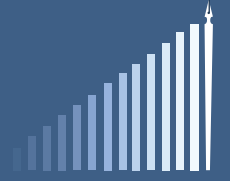


# CAPACITACIÓN EN AUDITORÍA SOCIAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS



Programa Alianza Estratégica por la transparencia, Auditoría Social y  
Mejora de la Gobernabilidad en la República Dominicana.





La presente publicación ha sido elaborada por el equipo de Sociedad Civil del Banco Mundial en la República Dominicana, con el apoyo de los expertos en auditoría social del programa Alianza Estratégica por la Transparencia, Auditoría Social y Mejora de la Gobernabilidad en la República Dominicana de USAID y Banco Mundial.

Los resultados, interpretaciones, juicios y conclusiones expresados en este trabajo son propios de los autores respectivos y no deben ser atribuidos al Banco Mundial o la USAID, a sus organizaciones afiliadas, a los miembros del Directorio Ejecutivo ni a los gobiernos que ellos representan.

### **Coordinación editorial**

#### **Agradecimientos especiales**

Los autores agradecen especialmente al valioso aporte en la revisión de este manual a Andrianjaka Rado Razafimandimby, Social Accountability/Redevabilité sociale Specialist Madagascar Country Office del Banco Mundial, a la constante colaboración de Horacio Álvarez, y a Verónica Heino por su participación en unificar los aportes de todos los involucrados.

### **Diseño y Publicación**

ROOM Grupo Creativo® / [www.room.com.do](http://www.room.com.do)



Grant No. AID-517-IO-11-00001 - World Bank EFO 427.

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

|   |    |
|---|----|
| I. Descripción del programa Alianza Estratégica por la transparencia, Auditoría Social y Mejora de la Gobernabilidad en la República Dominicana | 10 |
| II. Público al que está dirigido este manual  | 10 |
| III. Objetivo de esta formación   | 10 |
| IV. Metodología de formación  | 10 |
| V. Cómo utilizar este manual  | 10 |

## 1º PARTE

### CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

---

#### · CAPÍTULO 1. AUDITORÍA SOCIAL

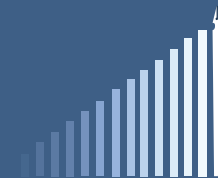
|   |    |
|---|----|
| A. ¿Qué es la Auditoría Social?   | 12 |
| B. Requisitos para la auditoría social y sus principales funciones                                  | 13 |
| C. ¿Qué persigue la Auditoría Social?   | 15 |
| D. ¿Cuáles son las Diferencias entre la Auditoría Social y otros tipos de auditoría?                | 16 |
| E. ¿Cuáles son las etapas o fases de la Auditoría Social?   | 16 |
| F. Importancia de las coaliciones o redes de actores sociales para el éxito de la Auditoría Social. | 17 |

#### · CAPÍTULO 2. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y TRANSPARENCIA

|  |    |
|--|----|
| A. ¿Qué es Participación Social?   | 21 |
| B. ¿Cuál es la importancia de la Participación Social?   | 21 |
| C. ¿Cuáles son los Mecanismos normativos de la Participación Social?   | 21 |
| D. ¿Qué es la Transparencia?   | 22 |
| E. ¿Cuáles son las Consecuencias de la falta de transparencia?   | 23 |
| F. ¿Cuáles son los Mecanismos normativos de Transparencia, Rendición de Cuentas y Fiscalización del Estado en La Republica Dominicana. | 23 |

#### · CAPÍTULO 3. ACCESO A LA INFORMACIÓN

|   |    |
|---|----|
| A. El derecho a la información pública.   | 26 |
| B. El acceso a la información pública como mecanismo para la transparencia y la rendición de cuentas. | 27 |
| C. Procedimientos para acceder a la información pública.  | 27 |



## 2º PARTE

### TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

---

#### • CAPÍTULO 1. REPORTE COMUNITARIO

##### 1. REPORTE COMUNITARIO

|   |    |
|---|----|
| A. ¿Qué es el Reporte Comunitario y para qué sirve? ..... | 30 |
|---|----|

##### 2. IMPLEMENTACIÓN

|   |    |
|---|----|
| • <b>FASE 1:</b> Planeación y preparación general de la técnica .....                 | 33 |
| a. ¿Cómo se planifica el Reporte Comunitario? .....                                   | 34 |
| b. Reuniones en terreno .....   | 34 |
| c. ¿Qué productos debe tener al finalizar esta FASE? .....                            | 35 |
| • <b>FASE 2:</b> Implementando el Reporte Comunitario en la Comunidad .....           | 37 |
| a. PASO UNO: Trabajo previo .....   | 37 |
| b. PASO DOS: Primera Reunión con los usuarios .....                                   | 38 |
| c. PASO TRES: Trabajo posterior .....   | 39 |
| d. PASO CUATRO: Segunda Reunión con los usuarios .....                                | 40 |
| • Procedimientos para calificar indicadores .....                                     | 41 |
| • <b>FASE 3:</b> Implementando el Reporte Comunitario con los Proveedores .....       | 48 |
| de Servicios: auto evaluación .....   |    |
| • PASO UNO: Trabajo previo al encuentro .....   | 48 |
| • PASO DOS: Primera reunión con los proveedores .....                                 | 48 |
| • PASO TRES: Trabajo posterior al encuentro .....                                     | 49 |
| • PASO CUATRO: Segunda reunión con los proveedores .....                              | 50 |
| • <b>FASE 4:</b> Reunión de Interfase entre usuarios y proveedores de servicios. .... | 51 |
| a. PASO UNO: Trabajo previo .....   | 51 |
| b. PASO DOS: Reunión de Interfase .....   | 52 |
| • <b>FASE 5:</b> Seguimiento e Institucionalización .....                             | 54 |
| a. Seguimiento e institucionalización .....   | 54 |
| b. Publicación o diseminación de la información .....                                 | 55 |
| c. Claves para la continuidad .....   | 55 |
| d. Informe final .....  | 56 |
| e. Por qué repetir el Reporte Comunitario .....                                       | 56 |

• **CAPÍTULO 2. “MONITOREO DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL Y MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS.”**

**1. HERRAMIENTAS DE AUDITORÍA SOCIAL APLICADAS AL PPM**

|   |    |
|---|----|
| <b>A.</b> ¿Qué es el Presupuesto Participativo Municipal (PPM)? ..... | 58 |
| <b>B.</b> Por qué es necesario que el ciudadano se involucre .....    | 58 |

• **SECCIÓN 1 - EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL PPM**

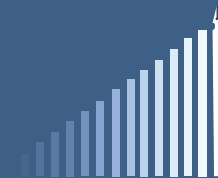
|   |    |
|---|----|
| <b>A.</b> ¿En qué consiste la Guía Evaluativa del Presupuesto Participativo Municipal (Guía de Indicadores) y cómo se aplica? ..... | 59 |
| <b>B.</b> Cómo y a quién se aplica la herramienta? .....  | 59 |
| <b>C.</b> Esquema de Ponderación para la Calificación de los Componentes .....  | 59 |
| <b>D.</b> Metodología para realizar Auditoría Social al PPM .....   | 61 |
| <b>E.</b> Guía de Indicadores Evaluativos del PPM .....   | 73 |

• **SECCIÓN 2 – MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS**

|  |    |
|--|----|
| <b>A.</b> Principio general .....  | 84 |
| <b>B.</b> ¿Qué instrumentos se utilizan para el levantamiento y el seguimiento a las obras y PM? ..... | 85 |
| <b>1.</b> Levantamiento de Obras e Instructivo para su llenado. ....                                   | 86 |
| <b>2.</b> Seguimiento de Obras e Instructivo para su llenado. ....                                     | 90 |
| <b>C.</b> ¿Con qué frecuencia y cómo se elaboran estos informes? .....                                 | 92 |

**2. PRESUPUESTO PARTICIPATIVO**

|  |    |
|--|----|
| <b>A.</b> ¿Qué es el Presupuesto Municipal (PM)? .....                       | 94 |
| • ¿Cuáles son los ámbitos de actuación del PPM?                              |    |
| • ¿Cuáles son las etapas del PPM?  |    |
| <b>B.</b> ¿Cómo se financia el PPM? .....                                    | 95 |
| <b>C.</b> ¿Qué puede financiarse a través del PPM? .....                     | 95 |
| <b>D.</b> ¿Quiénes participan y coordinan el proceso de PPM? .....           | 95 |
| <b>E.</b> ¿Cuáles son los pasos para realizar el PPM? .....                  | 96 |
| <b>F.</b> ¿Cuáles son los aspectos clave en la implementación del PPM? ..... | 98 |



|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b> ..... | 105 Y 106 |
|---------------------------|-----------|

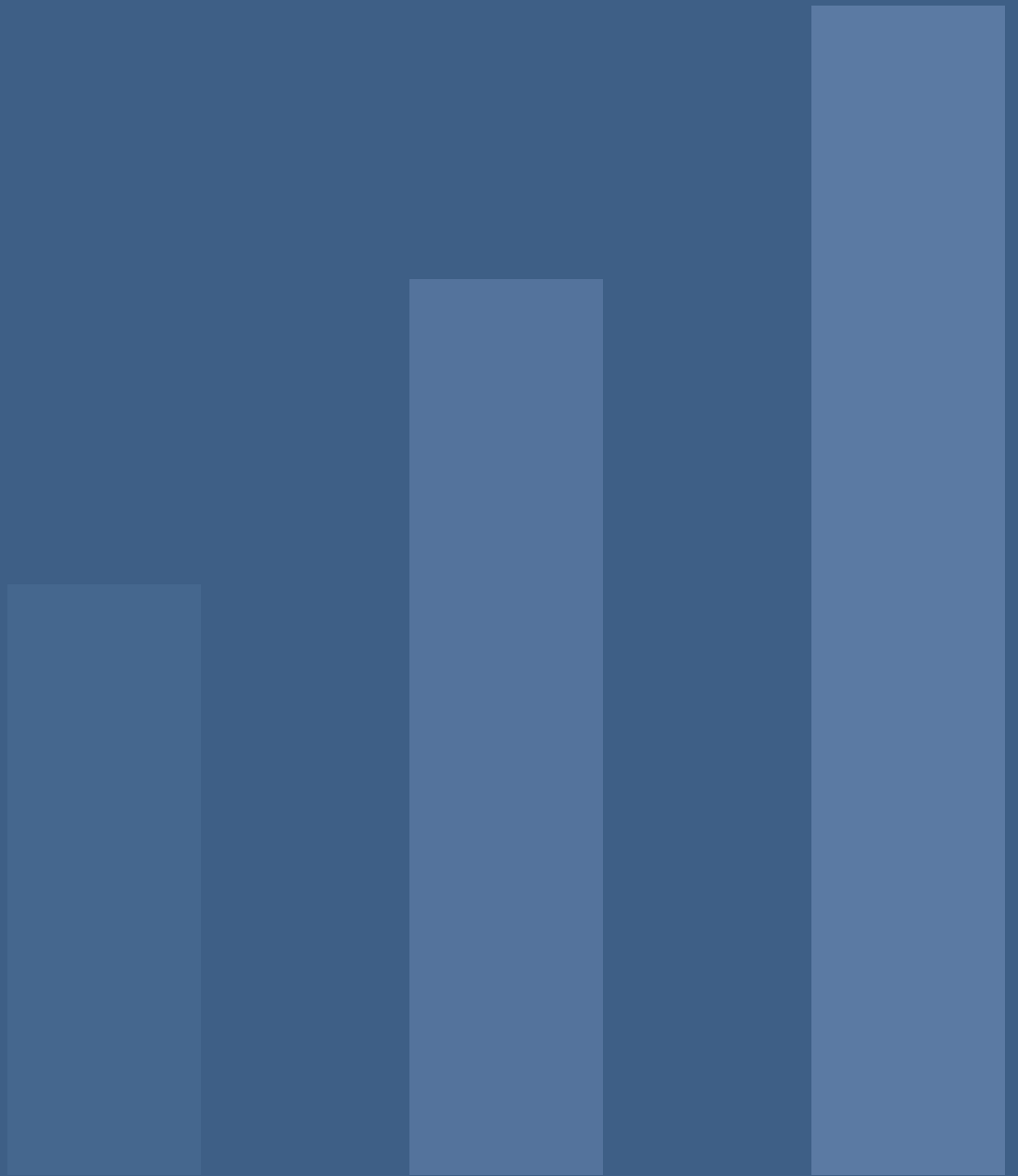
## **MATRICES Y CUADROS**

|  |         |
|--|---------|
| <b>A.</b> Cronograma modelo general de cómo se implementa un RC .....                  | 36      |
| <b>B.</b> Matriz de Mapa Social (FASE 1 RC) .....                                      | 38      |
| <b>C.</b> Matriz de planificación de la/s reunión/es (FASE 1 RC) .....                 | 39      |
| <b>D.</b> Matriz de monitoreo de datos (FASE 2 RC) .....                               | 41      |
| <b>E.</b> Ejemplo de Matriz de indicadores del servicio de salud (FASE 2 RC) .....     | 42      |
| <b>F.</b> Ejemplo de Matriz de indicadores del servicio de educación (FASE 2 RC) ..... | 43      |
| <b>G.</b> Matriz de calificación de indicadores (FASE 2, 3 Y 4 RC) .....               | 48 Y 49 |
| <b>H.</b> Matriz de Plan de acción (FASE 4 RC) .....                                   | 56      |
| <b>I.</b> Comité de seguimiento (FASE 4 Y 5 RC) .....                                  | 56      |
| <b>J.</b> Matriz de repetición del Reporte Comunitario .....                           | 59      |
| <b>K.</b> Componentes de la evaluación del PPM .....                                   | 65      |
| <b>L.</b> Matrices de indicadores de evaluación (PPM) .....                            | 69      |
| <b>M.</b> Matrices de evaluación del componente 1 (PPM) .....                          | 69      |
| <b>N.</b> Matrices de evaluación del componente 2 (PPM) .....                          | 70      |
| <b>O.</b> Matrices de evaluación del componente 3 (PPM) .....                          | 71      |
| <b>P.</b> Matrices de evaluación del componente 4 (PPM) .....                          | 71      |
| <b>Q.</b> Matrices de evaluación del componente 5 (PPM) .....                          | 72      |
| <b>R.</b> Percepción de los participantes (PPM) .....                                  | 73 Y 74 |
| <b>S.</b> Análisis del proceso final completo (PPM) .....                              | 75      |
| <b>T.</b> Guía de Indicadores Evaluativos del PPM .....                                | 78-88   |
| <b>U.</b> Fases de licitación Pública (MO) .....                                       | 89      |
| <b>V.</b> Ficha de levantamiento de obras (MO) .....                                   | 91      |
| <b>W.</b> Ficha de seguimiento de obras (MO) .....                                     | 94      |

INTRO



DUCCIÓN



## **I. PROGRAMA ALIANZA ESTRATÉGICA POR LA TRANSPARENCIA, AUDITORÍA SOCIAL Y MEJORA DE LA GOBERNABILIDAD EN LA REPÚBLICA DOMINICANA.**

El Banco Mundial en la República Dominicana en colaboración con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) está llevando a cabo un programa de fortalecimiento de las capacidades de las organizaciones de la sociedad civil en las áreas de monitoreo de políticas públicas y gestión de proyectos.

