías sociales generalmente para medir la satisfacción de usuarios de un servicio o bienes públicos. Para garantizar el éxito de una encuesta deben tomarse en cuenta, a la hora de planificar, una serie de pasos.

##### **Paso 1: Enmarcar las intenciones y los objetivos de la encuesta**

¿Cuál es la principal intención de la encuesta: estudiar, describir o explicar fenómenos? ¿Medir satisfacción o percepciones?

¿Cómo?:

- Talleres
- Sesiones para el aporte de ideas
- Discusiones de grupo

##### **Paso 2: Especificar las necesidades de la información**

Revisar los tipos de información que pueden medir las preguntas de la encuesta y usarlos para clasificar los objetivos de la información

¿Se trata de una encuesta transversal o representativa realizada por única vez, o es parte de un estudio longitudinal permanente?

¿Cómo?

- Grupos de debate
- Talleres para revisar los objetivos de la información preliminar.

##### **Paso 3: Identificar la población destinataria**

¿Cuáles son los atributos de la población que tienen importancia para el estudio?

¿Qué tan difícil será contactar a la población deseada?

¿Qué tipos de preguntas filtradas o encubiertas se necesitan para obtener información de los encuestados entendidos en el tema?

¿Cómo?

Hacer un listado con los tipos de información que deben aportar diversos grupos de la población y de los tipos de análisis que se necesitan para determinar a quién corresponde cada opinión y por qué. Hacer una verificación para asegurarse de que la muestra esperada se corresponde con el nivel de información necesaria.

##### **Paso 4: Seleccionar los métodos de contacto**

Revisar las ventajas de los diferentes tipos de encuestas.

Determinar la fecha en que se necesitarán los resultados de la encuesta.

Adecuar los recursos disponibles con los costos estimados del método seleccionado.

¿Cómo?

Averiguar cuál es la cantidad de dinero disponible para el proyecto, el personal y los voluntarios y decidir si hay que ajustar el límite de tiempo del estudio y también si es necesario contratar parte de la implementación del proyecto en forma externa.

<sup>3</sup> Un ejemplo del uso de encuestas en auditoría social son los ejercicios realizados por las Comisiones de Transparencia de Santa Rosa de Copán, Yoro y Sabana Grande, apoyados por la AMHON y el Banco Mundial en el 2004.

Al considerar este instrumento como el principal mecanismo para ejercer vigilancia social debemos entender que los usuarios suelen evaluar varios aspectos (indicadores) respecto del servicio que reciben de una entidad pública, por lo que entonces al medir su satisfacción no lo podemos llevar a cabo solo con una pregunta como :

El servicio que recibió fue :

- Pésimo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

Después de recibir este servicio usted se encuentra:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

En este sentido es importante considerar varios indicadores diferentes para evaluar la calidad en el servicio que se recibe, es decir debemos buscar medir varios (o todos si así lo desea) aspectos, de no ser así, la medición no será muy útil para hacer recomendaciones, porque no representará la realidad de la opinión completa del encuestado.

#### Escala de medición.

Los expertos en investigación, sugieren evaluaciones con escalas de medición impares, es decir del 1 al 5, del 1 al 7, y éstas se vuelven muy útiles si a cada valor le asignamos una escala específica.

Por ejemplo, la siguiente:

- 1 = Pésimo
- 2 = Muy mal.
- 3 = Mal
- 4 = Regular
- 5 = Bien
- 6 = Muy Bien
- 7 = Excelente

Cabe destacar que en varios experimentos se han utilizado escalas del 1 al 10 con resultados favorables, porque las preguntas han sido bien diseñadas y son éstas las que finalmente garantizan el éxito de los resultados.

#### La extensión de los cuestionarios.

En relación a la extensión de la encuesta es importante tomar en cuenta que cuando el usuario está interesado en el servicio que recibe, también estará dispuesto a sacrificar su tiempo contestando más preguntas.