El objetivo principal de este programa (SPTSAGR por sus siglas en inglés) es fortalecer las capacidades de la sociedad civil para lograr un aumento en la transparencia, rendición de cuentas y calidad de servicios públicos por parte del gobierno, en la República Dominicana.

Durante varios meses se llevará a cabo la primera formación a Organizaciones de la Sociedad Civil dominicana en Auditoría Social de Políticas Públicas y Gestión de Proyectos en el marco de este Programa.

Se ha decidido desarrollar este manual operativo para llevar a cabo la formación y como una ayuda para todos aquellos interesados en la implementación de mecanismos de auditoría social.

## **II. PÚBLICO AL QUE ESTÁ DIRIGIDO ESTE MANUAL**

Este manual está dirigido a personal de organizaciones comunitarias de base (OCB) y técnicos de organizaciones de la sociedad civil (OSC). El manual también puede ser utilizado por personas que trabajan en áreas relacionadas a la gobernabilidad, transparencia y la lucha contra la corrupción y que fomentan mecanismos de participación ciudadana.

## **III. OBJETIVO DE ESTA FORMACIÓN**

El objetivo de esta capacitación es formar promotores de auditoría social para llevar adelante, de manera efectiva, mecanismos de control de políticas y servicios públicos y que esto a su vez genere la mejora en la prestación de servicios y la rendición de cuentas de parte del gobierno local y central.

## **IV. METODOLOGÍA DE FORMACIÓN**

Las reuniones combinan una metodología teórico-práctica, incluye lectura de casos, actividades, información teórica, trabajos en grupo, lecturas entre clase y clase. También prevé salidas de campo para practicar las técnicas de auditoría social aprendidas.

## **V. CÓMO UTILIZAR ESTE MANUAL**

Este manual está dividido en dos grandes partes. En el capítulo 1 se desarrolla los conceptos relacionados a la auditoría social, mientras que en el capítulo 2 se encuentran detalladas tres técnicas concretas de auditoría social: Reporte Comunitario, Evaluación del Proceso de Presupuesto Participativo Municipal y Monitoreo de Obras públicas.



# 1º PARTE

## CONCEPTOS GENERALES

# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

## • CAPÍTULO 1. AUDITORÍA SOCIAL

### Sólo con la participación....

*La ley de participación popular en Bolivia*

**La Ley de Participación Popular de 1994** empodera a los concejos municipales elegidos democráticamente en Bolivia a diseñar e implementar programas y políticas de desarrollo local, con fondos transferidos del gobierno local. Además, la ley empodera a las organizaciones comunitarias a participar en el desarrollo de los planes estratégicos municipales a 5 años.

Estos grupos ejercen jurisdicción sobre un territorio específico y se les asigna derechos y responsabilidades en una serie de asuntos sociales, productivos, ambientales y de infraestructura. También, los llamados comités de vigilancia fungen como órganos de control sobre el concejo municipal y aseguran que las prioridades comunitarias se reflejen en los presupuestos municipales y los gastos.

### ¿Por qué los ciudadanos se involucran para la transparencia de la gestión pública?

*Monitoreo del gasto en Uganda*

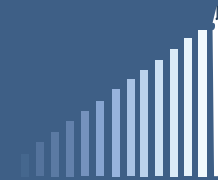
A pesar de la duplicación del gasto en educación primaria entre 1992 y 1995 (principalmente en salarios), la inscripción estudiantil pareció permanecer estancada en Uganda (Reinikka and Svensson 2001). Una explicación fue que las escuelas no estaban recibiendo los fondos asignados. Para determinar dónde iban a parar los fondos, el Banco Mundial, en colaboración con el gobierno de Uganda, el Centro de Investigación de Política Económica, y una firma de consultores independientes de Uganda, encuestaron a 250 escuelas públicas, seleccionadas al azar de 19 de los 39 distritos. La encuesta comparó las asignaciones de fondos a las escuelas del gobierno central con los registros individuales de cada escuela.

Los resultados mostraron que solamente un 13% de los fondos no-salariales destinados a la educación en realidad llegó a las escuelas que se supone que ayudarían (Reinikka and Svensson 2004). La mayoría de las escuelas no recibieron ningún tipo de aporte.

Las escuelas más pequeñas, escuelas de niños de familias pobres, y escuelas con docentes menos calificados, recibían menos fondos (Reinikka and Svensson 2001). Como resultado de las encuestas, hubo varios cambios:

- El gobierno reportó a los medios locales los resultados de las encuestas y los montos de los fondos transferidos a las escuelas.
- Las escuelas y distritos también tenían que anunciar públicamente la cantidad de fondos que recibían.

La expectativa fue que la difusión de esta información a los padres desalentaría la fuga de fondos para usos no-educativos. Con esta información en mano, los padres y los profesores eran más propensos a movilizarse y reclamar la asignación completa que había prometido el gobierno. Una encuesta del 1998 hecha por el gobierno encontró que estas medidas fueron efectivas para aumentar el flujo de los fondos a las escuelas. Para el 2001, el 80% de los fondos presupuestados estaban llegando a las escuelas, como estaba previsto (Reinikka and Svensson 2001).



## A. ¿QUÉ ES LA AUDITORÍA SOCIAL?

La **auditoría social** es un proceso por el cual la ciudadanía vigila, monitorea, evalúa, verifica y da seguimiento a la gestión de una institución pública o privada que trabaja con fondos públicos. (Hernández, et al. 2007. p 114)

Es una forma de participación ciudadana, de manera organizada o individual, que consiste en la realización de ejercicios ordenados, metódicos, planificados para observar, medir, dar seguimiento, diseminar la información públicamente, presentar sugerencias y propuestas en torno al uso de los recursos públicos, examinando los resultados de la gestión pública, su apego al marco legal, el cumplimiento de metas y planes estratégicos y sobre todos sus efectos para el bienestar de la sociedad.

La auditoría social se lleva a cabo a través de diferentes de técnicas, como por ejemplo: Reportes Comunitarios, Formulación del Presupuesto Participativo, Monitoreo de Obras Públicas, Tarjetas de Calificación Ciudadana, entre otras.

**¿En qué contexto se da la auditoría social?** *Imagine la siguiente situación.*

Los candidatos hacen promesas a los ciudadanos durante las elecciones y también durante el período de gobierno, sobre qué pueden esperar los ciudadanos del gobierno: calidad de los servicios públicos, inversiones en obras, etc. Estas “promesas” permiten a los ciudadanos conocer en qué se gastarán sus impuestos y se presenta a menudo como un “pacto”, en el cual los ciudadanos esperan que el gobierno cumpla esas promesas y se definen los límites de las presas de gobierno.

Un ejemplo de pacto en algunas zonas de la **República Dominicana** es en el sector eléctrico. Se han hecho “**pactos sociales**” donde los usuarios recibirán 24 horas de energía (eso se convierte en una obligación del gobierno), si...pagan su factura a tiempo (eso se convierte en una obligación de los ciudadanos). La auditoría social permite a los ciudadanos evaluar si el Gobierno, y los prestadores de servicios, están cumpliendo con su parte del “pacto social”.

La auditoría social también proporciona información valiosa para los proveedores de servicios de parte de los usuarios directos de ese servicio o de los funcionarios electos, que les permite responder mejor a las necesidades de los ciudadanos locales, en vez de sólo recibir retroalimentación durante las elecciones.

## B. REQUISITOS PARA LA AUDITORÍA SOCIAL Y SUS PRINCIPALES FUNCIONES

Hay algunos requisitos para que se dé la auditoría social:

- Comprender las políticas o lo que el gobierno se ha comprometido a brindarle a los ciudadanos,
- Tener acceso a la información sobre el rendimiento y gastos del gobierno,
- Comprender quien, dentro del gobierno, es responsable por cada servicio y por la que las decisiones,
- Capacidad para analizar la información y publicarla para que los ciudadanos vean más amplios.

Entre las principales funciones de la auditoría social podemos mencionar:

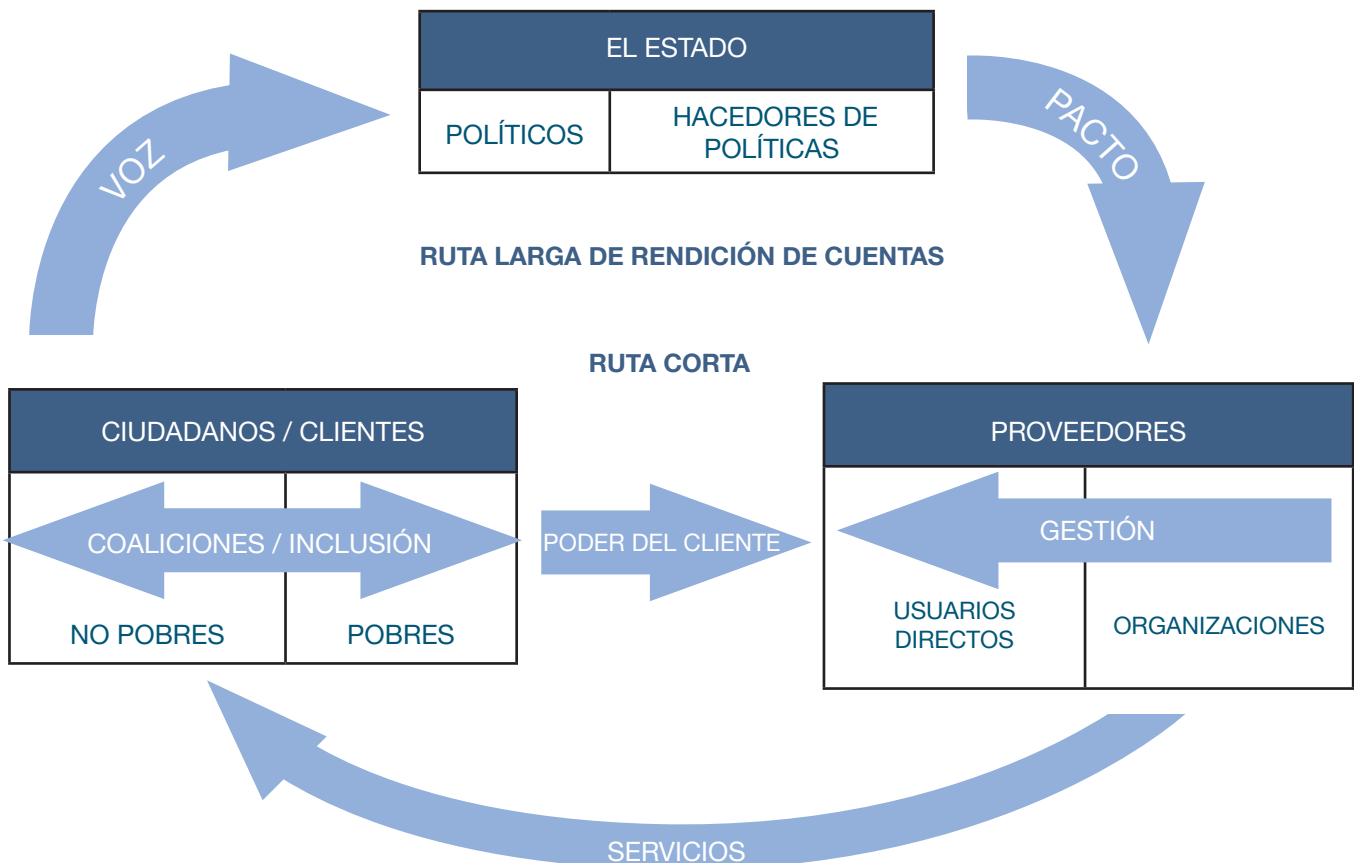
- Que promueve la participación activa de la ciudadanía,
- Que es un instrumento para la democracia, el desarrollo y lucha contra la pobreza,
- Que sirve para combatir la corrupción,
- Que es un medio idóneo de hacerse escuchar por las autoridades y la ciudadanía,
- Que contribuye al mejoramiento económico, social y político de las comunidades,
- Que fortalece las organizaciones de la sociedad civil organizada y no organizada,
- Que contribuyen al fortalecimiento de la gobernabilidad.

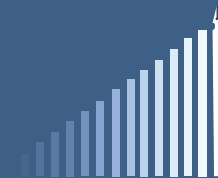
# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

La auditoría social permite conocer las posibilidades reales que las comunidades tienen para responder a sus propias necesidades, también desarrolla la co-responsabilidad al clarificarse su rol, sus deberes y sus derechos en el que hacer con la comunidad.

SOCIEDAD CIVIL < DIÁLOGO > PROVEEDORES DEL GOBIERNO

| Educativo  | Organizativo y movilizador   | Político   |
|--|--|--|
| Que busca generar una actitud positiva y crítica a la cosa pública en aras de practicar y sostener la democracia | En la medida en que se desarrolla y provoca nuestra acción conjunta ante los gobernantes y la acción asociada de gobiernos locales y ciudadanía ante el Estado | Porque al ser desarrollada e implementada se contribuye a la recuperación de la confianza ciudadana en las instituciones del Estado y los funcionarios que tienden a desarrollar con mayor transparencia su gestión. |





## C. ¿QUÉ PERSIGUE LA AUDITORÍA SOCIAL?

La auditoría social apunta a medir hasta qué punto la gestión pública ha contribuido al bien común. De acuerdo al Manual de Auditoría Social para Comisiones Ciudadanas de Transparencia publicado por el Banco Mundial en el 2007 (p.23), esto incluye varios aspectos:

- La **eficacia**, entendida como el logro de los objetivos planteados en una política, institución, programa, presupuesto, proceso o proyecto.
- La **eficiencia**, que es la relación entre los costos de ejecución y los resultados que se generan.
- La **calidad**, se refiere al grado de satisfacción que experimentan los destinatarios o usuarios del servicio o beneficio público que se audita (también el cumplimiento con las normas establecidas para cada servicio).
- La **ética**, entendida como el apego de los funcionarios y empleados públicos a valores y principios que, como la honradez y el espíritu de servicio, son fundamentales en el desempeño de sus cargos.
- La **transparencia**, referida a la voluntad política y aplicación de medidas de las autoridades para brindar información a la ciudadanía sobre sus decisiones y acciones.

### ¿QUIÉNES SON Y QUÉ HACEN LOS PROMOTORES DE AUDITORÍA SOCIAL?

De acuerdo a la Comisión Nacional para el Desarrollo de la Educación Alternativa No Formal (CONEANGO) de Honduras: (CONEANGO y UNICORAS, 2008. p.18-21)

#### CONCEPTUALES

- Reflexionan en forma articulada sobre el proceso de democratización del país, sus principales retos y desafíos hacia el futuro y el rol de las organizaciones de la sociedad civil en el mismo
- Analizan y reflexionan en términos generales el marco legal que regula la participación ciudadana y la auditoría social.
- Identifican las diferentes estructuras del Estado y su funcionamiento.
- Interpretan y explican los procesos sociales en que se inserta la realidad
- Identifican, plantean y resuelven problemas relacionados con la auditoría social, mediante métodos propios, con un enfoque hacia el desarrollo sostenible de las comunidades.

#### ACTITUDINALES

##### Los promotores en auditoría social, promueven en sus organizaciones y comunidades:

- La participación ciudadana basada en el pluralismo, la tolerancia y la cooperación<sup>12</sup>
- Una actitud sensible y crítica ante las diversas formas y expresiones de la problemática del ser humano y el medio que le rodea.
- El combate frontal a la corrupción.
- Una actitud activa, creativa, crítica y ética en el desempeño de su trabajo y asumir con responsabilidad y honestidad el trabajo individual y en equipo.

#### PROCEDIMENTALES

- Elaboran planes de auditoría social a las políticas, programas, proyectos y recursos financieros de interés público.
- Implementan la metodología, figuras y herramientas básicas de la auditoría social.
- Planifican, preparan y desarrollan actividades de capacitación, aplicando diferentes métodos y técnicas de enseñanza.
- Elaboran informes de las distintas experiencias de Auditoría Social desarrolladas.

# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

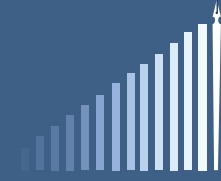
## D. DIFERENCIAS ENTRE LA AUDITORÍA SOCIAL Y OTROS TIPOS DE AUDITORÍA.

|                                       | Auditoría social  | Auditoría pública  | Auditoría privada   |
|---------------------------------------|---|--|---|
| ¿Quiénes la ejercen?                  | La ciudadanía organizada, es decir, la sociedad civil.  | a) Entes controladores del Estado.<br>b) Auditores internos de las instituciones públicas.<br>c) Empresas o personas contratadas por las instituciones públicas. | Firmas auditoras o personas naturales en la materia.                                      |
| ¿Cuál es su enfoque?                  | Hacia las decisiones y acciones de quienes ejercen el poder desde una institución del Estado.   | Hacia las decisiones y acciones de quienes ejercen el poder desde una institución del Estado.  | Hacia cualquier actividad económica propia de la iniciativa privada.                      |
| ¿Cuál es su objetivo?                 | Incidir sobre el destino de los recursos y la calidad de los servicios públicos para lograr el bien común. Busca contribuir al buen gobierno. | Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia del uso de los recursos públicos, y de la gestión de las instituciones del Estado.                                     | Lograr una administración eficaz y eficiente, y ejercer más y mejores controles internos. |
| ¿Cuáles son los resultados esperados? | Reducción de la pobreza, justicia social, fortalecimiento de la democracia y de la participación ciudadana.                                   | Reducción de la pobreza, fortalecimiento de las instituciones del Estado y la credibilidad política.   | Aumentar las ganancias y la acumulación de capital, junto con credibilidad.               |

## E. ¿CUÁLES SON LAS ETAPAS O FASES DE LA AUDITORÍA SOCIAL?







## F. IMPORTANCIA DE LAS COALICIONES O REDES DE ACTORES SOCIALES PARA EL ÉXITO DE LA AUDITORÍA SOCIAL.



.... En Perú se conformó una coalición de la sociedad civil contra la corrupción: PRO-ETICA. Está integrada por cuatro organizaciones: *La Asociación Civil Transparencia*, *la Asociación de Exportadores del Perú*, *la Comisión Andina de Juristas* y *el Instituto de Prensa y Sociedad*. En 2003, Proetica siguió de cerca el proceso de adquisición de uniformes de la policía nacional, garantizando un proceso transparente y el ahorro de casi \$3 millones de dólares<sup>1</sup>.

Antes de aplicar cualquier técnica de auditoría social es importante que conozca quiénes son los diferentes actores de la comunidad y el grado de influencia que pueden ejercer para lograr el cambio esperado con la aplicación de esa técnica. Debe conocer a los diferentes actores y cuáles son su influencia, poder e incentivos para el cambio. Entender cuáles son los principales obstáculos y oportunidades para el cambio.

¿Por qué es importante conocer sus incentivos? Para entender la mejor manera para que todos busquen el mismo cambio. Ya que si los intereses personales están por encima del objetivo de la coalición, o cuando las coaliciones son influidas por quienes desean promover sus propios intereses políticos. Otra fuente de conflicto de intereses es cuando los que están involucrados en la prestación de un servicio, participan también en la evaluación de dicho servicio, o tratan de influir en la voz de los usuarios de ese servicio. Por eso la evaluación independiente de los usuarios del servicio es la clave!

La capacidad de crear coaliciones contribuye a aumentar el poder de negociación e incidencia de esas organizaciones frente a los tomadores de decisiones. Crear coaliciones entre la sociedad civil y el gobierno es un paso importante en el combate a la corrupción, la apertura de canales, para que tanto la sociedad civil como los grupos de interés puedan demandar mayor responsabilidad de ambas partes, genera y sustenta una dinámica ciudadano-gobierno que apoya sustancialmente las reformas. (González, 2001. p. 309-320)

Otras coaliciones son las que forman entidades de la sociedad civil entre sí, el vocablo de coaliciones o redes entraña la suma de voluntades, de recursos y de esfuerzos, y al planificar sus acciones, lo hacen con las diferentes visiones que trae a la coalición o red las partes convergentes.

*Tomando en cuenta las experiencias de coaliciones anticorrupción y pro transparencia en la región y los desafíos y éxitos que comparten, se aprendieron varias lecciones clave:*

- *El contacto e interacción con los interesados y beneficiados a lo largo de todo el proceso es esencial para el éxito.*
- *Las estructuras claras de funcionamiento ofrecen una base para que las coaliciones puedan funcionar con menos obstáculos y más efectividad, y además aclaran expectativas dentro de la coalición, lo cual es necesario para facilitar la cooperación entre las organizaciones afiliadas.*
- *Se debe establecer credibilidad que luego debe ser celosamente protegida, pues sin ella la coalición pierde su capacidad de influir sobre el cambio.*
- *Las coaliciones fuertes establecen relaciones con individuos y organizaciones que pueden aportar experiencia y otras formas de asistencia que no se visualizaban como necesarias a un comienzo. El fomento de dichas relaciones estratégicas refuerza una coalición.*

“ Para visualizar qué factores se deben tener en consideración para trabajar en

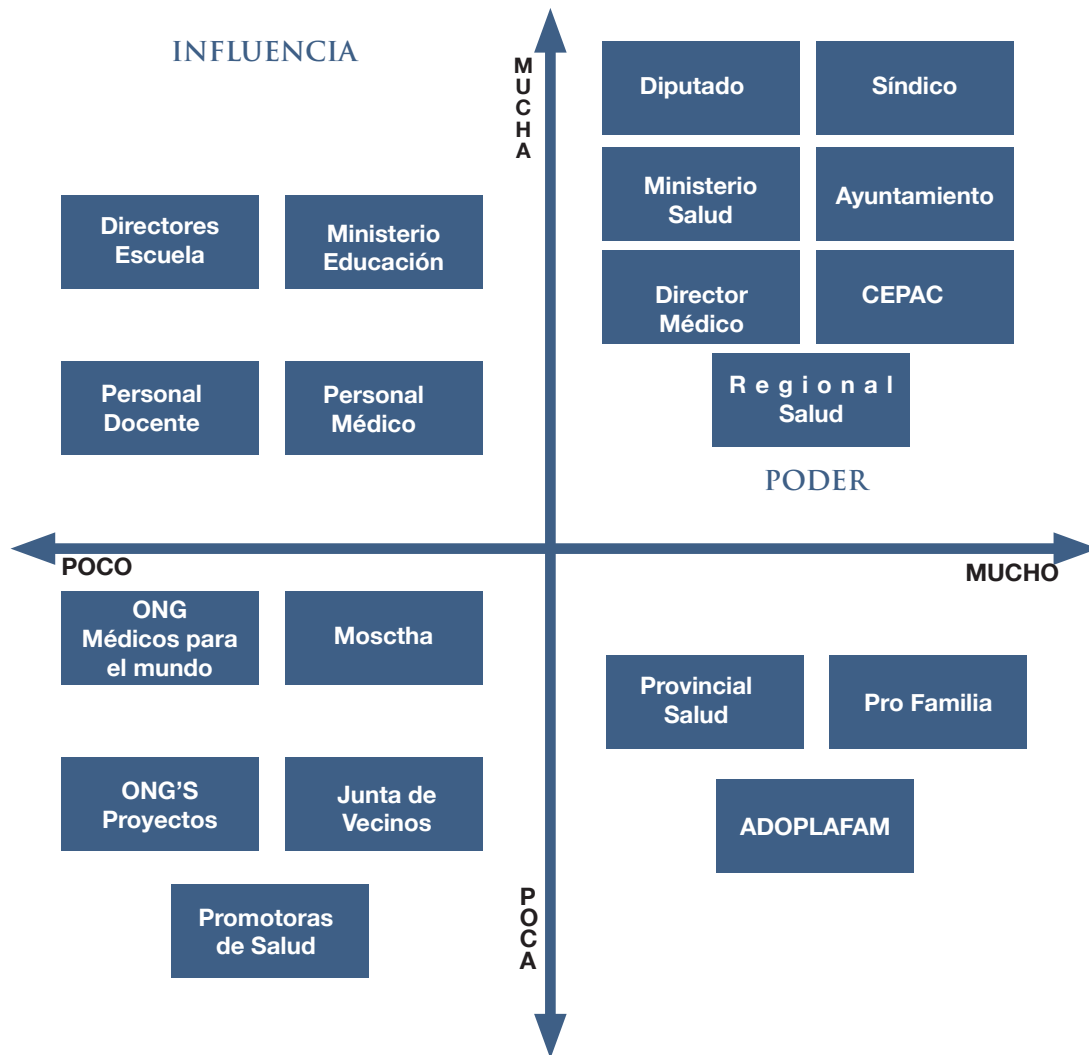
coaliciones exitosas, se hace un **mapeo de actores**,

utilizando coordenadas, según la **influencia** para transmitir la necesidad

de mejorar y **poder** para el cambio real. ”

<sup>1</sup> Coaliciones Anticorrupción y de Transparencia: Lecciones de Perú, Paraguay, El Salvador y Bolivia (2005). USAID

# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

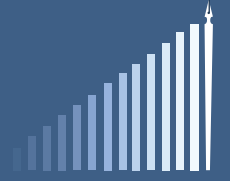


## ¿CÓMO LO HAGO?

Tenemos el eje vertical y el eje horizontal. Al eje vertical, se le asigna el signo positivo (+) en el extremo superior y el signo negativo (-) en el extremo inferior (**este eje es el de influencia**). Al eje horizontal, se le asigna un signo positivo (+) en el extremo de la derecha y el signo negativo (-) en el extremo de la izquierda (**este eje es el de poder**).

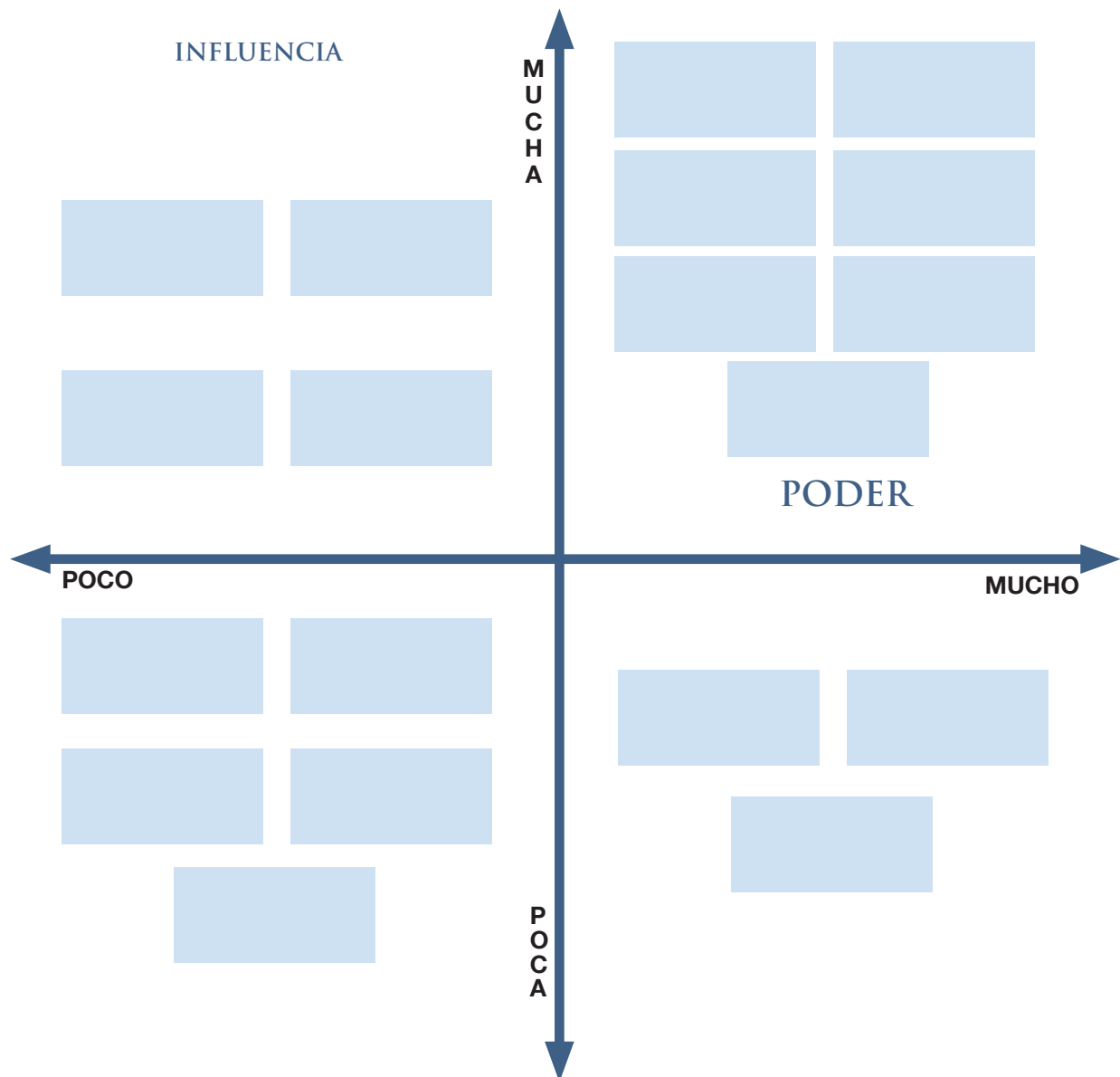
Ya construidas las coordenadas, se ubica a cada actor en el cuadrante según su **influencia** para transmitir la necesidad de mejorar y **poder** para el cambio real, de la siguiente manera:

- Superior derecho: Mucha influencia y mucho poder;
- Superior izquierdo: Mucha influencia y poco poder;
- Inferior derecho: Poca influencia y mucho poder;
- Inferior izquierdo: poca influencia y poco poder.



Para llegar a un mapa de actores, hay que preguntarse: cómo está relacionado con el servicio, cuáles son las normas que influyen en las decisiones sobre los diversos aspectos del servicio (contratación, niveles, presupuestos), cuáles son los incentivos de cada uno de los actores para el cambio?.

En este punto ya se sabe con cuánta incidencia y poder cuenta cada organización y cómo debe actuar y con quiénes para aumentar su influencia y/o poder.



**En resumen,** las coaliciones suman las fortalezas de cada organización integrante, también el poder e influencia que luego emplearán para incidir o influenciar en los espacios de poder a favor de la colectividad que representa.

# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

## • CAPÍTULO 2: PARTICIPACIÓN SOCIAL Y TRANSPARENCIA

### ¿POR QUÉ

ES IMPORTANTE

LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?

¿SABÍAS  
QUE?

...en Uganda gracias a la participación de los ciudadanos evaluando el servicio de salud, y a la publicación de los resultados a nivel local, se logró reducir en un 33% la mortalidad infantil en 1 año, aumentó un 63% el número de consultas de planificación familiar y hubo además un 68% de aumento en la distribución de anticonceptivos.