También es importante tomar en cuenta que cuando los usuarios reciben el cuestionario para llenarlos de manera individual, la respuesta es bastante pobre, y al contrario cuando encuestamos a los usuarios de manera personal, éste responde favorablemente debido a que:

1. Reconoce la entrevista como una actividad personal colaboradora, lo cuál disminuye el riesgo de que no tenga tiempo para ella.
2. Si el encuestador es alguien ajeno a la entidad pública, el temor su temor a las represalias disminuye drásticamente en los usuarios por lo que expresa sus opiniones verdaderas.
3. Debido a que otra persona lo orienta, puede preguntar sus dudas y hasta cuestionar el enfoque de las preguntas, asegurando que las contestará adecuadamente.

### Haga preguntas específicas.

Un error común cuando se recomienda que se mida con mayor profundidad la opinión de los usuarios, es realizar preguntas que buscan esa opinión respecto de un indicador, pero que al responder el encuestado puede referirse a muchos diferentes problemas.

Por ejemplo: Si un indicador que se quiere medir es la actitud de un empleado público, es frecuente que se haga la siguiente pregunta:

**La actitud de la persona que lo atendió es:**

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

Sin embargo, el hecho de que el usuario nos diga también que la actitud fue buena o mala, seguimos sin saber a ciencia cierta a lo que se refiere. Puede referirse a que no lo atendió con rapidez, que no le interesaba su problema, que le contestó mal, que le dio indicaciones equivocadas, etc. Una pregunta con un aspecto tan amplio, no ayuda a resolver nada y aumenta el tiempo de respuesta del cuestionario.

Debemos hacer preguntas más específicas sobre algún aspecto concreto o actividad que incluye la opinión del usuario, respecto de la actitud de un empleado, tal como:

El empleado se interesó en mi problema. Si ( ) No ( )

El empleado me atendió con agilidad. Si ( ) No ( )

### Las preguntas específicas ahorran tiempo.

Una de las ventajas más importantes de este tipo cuestionarios es que los usuarios consideran que las preguntas específicas les ahorran tiempo, porque solo responden con la escala de medición y con algún comentario al respecto, en vez de tener que dar toda una explicación sobre por qué razón consideró que la actitud es mala, lo cuál es más complejo, desgastante y tardado para el encuestado.

### ¿Cómo elaborar las preguntas? Ejemplos de aspectos a evaluar.

#### *Cumplimiento de expectativas:*

El usuario generalmente evalúa el cumplimiento de sus expectativas si lo que recibe (producto o servicio) lo recibe correcta y oportunamente.

Es decir que si se quiere conocer la evaluación del usuario de un programa de desarrollo rural, respecto del cumplimiento de expectativas usted puede preguntar:

1. El financiamiento solicitado lo recibió en la fecha prometida.
2. El financiamiento recibido fue el solicitado (misma cantidad).
3. El financiamiento se otorgó con las condiciones negociadas (plazos, intereses, formas de pago, etc.).
4. ¿Recibió los insumos agrícolas complementarios al financiamiento?

#### *Actitud*

Con el indicador actitud se evalúa la disposición que se tiene para escuchar, asesorar, resolver problemas (si es que se presentan) y hasta para brindar el servicio de manera eficiente y ágil. En este aspecto las preguntas podrían ser:

1. Si usted visita al promotor, no lo encuentra y le deja recado ¿se reporta con usted devolviéndole la visita?
2. Cuando hay problemas o contratiempos con el papeleo ¿le avisan?
3. ¿Le ofrece el promotor alternativas de solución a sus problemas?
4. ¿Puede seleccionar la solución más conveniente sin que le impongan alguna en particular?

Estos son sólo ejemplos de preguntas específicas para estos indicadores, pero, claro que se sugiere hacer una pregunta abierta sobre la opinión del servicio o la experiencia, para conocer la ponderación que el encuestado le da a cada aspecto. En este caso sería ¿por qué?

## 5. Actividades de Taller.

1. Reúnanse en grupos, preferiblemente por afinidad geográfica, y seleccionen un proyecto, institución, programa o política en la que tienen interés la mayoría para realizar una auditoría social. Es importante fundamentar la decisión y aclarar los puntos del porqué sería interesante realizar dicha auditoría social.