¿QUÉ

SE PUEDE

LOGRAR CON

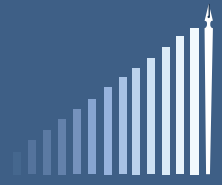
la Participación  
DE LOS  
ciudadanos?

...En BANGALORE, LA INDIA, un grupo de niños participó y produjo el cambio. Esta fue la primera encuesta de niños y fue realizada como parte del programa de campamento de verano de conciencia cívica del Centro de Asuntos Públicos (PAC), en el cual participaron 28 escuelas de Bangalore.

El objetivo fue permitir a niños a evaluar la calidad de las carreteras en Bangalore.

En total, 23 carreteras. La metodología de la encuesta fue: observaciones visuales basadas en una lista de control con varios componentes para cada 300 metros de carretera. Cada carretera fue encuestada por un equipo de cuatro estudiantes de entre 12 y 14 años, dirigidos por un voluntario entrenado.

La encuesta demostró deficiencias como sistemas de drenaje ineficaces, caminos peatonales inutilizables, y muchos baches. Los niños presentaron sus resultados al comisario municipal de Bangalore en una reunión pública que ocupó la primera plana de los periódicos locales, lo que demuestra el valor de este tipo de intervención para atraer la atención de los medios. El resultado fue que el comisario municipal **instruyó a sus oficiales a tomar medidas inmediatas para mejorar las carreteras incluidas en la encuesta.**



## A. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?

**La Participación social o ciudadana** es un proceso gradual, mediante el cual se integra al ciudadano, en forma individual o colectiva, en la información, toma de decisiones, la fiscalización, control y colaboración de las acciones en los asuntos públicos que lo afectan directa o indirectamente, para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve.<sup>3</sup>

La participación social es la integración de la población en los procesos de toma de decisiones de forma colectiva o individual en las estructuras que componen los estados, ciudades, municipios, barrios, etc., para que estos funcionen correctamente.

Es la intervención de la ciudadanía, en la conducción de lo público mediante diferentes mecanismos y espacios sociales, para incidir en las organizaciones estatales, las políticas públicas y en el manejo eficiente de los recursos. La participación se ejerce de diferentes maneras y no requiere la existencia de un marco normativo.

## B. ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?

A través de la participación social en la toma de decisiones de los organismos del Estado y el diseño y la ejecución de las políticas públicas, la ciudadanía **contribuye** a la construcción de un Estado que permite una vida más digna para todos, a través de normas y acciones justas y equitativas.

Para promover una participación social efectiva es necesario primero conocer nuestras necesidades, informarse, y tomar control de nuestras acciones. Una vez que se logra esta conciencia se pueden establecer objetivos claros y alcanzar así el **empoderamiento**.

Cuando buscamos el bienestar colectivo incorporando a la población como actor social en el análisis de la situación que le afecta y haciendo propuestas para su solución, logramos una co-gestión de lo público y llevamos a su verdadera dimensión el término “**Democracia**”, cuyo significado implica que todos tengamos más participación en la toma de decisiones de lo público. Si así lo hacemos estamos logrando **movilización social**.

### **Empoderar:**

*fortalecer las capacidades para tomar control sobre una situación: poder hacer o ser capaz de. Puede referirse a una persona o a un grupo de personas.*

**En resumen**, podemos afirmar que una de las alternativas viables para mejorar la gestión de los fondos públicos es potenciar la participación activa de la ciudadanía.

## C. ¿CUÁLES SON LOS MECANISMOS NORMATIVOS DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA REPÚBLICA DOMINICANA?

Los mecanismos de participación social son las acciones o iniciativas reconocidas por la Constitución y las leyes, para que la ciudadanía pueda influir desde la elección de sus representantes hasta en las acciones tomadas por ellos y constituyen herramientas de indispensable valor social y jurídico para ejercer el control y garantizar la eficacia en los actos del Estado. Su ámbito de aplicación es en toda la estructura estatal y su funcionamiento en todo el territorio nacional.

# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

## ¿Cuáles son estos mecanismos?

La Constitución los agrupa de la siguiente manera:

### I) Derechos de ciudadanía (Art. 22):

- 1- **Elegir y ser elegibles** para los cargos que establece la presente Constitución;
- 2- **Decidir** sobre los asuntos que se les propongan mediante referendo
- 3- **Ejercer el derecho de iniciativa popular**, legislativa y municipal, en las condiciones fijadas por esta Constitución y las leyes;
- 4- **Formular peticiones** a los poderes públicos para solicitar medidas de interés público y obtener respuesta de las autoridades en el término establecido por las leyes que se dicten al respecto;
- 5- **Denunciar las faltas** cometidas por los funcionarios públicos en el desempeño de su cargo.

### II) Mecanismos Directos de Participación Local (Art.203):

- 1- Referendo;
- 2- Plebiscitos;
- 3- Iniciativa normativa municipal.

### III) Otros:

- 1- Consejo Económico Social (Art. 241 y 251);
- 2- Acceso a la Información Pública (Art. 49.1)

<sup>3</sup> García Ferrando, M.; Ibáñez, J. y Alvira, F. (2000) "El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación", Madrid Alianza .

## ¿Sabías lo que se logra a través de gestiones públicas transparentes??

En las Filipinas la escasez de libros de texto en muchas escuelas públicas había alcanzado la alarmante proporción de un libro para cada cinco estudiantes. Con el objetivo de lograr una proporción de un libro de texto por materia para cada estudiante, el Ministerio de Educación emprendió dos proyectos: Proyecto de Gestión de Gasto Social y Proyecto de Adquisiciones de la Educación Primaria. Estos proyectos apoyados por el Banco Mundial en el 2003 tuvieron como propósito entregar 37 millones de libros de texto directamente a estudiantes de primaria y secundaria de escuelas públicas en todo el país, a un costo total de adquisición de US\$23 millones.

Sin embargo, la amenaza de la extendida corrupción obligó al Ministerio de Educación a buscar la **participación de los estudiantes**, acercándose al proyecto "Vigilancia del Gobierno", para organizar y coordinar las actividades de monitoreo y asegurar una entrega de libros de texto libre de corrupción.

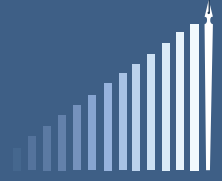
Por primera vez, en noviembre 2003, la adquisición total de 37 millones de libros de texto fue llevado a cabo en 12 meses, comparado a 24 meses en ocasiones anteriores. Además, el precio medio por libro bajó de 90 pesos filipinos a 41 pesos filipinos, gracias a los procedimientos transparentes de adquisición, lo que resultó en un ahorro para el gobierno de 68.5 millones de pesos filipinos (US\$1.4 millones), que antes hubieran sido perdidos por ineficiencias de corrupción.

## D. ¿QUÉ ES LA TRANSPARENCIA?

"La transparencia es la condición que facilita ver claramente lo que hay a través de algo." Es una cualidad de los funcionarios y las instituciones públicas que "permiten la claridad, apertura y visibilidad de sus actuaciones, así como el acceso a la información por parte de la ciudadanía". (Hernández, Irías y Ávila, 2007. p 15)

Es la acción o mecanismo de hacer que todo el mundo se entere de lo que hace cada institución, organismo o persona que maneja fondos públicos. La transparencia se puede lograr a través de un efectivo ejercicio de control y fiscalización del Estado que obligue a informar y rendir cuentas de cada una de las actuaciones que el servidor o funcionario público realiza a través de los órganos del Estado.

Es una relación social en la que un actor siente la obligación de informar en un determinado foro sobre su conducta, proveyendo varios tipos de información acerca del desempeño de sus tareas, productos y procedimientos. Frecuentemente, sobre todo en el caso de presentarse incidentes y fallas, también implica el ofrecer una justificación. (Bowens, 2005. p 15)



### E. ¿CUÁLES SON LAS CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE TRANSPARENCIA?

Cuando hay falta de transparencia en el manejo de los recursos del Estado, se pueden generar espacios para **la corrupción**. Por ejemplo cuando un servidor público, trabaja por sus intereses personales en lugar de hacerlo por el bien de la comunidad. La corrupción se define como “el uso ilegítimo del poder público para el beneficio privado”; “todo uso ilegal o no ético de la actividad gubernamental como consecuencia de consideraciones de beneficio personal o político”; o simplemente como “el uso arbitrario del poder”. (Morris, 1992. p 18)

### F. ¿CUÁLES SON LOS MECANISMOS NORMATIVOS DE TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y FISCALIZACIÓN DEL ESTADO EN REPÚBLICA DOMINICANA?

La República Dominicana cuenta con un marco legal que promueve la transparencia y la rendición de cuentas en procura del fortalecimiento de la democracia y del estado de derecho.

#### LOS EFECTOS O SECUELAS NEGATIVAS DE LA CORRUPCIÓN SON:

- El deterioro de la legitimidad de las instituciones democráticas;
- La reducción de los ingresos fiscales y el impedimento de que los escasos recursos públicos contribuyan al desarrollo y bienestar social;
- La restricción al acceso y el deterioro de la calidad de los servicios públicos a los sectores de ingresos más bajos.
- El descrédito e incredulidad de la actividad política y de la clase política;
- La desesperación e indignación entre los ciudadanos;
- La ausencia de cooperación entre la ciudadanía y las autoridades estatales, así como el debilitamiento de las instancias de participación de la sociedad civil;
- La proliferación de la cultura de corrupción;
- El incremento del uso discrecional del gasto público.

## La Constitución Dominicana establece los siguientes mecanismos:

#### 1) Rendición de cuentas del Presidente de la República ante el Congreso Nacional (Art. 114)

Artículo 114.- Rendición de cuentas del Presidente de la República. Es responsabilidad del Presidente de la República rendir cuentas anualmente, ante el Congreso Nacional, de la administración presupuestaria, financiera y de gestión ocurrida en el año anterior, según lo establece el artículo 128, numeral 2, literal f) de esta Constitución, acompañada de un mensaje explicativo de las proyecciones macroeconómicas y fiscales, los resultados económicos, financieros y sociales esperados y las principales prioridades que el gobierno se propone ejecutar dentro de la Ley de Presupuesto General del Estado aprobada para el año en curso.

#### 2) Rendición de cuentas de los presidentes de ambas Cámaras Legislativas (Art. 91)

Artículo 91.- Rendición de cuentas de los presidentes. Los presidentes de ambas cámaras deberán convocar a sus respectivos plenos la primera semana del mes de agosto de cada año, para rendirles un informe sobre las actividades legislativas, administrativas y financieras realizadas durante el período precedente.

#### 3) Rendición de cuentas de los legisladores ante los electores que representan (Art. 92)

Artículo 92.- Rendición de cuentas de los legisladores. Los legisladores deberán rendir cada año un informe de su gestión ante los electores que representan.

# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

## 4) Atribuciones en materia de fiscalización y control del Congreso Nacional (Art. 93.2) Atribuciones en materia de fiscalización y control:

- a) Aprobar o rechazar el estado de recaudación e inversión de las rentas que debe presentarle el Poder Ejecutivo durante la primera legislatura ordinaria de cada año, tomando como base el informe de la Cámara de Cuentas;
- b) Velar por la conservación y fructificación de los bienes nacionales en beneficio de la sociedad y aprobar o rechazar la enajenación de los bienes de dominio privado de la Nación, excepto lo que dispone el artículo 128, numeral 2, literal d.
- c) Citar a ministros, viceministros, directores o administradores de organismos autónomos y descentralizados del Estado ante las comisiones permanentes del Congreso, para edificarlas sobre la ejecución presupuestaria y los actos de su administración;
- d) Examinar anualmente todos los actos del Poder Ejecutivo y aprobarlos, si son ajustados a la Constitución y a las leyes;
- e) Nombrar comisiones permanentes y especiales, a instancia de sus miembros, para que investiguen cualquier asunto que resulte de interés público, y rindan el informe correspondiente;
- f) Supervisar todas las políticas públicas que implemente el gobierno y sus instituciones autónomas y descentralizadas, sin importar su naturaleza y alcance.

## 5) Invitación a las Cámaras Legislativas (Art. 94)

**Artículo 94.-** Invitaciones a las cámaras. Las cámaras legislativas, así como las comisiones permanentes y especiales que éstas constituyan, podrán invitar a ministros, viceministros, directores y demás funcionarios y funcionarias de la Administración Pública, así como a cualquier persona física o jurídica, para ofrecer información pertinente sobre los asuntos de los cuales se encuentren apoderadas. Párrafo.- La renuencia de las personas citadas a comparecer o a rendir las declaraciones requeridas, será sancionada por los tribunales penales de la República con la pena que señalen las disposiciones legales vigentes para los casos de desacato a las autoridades públicas, a requerimiento de la cámara correspondiente.

## 6) Interpelaciones de funcionarios (Art. 95)

**Artículo 95.-** Interpelaciones. Interpelar a los ministros y viceministros, al Gobernador del Banco Central y a los directores o administradores de organismos autónomos y descentralizados del Estado, así como a los de entidades que administren fondos públicos sobre asuntos de su competencia, cuando así lo acordaren la mayoría de los miembros presentes, a requerimiento de al menos tres legisladores, así como recabar información de otros funcionarios públicos competentes en la materia y dependientes de los anteriores. Párrafo.- Si el funcionario o funcionaria citado no compareciese sin causa justificada o se consideraran insatisfactorias sus declaraciones, las cámaras, con el voto de las dos terceras partes de sus miembros presentes, podrán emitir un voto de censura en su contra y recomendar su destitución del cargo al Presidente de la República o al superior jerárquico correspondiente por incumplimiento de responsabilidad.

## 7) Regulación de procedimientos de control y fiscalización (Art. 115)

**Artículo 115.-** Regulación de procedimientos de control y fiscalización. La ley regulará los procedimientos requeridos por las cámaras legislativas para el examen de los informes de la Cámara de Cuentas, el examen de los actos del Poder Ejecutivo, las invitaciones, las interpelaciones, el juicio político y los demás mecanismos de control establecidos por esta Constitución. Párrafo.- Si el funcionario o funcionaria citado no compareciese sin causa justificada o se consideraran insatisfactorias sus declaraciones, las cámaras, con el voto de las dos terceras partes de sus miembros presentes, podrán emitir un voto de censura en su contra y recomendar su destitución del cargo al Presidente de la República o al superior jerárquico correspondiente por incumplimiento de responsabilidad.

## 8) Control de los fondos públicos (Art. 245 y 246)

**Artículo 245.-** Sistema de contabilidad. El Estado dominicano y todas sus instituciones, sean autónomas, descentralizadas o no, estarán regidos por un sistema único, uniforme, integrado y armonizado de contabilidad, cuyos criterios fijará la ley. **Artículo 246.-** Control y fiscalización de fondos públicos. El control y fiscalización sobre el patrimonio, los ingresos, gastos y uso de los fondos públicos se llevará a cabo por el Congreso Nacional, la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República, en el marco de sus respectivas competencias, y por la sociedad a través de los mecanismos establecidos en las leyes.

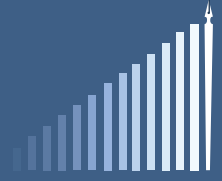
## 9) Control interno (Contraloría General de la República (Art. 247)

**Artículo 247.-** Control interno. La Contraloría General de la República es el órgano del Poder Ejecutivo rector del control interno, ejerce la fiscalización interna y la evaluación del debido recaudo, manejo, uso e inversión de los recursos públicos y autoriza las órdenes de pago, previa comprobación del cumplimiento de los trámites legales y administrativos, de las instituciones bajo su ámbito, de conformidad con la ley.

## 10) Control externo (Cámara de Cuentas) (Art. 248)

**Artículo 248.-** Control externo. La Cámara de Cuentas es el órgano superior externo de control fiscal de los recursos públicos, de los procesos administrativos y del patrimonio del Estado. Tiene personalidad jurídica, carácter técnico y goza de autonomía administrativa, operativa y presupuestaria. Estará compuesta de cinco miembros, elegidos por el Senado de la República de las ternas que le presente la Cámara de Diputados, por un período de cuatro años y permanecerán en sus funciones hasta que sean designados sus sustitutos.





### 11) Proscripción de la corrupción (Art. 146)

**Artículo 146.-** Proscripción de la corrupción. Se condena toda forma de corrupción en los órganos del Estado.

En consecuencia:

- 1) Será sancionada con las penas que la ley determine, toda persona que sustraiga fondos públicos o que prevaleciéndose de sus posiciones dentro de los órganos y organismos del Estado, sus dependencias o instituciones autónomas, obtenga para sí o para terceros provecho económico;
- 2) De igual forma será sancionada la persona que proporcione ventajas a sus asociados, familiares, allegados, amigos o relacionados;
- 3) Es obligatoria, de acuerdo con lo dispuesto por la ley, la declaración jurada de bienes de las y los funcionarios públicos, a quienes corresponde siempre probar el origen de sus bienes, antes y después de haber finalizado sus funciones o a requerimiento de autoridad competente;
- 4) A las personas condenadas por delitos de corrupción les será aplicada, sin perjuicio de otras sanciones previstas por las leyes, la pena de degradación cívica, y se les exigirá la restitución de lo apropiado de manera ilícita;
- 5) La ley podrá disponer plazos de prescripción de mayor duración que los ordinarios para los casos de crímenes de corrupción y un régimen de beneficios procesales restrictivo.

### 12) Declaración Jurada de Bienes (Art. 146.3)

Es obligatoria, de acuerdo con lo dispuesto por la ley, la declaración jurada de bienes de las y los funcionarios públicos, a quienes corresponde siempre probar el origen de sus bienes, antes y después de haber finalizado sus funciones o a requerimiento de autoridad competente.

#### Otras leyes que también la promueven son:

- Ley de Función Pública 41-08
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04
- Ley de Compra y Contrataciones Públicas 340-06
- Ley del Distrito Nacional y los municipios 176-07
- Ley General de Educación 66-97
- Ley General de Salud 42-01
- Ley de Seguridad Social 87-01
- Ley de la Cámara de Cuenta 10-04
- Ley de Juventud 49-00

¿SABÍAS QUE?

... puedes acceder a esta información en [http://www.suprema.gov.do/consultas/leyes/consultas\\_leyes.aspx](http://www.suprema.gov.do/consultas/leyes/consultas_leyes.aspx)

# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

## • CAPÍTULO 3. ACCESO A LA INFORMACIÓN

### Relato de una madre

En septiembre de 1996, Susheela Devia, una señora de la India rural, asistió a una convención sobre el derecho a la información. Invitaron a Susheela a hablar como representante de una organización de base de campesinos y trabajadores. En meses anteriores, el grupo había organizado una campaña masiva para reclamar el derecho al acceso a la información – incluyendo información que revelaría si existía corrupción en los programas de obras públicas a nivel local. Durante la convención, una reportera del diario nacional le preguntó a Susheela por qué su organización y ella eran tan vehementes en su convicción del que ciudadano debería tener acceso a esas informaciones. Susheela, madre de tres hijos, respondió, “Cuando yo mando mi hijo al mercado con 10 rupees a comprar algo, yo le exijo una cuenta del dinero que le he entregado cuando regresa a casa. De la misma manera, si el gobierno gasta mi dinero, yo tengo el derecho de pedir una rendición de cuentas de esos gastos.” Llevándose de esta simple lógica de rendición de cuentas, Susheela y miles como ella en toda la India lucharon durante una década para conseguir la promulgación de una ley que le otorgara al ciudadano el derecho al acceso a la información. Las organizaciones ahora ejercen los derechos consagrados en esta ley para obtener documentos gubernamentales, siendo pioneros en los métodos por los cuales una ciudadanía involucrada puede monitorear y auditar los registros públicos.

En virtud de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública están obligados a suministrar información: (LGLAIP, Art. 1)

- a) Organismos y entidades de la administración pública centralizada.
- b) Organismos y entidades autónomas y/o descentralizadas del Estado.
- c) Organismos y entidades autárquicas y/o descentralizadas del Estado, incluyendo el Distrito Nacional y los organismos municipales.
- d) Empresas y sociedades comerciales propiedad del Estado.
- e) Sociedades anónimas, compañías anónimas y compañías por acciones con participación estatal.
- f) Organismos e instituciones de derecho privado que reciban recursos provenientes del presupuesto nacional para la consecución de sus fines.
- g) El Poder Legislativo, en cuanto a sus actividades administrativas.
- h) El Poder Judicial, en cuanto a sus actividades administrativas.

#### A. EL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

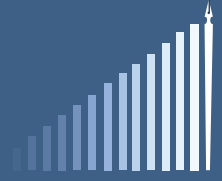
Es el derecho que tiene toda persona para solicitar y recibir información de cualquier órgano del Estado de manera completa, adecuada, veraz y oportuna. (LGLAIP, Art. 1)

Este derecho comprende el poder acceder a informaciones contenidas en actas y expedientes de la administración pública, así como de las actividades que desarrollan las personas que cumplen funciones públicas, salvo de aquellas informaciones protegidas por disposición de la Ley.

#### B. EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

El acceso a la información pública permite a los ciudadanos saber cómo funciona el Estado, cómo se administran los recursos públicos y qué programas se desarrollan. Podemos saber entre otros: sobre el presupuesto aprobado y ejecutado, las políticas sociales implementadas, la nómina pública y los planes de inversión.

Al disponer de información, tanto la ciudadanía como las organizaciones sociales pueden desarrollar iniciativas que conduzcan a demandar una mejor administración de los recursos públicos y la adopción de políticas públicas transparentes y destinadas a la mejora de los servicios.



### C. PROCEDIMIENTOS PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su reglamento de aplicación No. 130-05 establecen el procedimiento que se ha de seguir para solicitar información a cualquier órgano del Estado.

La solicitud debe hacerse de forma escrita y la misma debe cumplir con los siguientes requisitos: (LGLAIP, Art. 7)

- a) Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión;
- b) Identificar de manera clara y precisa los datos e informaciones que se quiere;
- c) Señalar la autoridad pública que posee la información;
- d) Motivar las razones por las cuales se necesitan los datos e informaciones solicitadas;
- e) Lugar o medio para recibir notificaciones.

Para facilitar el acceso a la información las instituciones públicas deben disponer de una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la cual está dirigida por un Responsable de Acceso a la Información (RAI). Para el caso de los ayuntamientos se habilitan las Oficinas de Acceso a la Información Municipal (OAIM).

Si la solicitud de información estuviera confusa o incompleta la OAI deberá comunicarlo a la persona solicitante en los tres (3) días hábiles siguientes para que sea corregida, aclarada o completada. En caso de que la persona solicitante no sepa leer y escribir, el funcionario que reciba la solicitud deberá tomar su declaración, la que será firmada por el interesado por los medios que se establezcan para tal circunstancia. Siempre que se formule una solicitud de información es necesario solicitar el acuse de recibo de la misma.

¿SABÍAS  
QUE?

puedes encontrar más información en  
<http://www.cultura.gob.do/Portals/0/docs/Ley%20No.%20200-04.pdf>  
[http://www.senadord.com/oai\\_sobre.html](http://www.senadord.com/oai_sobre.html)

# CONCEPTOS GENERALES SOBRE AUDITORÍA SOCIAL

## SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA FORM-OAI-01

1. Entregue personalmente la solicitud de información.
2. Presente un Poder Legal cuando actúe en nombre y representación de otra persona física o jurídica.
3. Pida el acuse recibo de su solicitud de información.
4. El acceso público a la información es gratuito, en tanto no se requiere la reproducción de la información.

FECHA \_\_\_\_\_

REF.: No DE SOLICITUD \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL SOLICITANTE \_\_\_\_\_

CEDULA O PASAPORTE No. \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA: (anexar poder otorgado para hacer la solicitud de información) \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

TELÉFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO \_\_\_\_\_

INFORMACIONES O DATOS REQUERIDOS: (especifique si son fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales)

MOTIVACIÓN DE LA SOLICITUD:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

AUTORIDAD PÚBLICA QUE POSEE LA INFORMACIÓN:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

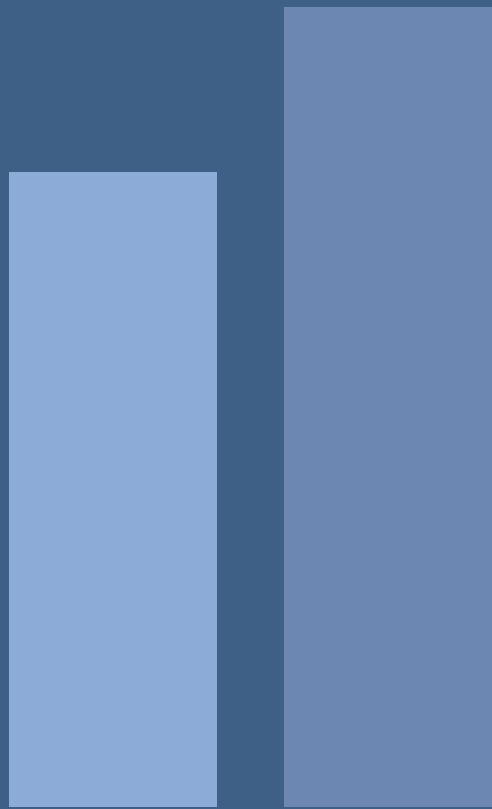
LUGAR PARA RECIBIR LA INFORMACIÓN:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

MEDIO PARA RECIBIR LA INFORMACIÓN:

PERSONAL \_\_\_\_\_ CORREO CERTIFICADO \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRÓNICO \_\_\_\_\_  
CORREO ORDINARIO \_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_ PÁGINAS INTERNET \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

ESPACIO RESERVADO A LA OAI  
FECHA \_\_\_\_\_

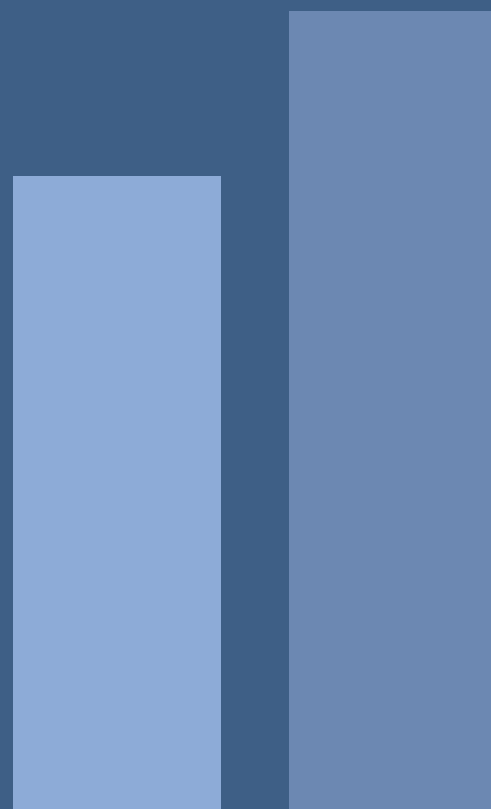


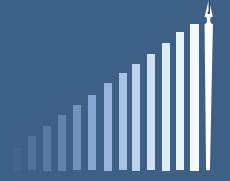
# 2º PARTE

## TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

# CAPÍTULO 1

## REPORTE COMUNITARIO





## • CAPÍTULO 1 “REPORTE COMUNITARIO”

### 1. REPORTE COMUNITARIO

#### ¿SABÍAS QUE?

...en Andhra Pradesh, India la combinación de un incremento de información y la creación de un espacio de diálogo promovió cambios de conducta en los padres, la comunidad en general, y los prestadores de servicios educativos.

Estos cambios incluyeron:

- La comunidad se movilizó de manera colectiva para mejorar la infraestructura de la escuela pública.
- Los padres y la comunidad en general se empoderaron a exigir información y rendición de cuentas a los profesores y a los administradores de manera regular.
- Fueron impulsadas iniciativas comunitarias que mejoran el sistema de educación pública, estas acciones han motivado a los profesores y le han inculcado un sentimiento de orgullo de su desempeño.
- Los padres pudieron enfocarse en asegurar que sus hijos asistan a la escuela con regularidad.

Como resultado de estos cambios, los distritos en los cuales el reporte comunitario fue implementado vio una reducción de 10% en el ausentismo docente, una disminución significativa en las tasas de abandono escolar y un 100% de inscripción de niños en 8 de los 20 pueblos participantes.

Fuente: World Bank (2009b).

#### A. ¿QUÉ ES EL REPORTE COMUNITARIO Y PARA QUÉ SIRVE?

El Reporte Comunitario es una herramienta de monitoreo participativo que realizan los usuarios y proveedores de servicios públicos. Un Reporte Comunitario recoge información sobre la gestión de los servicios a **nivel local** y se enfoca en identificar los obstáculos, problemas o situaciones encontrados por los usuarios al momento de utilizar los servicios para poder solucionarlos. La herramienta también permite que los proveedores de los servicios públicos identifiquen los problemas de gestión y cuellos de botella que afectan su desempeño adecuado y puedan buscar soluciones viables de manera colaborativa.

#### *i* IMPORTANTE:

*Esta metodología es útil para monitorear la calidad de aquellos servicios que estén en contacto directo con las comunidades: centro de salud, escuela, provisión de agua, electricidad, etc.*

En base a las situaciones identificadas por los usuarios y los proveedores, se acuerdan acciones de corto y mediano plazo (3, 6, 12 meses) utilizando fondos propios o gestionando recursos externos para solucionar los problemas encontrados y procurar de manera continua la mejora de los servicios públicos.

Por esta razón, la herramienta se inserta en el marco de un **proceso interactivo**, es decir que no termina con la identificación del problema, sino que luego de desarrollar un plan de acción conjunto entre usuarios y proveedores, se realiza un seguimiento a este plan que es también parte del mismo reporte.

El Reporte Comunitario se implementa a través de una metodología participativa que permite la canalización de las opiniones de los usuarios respecto a un servicio público. Por otra parte, también se conocen las opiniones de los proveedores de ese servicio. Cuando hablamos de servicio público podemos pensar en: salud, educación, agua potable, energía, etc.

Esto es muy importante porque a veces los proveedores de determinado servicio, no son conscientes de cómo son percibidos por los usuarios, o qué prioridades tiene el usuario para mejorar la calidad del servicio. Del mismo modo, a veces los usuarios no conocen de las limitaciones que enfrentan los proveedores de servicios. El RC ofrece una vía para generar un tipo de retroalimentación de dos vías: de usuarios a proveedores y de proveedores a usuarios.