2. Una vez seleccionada la política, institución, programa o proyecto, identifiquen la herramienta o herramientas que serían útiles para recopilar la información que se necesita para realizar la auditoría social. Expongan las razones por las cuales el grupo ha optado por determinada herramienta o herramientas.

3. Pensando en que este ejercicio puede llevarse a cabo, realicen una planificación que incluya los objetivos, las actividades, el presupuesto, los materiales y el tiempo que se necesita para realizar la auditoría social que fue seleccionada con su respectiva herramienta. Finalmente expongan su programación a frente al resto del grupo en sesión plenaria, a fin de escuchar y recoger comentarios, sugerencias y recomendaciones.

## Conclusión

Para que la auditoría social sea efectiva deben existir tres elementos que están íntimamente relacionados:

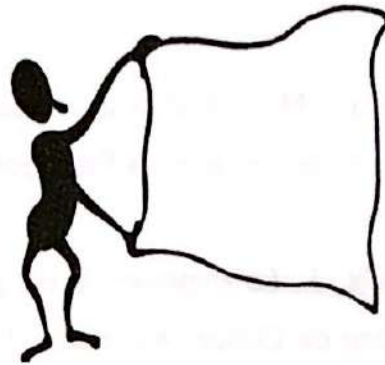
- un gobierno abierto y transparente, que incorpore a los ciudadanos en sus actividades complejas y procesos de toma de decisiones;
- un flujo de información consistente y persistente desde el gobierno hacia sus ciudadanos y viceversa; y
- maneras eficientes de rendir cuentas a los ciudadanos para que comprendan sus roles y exigir a los funcionarios públicos cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y transparente, para participar como asociados en igualdad de condiciones.

La combinación de estos elementos permite construir un espacio de interrelación entre gobernantes y gobernados para trabajar juntos en la toma de decisiones, formulación de políticas y procesos de implementación. Igualmente permite la evaluación y monitoreo de las actividades gubernamentales, con el propósito influir en la agenda pública para luchar contra la corrupción, exigir la rendición de cuentas y mejorar la calidad de vida de la población.

En este sentido, la auditoría social puede verse resumida en la siguiente ecuación:

**Auditoría Social = participación ciudadana + transparencia + rendición de cuentas.**

$$AS = PC + T + RC$$



## Bibliografía

Ávila, M., *Auditoría Social*. Conferencia ofrecida en el II Congreso Centroamericano de Profesionales Universitarios. Tegucigalpa, Agosto de 2002.

Cálix, J., *La experiencia del proceso de transparencia en el Municipio de Santa Rosa de Copán, Honduras*. Comisión Ciudadana de Transparencia, Santa Rosa de Copán, Honduras, 2003.

CTS, *Programación para realizar la primera auditoría social a la municipalidad de Sabanagrande*. Sabanagrande, Honduras, 2003.

Dubón, L. y Saravia F., *Los Procesos de Auditoría Social en el Nivel Municipal como Mecanismo de Participación Ciudadana y Combate a la Pobreza*. Tegucigalpa: CARITAS/ INTERFOROS, 2003.

Font, J. (coord.), *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel, 2001.

Gonzalez de Asís M. y Acuña J., *La Auditoría Social*. Curso de Educación a Distancia. Instituto del Banco Mundial, 2003.

Irias, J., *Situación Actual y Perspectivas de la Auditoría Social en Honduras*. SNV, Tegucigalpa, Honduras 2004.

Instituto CUANTO. *Libreta de calificaciones (score card). Metodología basada en la experiencia internacional*. Lima, Perú, Mayo 2004

*Manual del Programa Gobierno Abierto y Participativo*. Banco Mundial, Instituto Tecnológico de Monterrey. 2003.

Orozco, M. *Democracia y Participación Ciudadana*. Sesión de Cátedra Abierta organizada por la Universidad Americana de Managua. Nicaragua 2001.

Subirats, J., «Nuevos mecanismos participativos y democracia: promesas y amenazas» en: J. Font, (coord.), *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel, 2001.