## Los Beneficios de los Reportes Comunitarios<sup>4</sup>

### Para los usuarios de servicios

Promueve la resolución de problemas a nivel local

- Empodera a los usuarios de servicios al darles la oportunidad de proveer retroalimentación directa a los proveedores de servicios
- Crea un método de canalización a través del cual las opiniones de los usuarios de servicios puedan llegar a los prestadores de servicios de manera oportuna
- Promueve la rendición de cuentas de parte de los prestadores de servicios al recibir las opiniones de los usuarios de servicios en una manera difícil de ignorar
- Fomenta la cooperación entre los prestadores y usuarios de servicios para los prestadores de servicios

### Para los prestadores de servicios

- Monitorea los activos y/o el gasto (disponibilidad de agua, medicinas en los centros de salud, libros de texto en las escuelas)
- Genera criterios de referencia para medir rendimiento, que pueden ser utilizados en decisiones presupuestarias o de asignación de recursos (mínimo 8 horas al día de agua limpia y segura)
- Monitorea las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio (índices de absentismo del personal de servicios de salud)
- Compara el rendimiento entre municipios, zonas geográficas, etc.
- Reduce la corrupción al mejorar la vigilancia
- Mejora el rendimiento de la prestación de servicios al permitirle enfocarse en el cliente

### Para los equipos de trabajo

- Disminuye los riesgos de implementación al obtener datos tangibles que pueden ser utilizados para monitorear el rendimiento e identificar potenciales situaciones de corrupción
- Fortalece tanto la “oferta” como la “demanda” de la buena gobernanza

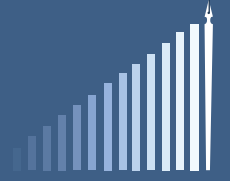


### ¡ IMPORTANTE:

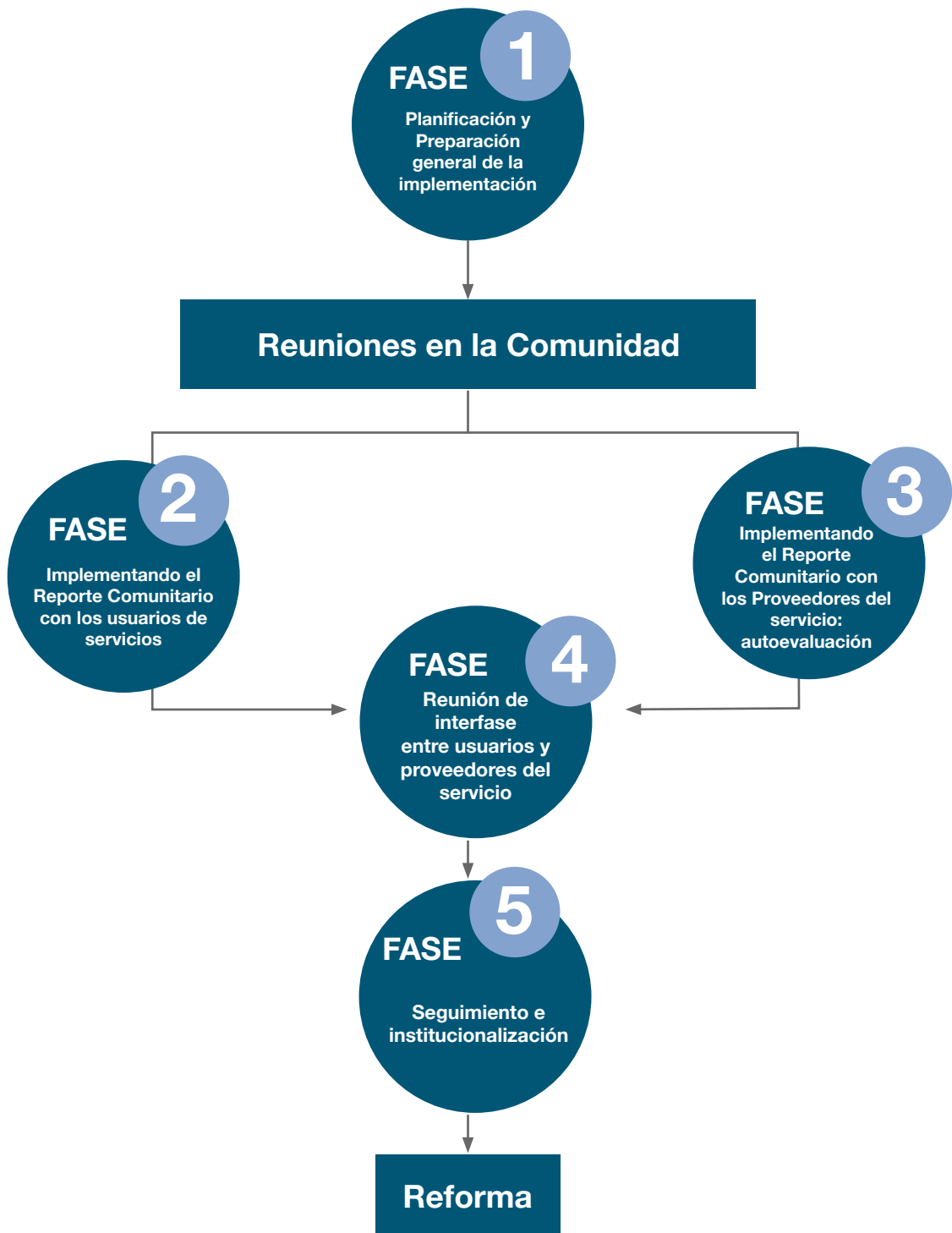
*El Reporte Comunitario no es un proyecto, es un proceso en marcha y necesita repetición.*

<sup>4</sup>World Bank Social Development Department (SDV) (2011) HOW-TO NOTES. Rapid Feedback: The Role of Community Scorecards in improving service delivery. Washington, DC: David Post, Sanjay Agarwal, and Varsha Venugopal.





# Las Fases del Reporte Comunitario Son:



## ¿SABÍAS QUE?

...en Malawi hubo una mejora significativa en el servicio del centro de salud después de la implementación del Reporte Comunitario?. Casi todos los indicadores recibieron una calificación más alta en el segundo reporte comunitario, particularmente en las áreas de “el respeto a los pacientes,” “el escuchar los problemas del paciente,” “un personal honesto y transparente,” “la prioridad a los casos serios,” “la no-discriminación en el suministro de nutrición suplementaria,” y “el trato no-preferencial”

### Proveedores:

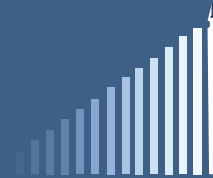
Las personas que brindan el servicio. Ejemplo: los proveedores de una escuela son los directivos, los docentes, las personas que realizan la limpieza, que brindan el desayuno, etc.

### Matriz

Es un cuadro de organización, una tabla de filas y columnas que sirve para agrupar conceptos y números de manera ordenada.

### Grupo Focal:

Es una técnica para recoger información sobre un tema específico de un grupo pequeño de personas, que interactúa en un espacio y tiempo determinado. Es guiado por un facilitador que facilita el intercambio entre los participantes. Se recomienda que participen entre 8 y 10 personas en cada grupo focal, y que esos participantes tengan las mismas características: hombres, mujeres, etc.



### **Ejemplos:**

- Calidad de la atención en el centro de salud
- Disponibilidad del personal en el centro de salud
- Disponibilidad de los medicamentos o horas de clase por semana en la escuela primaria de la comunidad
- Promedio de horas diarias que se interrumpe la energía eléctrica en la comunidad.

### **Indicador:**

Es un instrumento que sirve para mostrar o indicar algo, medible y objetivamente verificable a través del tiempo.

### **Usuarios:**

Las personas que reciben un servicio. Ejemplos: los usuarios directos de una escuela son los estudiantes y los usuarios indirectos son los padres.

## 2. IMPLEMENTACIÓN. LAS FASES DEL REPORTE COMUNITARIO

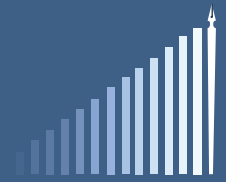
Este es un cronograma modelo general de cómo se implementa un RC

|        | DIA 1   | DIA 2   | DIA 3   | DIA 4  | DIA 5   | DIA 6  | DIA 7   | DIA 8 |
|--------|---|---|---|--|---|--|---|-------|
| Mañana | FASE 1:<br>puede durar<br>1 o 2 días<br>dependiendo de<br>la disponibilidad<br>de información | FASE 2:<br>primera<br>reunión con<br>usuarios | FASE 2:<br>segunda reunión<br>con los usuarios,<br>calificación de<br>indicadores | FASE 3:<br>primera<br>reunión con los<br>proveedores de<br>servicios + matriz<br>de indicadores  | Trabajo de<br>preparación de<br>la reunión de<br>interfase.<br>Sensibilización<br>con cada parte<br>involucrada +<br>convocatoria | FASE 4:<br>reunión de<br>interfase                           | FASE 5:<br>institucionalización.<br>Diseminación de la<br>información local y<br>nacional, informe final. |       |
| Tarde  |   | FASE 2:<br>matriz de<br>indicadores           | FASE 2:<br>consolidar las<br>calificaciones                                       | FASE 3:<br>segunda<br>reunión con los<br>proveedores<br>de servicios:<br>calificación de<br>indicadores y<br>consolidación (si<br>fuera necesaria) |   | FASE 4:<br>finalización<br>del plan<br>de acción<br>conjunto |   |       |



### IMPORTANTE:

*La duración de la implementación de esta técnica es fácilmente adaptable a las características de la comunidad involucrada y al contexto, puede durar 2 días, 1 semana, 2 semanas, lo importante es que las fases descritas se lleven a cabo de manera consecutiva, con la preparación necesaria.*



### • FASE 1:

#### PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN GENERAL DE LA TÉCNICA

Es muy importante que lleve adelante una serie de tareas que garantizarán el éxito del Reporte Comunitario. A continuación se detallan las acciones a llevar a cabo en la preparación y planificación de las distintas fases de esta técnica.

#### a. ¿Cómo se planifica el Reporte Comunitario?

### Preparación...

- 1º Identificar el área o sector y la extensión geográfica que se trabajará.
- 2º Identificar los servicios públicos con que cuenta la comunidad y cuál es el que se va a evaluar: educación, infraestructura, TIC, uso de suelo, medioambiente, agricultura, salud, administración, justicia, agua y saneamiento.
- 3º Identificar a los actores que puedan involucrarse: líderes tradicionales, miembros del gobierno local, trabajadores de los centros de servicios, voluntarios comunitarios y personal de ONGs en cada una de las comunidades.
- 4º Llevar a cabo visitas a los líderes comunitarios (pueden variar de acuerdo a las características de la comunidad: junta de vecinos, grupo de mujeres, trabajadores de alguna organización social, etc.) para compartir con ellos el plan de trabajo, el objetivo de hacer un Reporte Comunitario y recolectar información sobre la comunidad: quien usa ese servicio (grupos), cuánto lo usan, cuáles son los medios de movilización de la comunidad para cuando se organicen las reuniones, los mejores horarios para convocarlos, etc. Hay que definir claramente quiénes son los usuarios del servicio a evaluar para poder planificar todo lo demás.
- 5º Estratificación de la información: identificar los temas de mayor interés y prioridades de las personas de la comunidad respecto a los servicios públicos. Se puede obtener esta información a través de visitas de campo, entrevistas en la comunidad o utilizando mapas sociales ya existentes. La importancia de la información estratificada es que provee a los facilitadores una idea de los posibles temas que surgirán en la reunión con la comunidad y el tipo de “indicadores” que se podrán incluir en el Reporte Comunitario.

#### b. Para las reuniones en terreno...

6º Identificar los principales grupos de usuarios de la comunidad focalizando en la utilización del servicio público (padres de la escuela, alumnos, etc.) Los participantes deberán ser clasificados de manera sistemática en grupos basados en el uso del servicio a ser evaluado. Esto asegurará que haya un número significativo en cada uno de los grupos porque sin lograr esta masa crítica, la utilidad de los datos será limitada.



#### ¡ IMPORTANTE:

*Antes de iniciar el ejercicio es preciso dialogar con el alcalde y los prestadores del servicio, como por ejemplo la directora de la escuela, los médicos de un centro de salud, etc., para obtener su visto bueno y apoyo antes de la aplicación del Reporte Comunitario.*

7º Contactar a los proveedores de servicios, las autoridades responsables de brindar los servicios públicos de esa comunidad para informarlos y también para obtener información: planes, proyectos para el área a ser evaluada, derechos y deberes relacionados con el servicio que brindan (cantidad de libros por alumno, ración de alimentos por niño), etc.

**8º** Comunicación y diseminación de la actividad que se realizará para toda la comunidad, campaña de promoción y sensibilización que informa a la gente sobre el propósito y los beneficios del ejercicio. Si un amplio segmento de la comunidad participa en el proceso, el primer paso hacia el éxito será logrado.

Según la comunidad usted deberá evaluar cual es la mejor manera de comunicar el día, lugar y horarios de la reunión, para obtener una presencia representativa de la comunidad y en especial de los usuarios del servicio. Es muy importante que los facilitadores que coordinan el Reporte Comunitario hagan la convocatoria, no deben hacerla las autoridades. Respecto al lugar de reunión, debe ser neutral, lugares donde la comunidad está acostumbrada a reunirse: la iglesia, centro comunitario, etc.

**9º** Enlistar los materiales necesarios para llevar a cabo las reuniones con la comunidad y los proveedores (rotafolio, marcadores, tachuelas o cinta de pegar, cuadernos para tomar notas, lápices, bolígrafos, etc.),

**10º** Elaborar un presupuesto de los costos de todo el ejercicio del Reporte Comunitario, que incluya por cada fase: equipo de facilitadores, cantidad y frecuencia de las reuniones, si se dará refrigerio, etc.

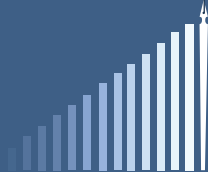
## ¿ Qué productos *debe tener* al finalizar esta etapa ?

- a. Definición del equipo o los equipos de intervención y sus funciones: coordinador responsable y facilitadores.
- b. El número de usuarios. Tenga en cuenta que sólo un grupo de discusión de usuario no es suficiente

Por ejemplo: para un Reporte Comunitario en una escuela, tenemos que tener por lo menos **tres grupos focales**: 2/3 con padres, 2 (al menos) con los estudiantes (cada clase puede ser un grupo focal), 2/3 con organizaciones de la comunidad, etc.

- c. Mapa Social Completo

| Contexto Socio-económico de la comunidad | Servicios Públicos | Situación o condición | Características de los proveedores | Características de los usuarios | Observación |
|--|--------------------|-----------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------|
|  |                    |                       |                                    |                                 |             |
|  |                    |                       |                                    |                                 |             |
|  |                    |                       |                                    |                                 |             |
|  |                    |                       |                                    |                                 |             |
|  |                    |                       |                                    |                                 |             |



d. Matriz de planificación de la reunión: RECUERDE que puede tener más de una reunión con la comunidad, depende del servicio que esté evaluando.

| Planificando la reunión / Calendario |             |                           |       |       |            |             |
|--------------------------------------|-------------|---------------------------|-------|-------|------------|-------------|
| Servicio Público                     | Grupo Focal | Cantidad de Participantes | Fecha | Lugar | Materiales | Presupuesto |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |
|                                      |             |                           |       |       |            |             |

## • FASE 2:

### IMPLEMENTANDO EL REPORTE COMUNITARIO CON LOS USUARIOS DE SERVICIOS

#### PASO UNO: Trabajo previo al encuentro

¿Cómo se prepara la reunión de evaluación del servicio con la comunidad?

Comience identificando las necesidades del público (comunidades o barrios) que consume/utilizan los servicios públicos a través de reuniones en las **comunidades o barrios**.

Una vez identificados los grupos de interés (FASE 1), fije día y horario de reuniones con cada grupo y explique los propósitos del Reporte Comunitario y la metodología de “grupo focal” que se utilizará en esa reunión.

**Reunión con los grupos.** Haga la convocatoria para la **primera reunión comunitaria**. Los grupos pueden ser de mujeres, hombres, jóvenes, niños, líderes comunitarios, comités de salud, asociación de padres y madres de escuela, estudiantes, profesores, médicos, enfermeras, etc. Es importante lograr un número representativo de participantes.

#### INSTRUCTIVO PARA REALIZACION DE GRUPO FOCAL

A continuación se presentan algunas sugerencias que, a modo general, pretenden facilitar la conducción del grupo focal y hacerlo más efectivo.

- Se recomienda que cada grupo no tenga más de 8-10 participantes. El conductor del grupo focal empieza presentando la organización que representa, y dando una explicación breve y clara del proceso que está llevando a cabo y de la metodología a utilizar. Se informa que se estará pasando un registro de asistencia y tomando fotografías para poder documentar la actividad. Se agradece la colaboración de los presentes.
- El conductor del grupo focal no debe emitir opiniones ni juicios de valor acerca de lo expuesto por los participantes. Tampoco debe hacer un “cuestionario”. Su rol es conducir el intercambio de opiniones a través de preguntas abiertas permitiendo a los usuarios que compartan sus opiniones sobre qué es un servicio de calidad.
- El conductor del grupo focal debe tener la habilidad de evitar los debates y las contiendas acerca de la temática y/o acerca de aspectos que no estén directamente relacionados con el tema en cuestión.
- El conductor del grupo focal debe evitar que la participación sea monopolizada por una sola persona. Se debe motivar a la participación de todos.
- El conductor del grupo focal debe estar atento al lenguaje gestual y corporal de los asistentes, motivando a la participación y libre expresión especialmente en aquellos momentos en que observe disgusto con las valoraciones asignadas o con los comentarios aportados.
- Se sugiere que el conductor del grupo focal se haga acompañar por personas que puedan tomar la relatoría completa, la documentación fotográfica, el registro de asistencia, entre otros.

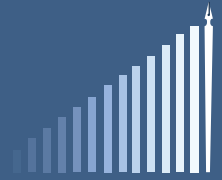
#### IMPORTANTE TENER EN CUENTA

- Un problema común es que pueden presentarse a las reuniones personas que no utilizan el servicio, y quieren hablar y dar sus opiniones. ¿Qué puedes hacer? Puedes ofrecer armar un grupo separado o invitarlos a un encuentro futuro.
- Puede pasar que no asistan suficientes personas. Hay que planificar muy bien la divulgación de la actividad: suficientes anuncios públicos, comprobar si hay suficiente confianza en el proceso.
- A veces sucede que ciertos líderes dominan el proceso de discusión. Puede repartir a la llegada, número a cada participante y al momento de escuchar las opiniones el facilitador recoge números de un sombrero o funda para que participe el participante que tiene ese número, sí garantiza un enfoque diverso en cada grupo.



# TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

## REPORTE COMUNITARIO



### PASO DOS: Reunión con la comunidad



**IMPORTANTE:** *durante la FASE 1 usted sabrá si la comunidad tendrá disponible tiempo para 1 o 2 reuniones.*

El **objetivo** de esta reunión es que los integrantes del grupo generen información sobre la calidad o el rendimiento del servicio que utilizan, establezcan cuáles son las necesidades de mejoras prioritarias y las razones.

#### Agenda de la Primera reunión

1. Saludos y bienvenida.
2. Registro de participantes con datos de contacto (recuerde que estas personas deben participar también de las etapas futuras).
3. Presentación del objetivo.
4. Brindar información sobre los derechos y normas correspondientes **al servicio que será evaluado** ante de generar el intercambio de opiniones (según las leyes o normas dominicanas) y completarlo junto con los participantes.
5. Generación de información - Identificación de los asuntos de interés.
6. Establecimiento de prioridades a los asuntos de interés.
7. Agradecimiento, despedida, acordar día y horario de la próxima reunión.

Recuerde que una persona dirige y orienta el intercambio de opiniones entre los participantes, mientras que otros dos facilitadores deben tomar nota y asistir en la facilitación de la reunión. Las notas deben ser sobre las situaciones que mencionen los participantes sobre el servicio, sean buenas o malas, y también sobre las soluciones sugeridas. Como disparador de la discusión utilice la información de derechos de usuarios y normas dominicanas del servicio en cuestión. Usted brindará los indicadores comunes principales referidos al servicio como disparador de la discusión que han surgido de las prioridades de los usuarios durante la fase 1.

#### Ejemplo de normas dominicanas del servicio de educación

##### MATRIZ DE MONITOREO DE DATOS

| ASPECTO A EVALUAR / INDICADOR                                      | Normal / lo que debe ser | La realidad en la comunidad | Observaciones |
|--|--------------------------|-----------------------------|---------------|
| Cantidad de alumnos por maestro                                    | 25 a 30                  |                             |               |
| Tasa de promoción y repitencia                                     | 100%, 0 Repitencia       |                             |               |
| Tasa de analfabetismo de la población de 10 años y más             | 0%                       |                             |               |
| Horas de clase por semana nivel inicial                            | 25 Horas x 42 Semanas    |                             |               |
| Horas de clase por semana nivel básico                             | 25 Horas x 42 Semanas    |                             |               |
| Horas de clase por semana nivel medio primer ciclo                 | 30 Horas x 43 Semanas    |                             |               |
| Horas de clase por semana Nivel medio modalidad general            | 30 Horas x 43 Semanas    |                             |               |
| Horas de clase por semana Nivel medio modalidad artes              | 30 Horas x 43 Semanas    |                             |               |
| Horas de clase por semana nivel medio modalidad técnico vocacional | 35 Horas x 43 Semanas    |                             |               |

Es importante avalar este proceso con el registro de la fecha de realización del grupo focal, registro de participantes, el levantamiento fotográfico, etc. El registro de participantes debe contener el nombre de los asistentes y algún dato de contacto, el equipo o comité del que es miembro y su rol dentro del mismo y sus datos de contacto.



*Debe considerar un refrigerio para los participantes de la reunión.*

Luego de terminar esta actividad deben quedar establecidos no más de 8 temas prioritarios antes de transformarlos en indicadores.

## PASO TRES: Trabajo posterior al encuentro: análisis de información

### a. Desarrollar indicadores

Inmediatamente después de la primera reunión, los facilitadores y los representantes de los grupos (máximo 2 de cada grupo) se reúnen para discutir e identificar los indicadores.

Después de establecer las prioridades, con la información de todos los grupos, se desarrollarán los indicadores (temas) es decir aquellos asuntos que tienen la importancia más alta para la comunidad y que serán los que se van a calificar y trabajar en el Reporte Comunitario.

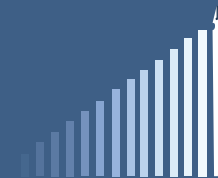
### b. Desarrollar una matriz de indicadores para su calificación

Una vez que se cuenta con los indicadores, se desarrolla una matriz (cuadro de organización) que sirve para concentrar los indicadores y calificarlos. En la próxima reunión con la comunidad, cada grupo que participó de la reunión deberá tener una copia de esta matriz. Aquí le mostramos un ejemplo de una matriz de indicadores del servicio de salud y otra en educación.

| Comunidad: Los Tulipanes<br>Servicio: Salud |              |      |               |       | Grupo Focal:<br>mujeres de 20-40 años |                                   | Fecha:                                    |                          |  |
|---|--------------|------|---------------|-------|---------------------------------------|-----------------------------------|---|--------------------------|--|
| Indicadores                                 | Calificación |      |               |       |                                       | Total Promedio<br>de satisfacción | Porcentaje<br>de nivel de<br>satisfacción | Observación o<br>Razones | Propuestas<br>sugerencias de<br>mejora |
|   | Muy malo     | Malo | Ok.<br>Normal | Bueno | Muy bueno                             |                                   |   |                          |  |
|   | 1            | 2    | 3             | 4     | 5                                     |                                   |   |                          |  |
| 1.Actitud del personal                      |              |      |               |       |                                       |                                   |   |                          |  |
| 2.Disponibilidad de medicamentos            |              |      |               |       |                                       |                                   |   |                          |  |
| 3.Calidad del servicio brindado             |              |      |               |       |                                       |                                   |   |                          |  |
| 4.Acceso al servicio de salud               |              |      |               |       |                                       |                                   |   |                          |  |

# TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

## REPORTE COMUNITARIO



| Comunidad: La Ciénaga<br>Servicio: Educación |              |      |            |       |           | Grupo Focal:<br>Padres de Alumnos de 6-10 años |                                     | Fecha:                |                                  |
|--|--------------|------|------------|-------|-----------|--|-------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Indicadores                                  | Calificación |      |            |       |           | Total Promedio de satisfacción                 | Porcentaje de nivel de satisfacción | Observación o Razones | Propuestas sugerencias de mejora |
|  | Muy malo     | Malo | Ok. Normal | Bueno | Muy bueno |  |                                     |                       |                                  |
|  | 1            | 2    | 3          | 4     | 5         |  |                                     |                       |                                  |
| 1. Materiales Educativos                     |              |      |            |       |           |  |                                     |                       |                                  |
| 2. Horas de clase por una semana             |              |      |            |       |           |  |                                     |                       |                                  |
| 3. Edificio de la escuela                    |              |      |            |       |           |  |                                     |                       |                                  |
| 4. Acceso al servicio de educación           |              |      |            |       |           |  |                                     |                       |                                  |

**Matriz:** Una matriz es un cuadro de organización, una tabla de filas y columnas que sirve para agrupar conceptos y números de manera ordenada.

**Indicador:** Es un instrumento que sirve para mostrar o indicar algo, medible y objetivamente verificable a través del tiempo.

### Ejemplos

- Calidad de la atención en el centro de salud
- Disponibilidad del personal en el centro de salud
- Disponibilidad de los medicamentos
- Horas de clase por semana en la escuela primaria de la comunidad.
- Promedio de horas diarias que se interrumpe la energía eléctrica en la comunidad.

### PASO CUATRO: Calificación de Indicadores

El **objetivo** de este paso es lograr que los usuarios califiquen los efectos prioritarios (indicadores)

#### Agenda

1. Saludo y bienvenida
2. Presentación del objetivo de la reunión
3. Presentar la matriz de indicadores
4. División en grupos
5. Calificar los indicadores según la matriz: razones de la puntuación y sugerencias de mejora
6. Consolidar información
7. Agradecimiento, despedida, información de la reunión de interfase

#### a. ¿Qué debemos precisar en este paso?

- Asegurar que los participantes tengan claro el proceso, lo que se ha hecho y los siguientes pasos a través de preguntas abiertas.
- Informar a la comunidad que el grupo de facilitadores ha transformado todos los insumos de información (generados en los diferentes grupos) en simples **indicadores** para todos los grupos. Se les puede explicar que es una forma de resumen y unificación de lo planteado por los diferentes grupos.

- Asegurar que estos indicadores son representativos de lo que requiere la comunidad en su conjunto y luego explicar que éstos necesitan ser calificados para identificar su nivel de gravedad y así priorizarlos.
- Dividir nuevamente a la comunidad en los mismos grupos de la reunión anterior, (se requiere que sean las mismas personas y con sus mismos facilitadores para mantener la confianza).
- Presentar los indicadores que han sido determinados y verificar una vez más que los mismos reflejen los temas que surgieron en la primera reunión. Tiene que quedar claro que los mismos indicadores serán usados por todos los grupos.
- Es importante que los participantes sepan que el voto es anónimo. Cuando ya se tienen los indicadores y las matrices desarrolladas, se continúa con el plan previamente establecido con la comunidad.

#### **b. Procedimientos para calificar los indicadores: cómo lo hago?**

Calificación de Indicadores: indicadores, puntajes, razones y sugerencias

Diferentes metodologías pueden ser adoptadas para calificar los indicadores junto al grupo. No importa la metodología adoptada, el grupo tiene que asegurarse que la misma cumpla con los siguientes criterios:

- Que ayude a crear consenso
- Que sea comprendida por la comunidad en la que se está trabajando
- Que minimice influencias laterales / externas
- Que sea representativa y fácil de utilizar
- Que asegure la integridad de proceso de calificación
- Que ofrezca oportunidades equitativas de participación para todos

Los indicadores se califican uno a uno.



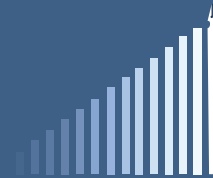
#### **¡ IMPORTANTE:**

*La votación puede ser grupal o individual, en este manual se recomienda hacerla de manera individual. Es importante que los miembros de un grupo no se inflencien entre sí. Si usted cree que esto puede pasar, elija una forma de votación individual para luego sacar un promedio general. En caso de elegir la opción de voto individual luego de estar volcadas todas las calificaciones en la matriz general, se saca un promedio y se realiza una discusión grupal que valide los resultados finales. Así debe llegarse a un puntaje para cada indicador.*


Esta metodología y la explicación que sigue debe utilizarse para ambos grupos: usuarios y proveedores.

La metodología propuesta en este manual es utilizar los siguientes criterios, sistema de calificación y símbolos para evaluar cada indicador para los servicios evaluados.

También se puede calificar en una escala de 1 a 10 o de 0 a 100 o con 3 colores: verde, amarillo y rojo.



### Calificación de indicadores

| PERCEPCIÓN        | EXPRESIÓN  | NOTA | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|-------------------|--|------|----------------------------|
| Muy Malo .....    |   | 1    | 20%                        |
| Malo .....        |   | 2    | 40%                        |
| OK / Normal ..... |   | 3    | 60%                        |
| Bueno .....       |   | 4    | 80%                        |
| Muy Bueno .....   |  | 5    | 100%                       |

- Después de explicar el procedimiento de **calificación** al grupo, debe presentar el formato de votación elegido en un rotafolio o una pizarra y comenzar la votación **indicador por indicador**. Le sugerimos comprobar la comprensión evaluando otros aspectos: el salón de capacitación, el tiempo, la noticias del día, etc.
- Comience con el primer indicador: pregunte a los participantes qué calificación le daría.
  - Puede hacer que peguen las caritas en la pizarra o papelógrafo,
  - Puede señalar la carita correspondiente y que los que elijen esa calificación, levante la mano.
  - Pueden pasar a la pizarra o papelógrafo y hacer una marca en la carita que elijen como calificación.

Debe asegurarse que el grupo está de acuerdo con la calificación promedio que escriba en la matriz, y validar con los que no han tomado la palabra preguntando si están de acuerdo con esta calificación.

- Después de haber calificado el primer indicador, pregunte por las razones de esa calificación y escríbalas en la matriz.

| Comunidad:                       |              |      |            |       |           | Grupo Focal: mujeres de 20-40 años |                                     | Fecha:   |                               |
|----------------------------------|--------------|------|------------|-------|-----------|------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| Indicadores                      | Calificación |      |            |       |           | Total Promedio de satisfacción     | Porcentaje de nivel de satisfacción | Observación o Razones                                    | Propuestas sugerencias mejora |
|                                  | Muy malo     | Malo | Ok. Normal | Bueno | Muy bueno |                                    |                                     |  |                               |
|                                  | 1            | 2    | 3          | 4     | 5         |                                    |                                     |  |                               |
| 1. Actitud del personal          | 2            | 1    | 4          | 1     | 0         | 2.5                                |                                     | No responden con claridad<br>Nos hacen esperar demasiado |                               |
| 2. Dirección del centro de salud |              |      |            |       |           |                                    |                                     |  |                               |
| 3. Calidad del servicio brindado |              |      |            |       |           |                                    |                                     |  |                               |
| 4. Acceso al servicio de salud   |              |      |            |       |           |                                    |                                     |  |                               |

Si es una calificación muy baja, debe preguntar al grupo por las sugerencias para mejorarla; si la calificación ha merecido calificaciones altas, hay que anotar las razones de su puntaje.



### ¡ IMPORTANTE:

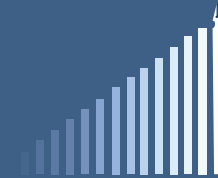
*Debe tomarse nota de los resultados de estas discusiones para tener en cuenta al momento de argumentar las calificaciones.*

#### • Como llegamos al Promedio de Satisfacción = PS, de 2.5?

Tomemos como ejemplo el Indicador calificado: Actitud del personal. Estas son las notas que le dio la comunidad, vemos que cada participante del grupo focal dio un puntaje según su opinión, en este ejemplo sabemos que participaron 8 personas, porque el total de votos suma 8. Para llegar a la votación grupal del indicador “Actitud del personal”, multiplico el criterio de calificación (1.2.3.4 o 5) por el número de personas que eligió esa calificación (2.1.4.1 y 0), así con cada una de las calificaciones. Sumo todas esas multiplicaciones y las divido por la cantidad de participantes, en este caso 8.

| Indicador               | Calificación |      |           |       |           |
|-------------------------|--------------|------|-----------|-------|-----------|
|                         | Muy malo     | Malo | Ok normal | Bueno | Muy bueno |
|                         | 1            | 2    | 3         | 4     | 5         |
| 1. Actitud del personal | 2            | 1    | 4         | 1     | 0         |

$$PS = \frac{(2 \times 1) + (1 \times 2) + (4 \times 3) + (1 \times 4) + (0 \times 5)}{(2 + 1 + 4 + 1 + 0)} = 2.5$$



### ¡ IMPORTANTE:

*Para tener en cuenta al momento de calificar indicadores*

Como se mencionó anteriormente existen varias maneras de calificar los indicadores, según la comunidad con la que estemos trabajando. También se puede medir la SATISFACCION con el servicio evaluado y la satisfacción con cada indicador seleccionado. Cómo se calcula el **porcentaje de nivel de satisfacción** o tasa de satisfacción media **PNS**? Con una sencilla regla de 3 simple. Una vez que tenemos el promedio de satisfacción por indicador PS (explicado anteriormente), se utiliza ese número para calcular el porcentaje del nivel de satisfacción.

Si yo sé que la máxima nota es 5, 5 es igual al 100% de satisfacción. Entonces si un indicador ha obtenido un PS (puntaje promedio) de 2.5, la satisfacción se calcula:

$$S = \frac{MS \times 100}{5}$$

$$S = \frac{2.5 \times 100}{5} = 50\%$$

| Comunidad:                     | Grupo Focal  |      |           |       |           | Fecha: |     |
|--------------------------------|--------------|------|-----------|-------|-----------|--------|-----|
| Aspectos a evaluar             | Calificación |      |           |       |           | PS     | PNS |
|                                | Muy malo     | Malo | Ok normal | Bueno | Muy bueno |        |     |
|                                | 1            | 2    | 3         | 4     | 5         |        |     |
| 1. Actitud del personal        | 2            | 1    | 4         | 1     | 0         | 2.5    | 50% |
| 4. Acceso al servicio de salud | 4            | 2    | 2         | 0     | 0         | 1.7    | 34% |

Las siguientes preguntas pueden orientar la discusión:

- ¿Qué se puede hacer ahora para mejorar el servicio?
- ¿Qué tiene que hacerse para que la comunidad lo pueda lograr?
- ¿Qué apoyo se necesita de afuera de la comunidad y de adentro?
- ¿Cómo y cuándo se obtiene este apoyo?
- ¿Qué pueden hacer los miembros de la comunidad para mejorar el servicio?

Repita el proceso para todos **los demás indicadores** incluidos en la matriz de calificaciones.



### ¡ IMPORTANTE:

*Los facilitadores deben guiar y ayudar a los participantes en el voto, pero sin tener influencia sobre el proceso de evaluación.*

## Consolidar los resultados/indicadores

- Después de calificar todos los indicadores, reúna nuevamente a todos los grupos en asamblea, se seleccionan a 2 representantes de cada grupo (de los más activos y de ambos géneros, para consolidar las calificaciones). Los representantes de cada grupo se aseguran de que estas calificaciones respondan a la situación real discutida en sus respectivos grupos.
- Es fundamental que quede una sola matriz que represente la unificación o consolidación de la opinión de los diferentes grupos. En una nota al pie de cada grupo focal, para que todos sepan de donde ha surgido la información.
- Los facilitadores deben desarrollar una matriz con las calificaciones de todos los grupos focales y hacer una matriz consolidada. Esta matriz de consolidación debe representar un consenso general de los indicadores de cada grupo de trabajo.



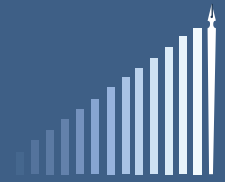
### IMPORTANTE:

*Si este proceso se realiza paralelamente en distintas comunidades que están evaluando un mismo servicio, la matriz de indicadores debería reflejar el conjunto de opinión de todas las comunidades.*



# TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

## REPORTE COMUNITARIO



Otro modelo para presentar la calificación de los usuarios puede ser este:

| Indicador                                      | Porcentaje del nivel de satisfacción |                       |                        |                        | Síntesis de porcentajes | Razones | Sugerencias |
|--|--------------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|---------|-------------|
|  | Reunión 1<br>(madres)                | Reunión 2<br>(padres) | Reunión 3<br>(alum. 1) | Reunión 4<br>(alum. 2) |                         |         |             |
| <b>Indicadores comunes</b>                     |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |
| IC.1.  |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |
| IC.2.  |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |
| IC.3.  |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |
| IC.4.  |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |
| IC.5.  |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |
| <b>Indicadores propuestos por los usuarios</b> |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |
| IU.1.  |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |
| IU.2.  |                                      |                       |                        |                        |                         |         |             |

Debe tener claridad acerca de las razones por las cuales calificó cada indicador, respaldada con razones válidas.

Antes de irse recuerde informar a la comunidad que habrá una reunión conjunta donde los usuarios y los proveedores presentarán y discutirán en conjunto los resultados de ambos procesos, y de la misma manera formularan un plan de acción. A esta reunión se le llama “Reunión de Interfase”. Informar acerca del lugar, fecha y hora para la reunión.



### ¡ IMPORTANTE:

*Si son pocos grupos, puede hacer la consolidación en pocos minutos y presentarla a la comunidad.*



**Los Reportes Comunitarios califican servicios públicos o proyectos; NO a las PERSONAS.**

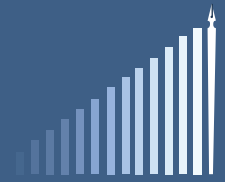
## ¿Qué productos

debe tener  
al finalizar esta etapa ?

- Temas prioritarios sobre el servicio evaluado según la opinión de la comunidad
- Pasaje de temas prioritarios a Indicadores medibles
- Reporte comunitario con la calificación de cada indicador
- Matriz definitiva de usuarios del servicio para la reunión de interfase

Así queda una matriz completa de 1 grupo focal de usuarios.

| Comunidad: Los Tulipanes<br>Servicio: Salud |              | Grupo Focal: Mujeres |            |       |           |     | Fecha:                         |   |  |                               |
|---|--------------|----------------------|------------|-------|-----------|-----|--------------------------------|---|--|-------------------------------|
| Indicadores                                 | Calificación |                      |            |       |           |     | Total Promedio de satisfacción | Porcentaje de nivel de satisfacción   | Observación o Razones  | Propuestas sugerencias mejora |
|   | Muy malo     | Malo                 | Ok. Normal | Bueno | Muy Bueno |     |                                |   |  |                               |
|   | 1            | 2                    | 3          | 4     | 5         |     |                                |   |  |                               |
| 1. Actitud del personal                     | 2            | 1                    | 4          | 1     | 0         | 2.5 | 50%                            | No responden con claridad<br>Nos hacen esperar demasiado                              | Que haya más enfermeras disponibles así esperamos menos y nos explican mejor.<br>Que nos expliquen con más detalle así entendemos. |                               |
| 2. Disponibilidad de medicamentos           | 0            | 0                    | 3          | 5     | 0         | 3.6 | 72%                            | A veces hay y a veces no de los que son caros, no hay mucho                           | Que haya más para todos necesitamos  |                               |
| 3. Calidad del servicio brindado            | 1            | 3                    | 2          | 2     | 0         | 2.6 | 52%                            | Mucho tiempo de espera.<br>No me atiende el médico que yo quiero.<br>Faltan camas     | Que pongan más camas.<br>Que compren más sillas de ruedas.<br>Que pongan ayudantes a los médicos.                                  |                               |
| 4. Acceso al servicio de salud              | 4            | 2                    | 2          | 0     | 0         | 1.7 | 34%                            | No hay buena atención para los ancianos.<br>A la gente joven los atienden más rápido. | Que traten a todos igual haciendo las preguntas para saber que le pasa al enfermo y que a los ancianos les tengan mas paciencia.   |                               |



### • FASE 3:

#### IMPLEMENTANDO EL REPORTE COMUNITARIO CON LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS: AUTOEVALUACIÓN

##### PASO UNO: Trabajo previo al encuentro

###### a. ¿Qué es y cómo se prepara la Reunión con los Proveedores de Servicios Públicos?

La reunión con los proveedores de servicios públicos se puede hacer paralelamente al Reporte Comunitario con los usuarios o después; esto dependerá de la disponibilidad del personal o del centro de salud, etc. El proceso con proveedores es esencialmente el mismo que con los usuarios.

**b. Organización del Reporte Comunitario para los proveedores,** Identificar y contactar a los proveedores de los servicios públicos de esa comunidad. Explique los propósitos y beneficios de los Reportes Comunitarios y asegurarse que hayan comprendido y que de ninguna manera se sientan amenazados con esta reunión.

*Recuerde que este paso es parte de la FASE 1 de preparación de la técnica.*

Normalmente el personal (prestador de un servicio) estará ocupado con sus responsabilidades y deberes, para asegurar la participación adecuada es importante establecer la fecha y hora del ejercicio con bastante anticipación para que un número significativo del personal pueda participar. Idealmente, por lo menos la mitad del personal del centro de salud, o educativo, etc, debería estar involucrada en la autoevaluación para que estén representados adecuadamente.

Acordar con los proveedores una fecha, lugar y hora para el primer ejercicio. Procurar que el lugar del encuentro sea adecuado y de fácil acceso para el equipo facilitador y para los proveedores.



#### IMPORTANTE:

*No olvidar aclarar a los proveedores, que la técnica Reporte Comunitario no es para señalar a las personas, sino para **calificar servicios públicos**; con el objetivo de buscar soluciones de manera conjunta y colaborativa entre usuarios y proveedores.*

#### Lo que el facilitador no debe olvidar:

La comunicación entre usuarios y proveedores de servicios públicos es una labor que requiere tolerancia y paciencia. Es poco a poco que se van cambiando las actitudes de ambos grupos.

##### PASO DOS: Primera Reunión con los Proveedores de Servicios: cómo se hace

El **objetivo** de esta reunión es que los proveedores de servicio generen información sobre la calidad o el rendimiento del servicio que brindan y establezcan cuáles son las necesidades de mejoras prioritarias, es como una autoevaluación.

#### Agenda de la Primera reunión

1. Saludos y bienvenida
2. Registro de participantes con datos de contacto (recuerde que estas personas deben participar también de las etapas futuras).
3. Presentación del objetivo de la reunión
4. Brindar información sobre los derechos y normas correspondientes al servicio que brindan antes de generar el intercambio de opiniones (según las leyes o normas dominicanas)
5. Generación de información - Identificación de los asuntos de interés
6. Establecimiento de prioridades a los asuntos de interés
7. Agradecimiento, despedida, acordar día y horario de la próxima reunión

- a. **Generación de información**, una vez reunidos, se da la bienvenida y se agradece su presencia y su interés de participar en el Reporte Comunitario. Se les explica sobre los propósitos de este ejercicio.

Se inicia la sesión, compartiendo asuntos generales acerca del servicio que ofrecen a la población, el intercambio de opiniones debe girar en torno a:

- Tipos de servicio que se ofrecen
- Condición para brindar los servicios
- Calidad de los servicios
- Atención a la población
- Satisfacción de los usuarios de los servicios
- Satisfacción de ellos como proveedores

Las siguientes preguntas pueden orientar la discusión sobre las sugerencias de mejora:

¿Qué se puede hacer ahora para mejorar el servicio?

¿Qué apoyo se necesita para que el servicio mejore?

¿Qué debe hacerse para lograr ese apoyo?

¿Qué apoyo se necesita desde afuera y desde adentro?

¿Cómo y cuándo se debería obtener este apoyo?

¿Qué pueden hacer ellos mismos para mejorar el servicio?

### PASO TRES: Trabajo posterior al encuentro: análisis de información

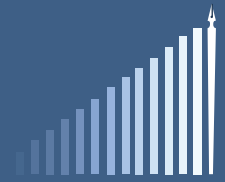
Inmediatamente después :

- a. Desarrollar indicadores, se lleva a cabo de la misma manera que con la comunidad.  
¡Recuerda! Sólo los facilitadores y los representantes del o los grupos se reúnen posteriormente para discutir e identificar los indicadores.
- b. Desarrollar una matriz de indicadores para su calificación, se lleva a cabo de la misma manera que con la comunidad. Recuerda! Cada grupo que participó de la reunión deberá tener una copia de esta matriz para el próximo encuentro.



#### **IMPORTANTE:**

*No olvide, anotar todos los asuntos que se generan en el grupo y escribirlo en el rotafolio pero SÓLO cuando ya hayan sido acordado por todos.*



### PASO CUATRO: Calificación de indicadores

El **objetivo** de este paso es lograr que los proveedores de servicio califiquen los aspectos prioritarios (indicadores).

a. ¿Qué debemos precisar en esta segunda reunión? Organice esta reunión de la misma manera que se lleva a cabo con la comunidad.

#### Agenda

1. Saludo y bienvenida
2. Presentación del objetivo de la reunión
3. Presentar la matriz de indicadores
4. División en grupos
5. Calificar los indicadores según la matriz: razones de la puntuación y sugerencias de mejora
6. Consolidar información
7. Agradecimiento, despedida, información de la reunión de interfase

b. **Consolide los indicadores** (sólo en caso de que haya realizado más de 1 grupo dentro de los proveedores).

Los indicadores que se generan en la reuniones con los proveedores de servicios son usualmente similares a los de la comunidad porque identifican los mismos asuntos, sólo que desde un ángulo distinto. Puede pasar que en el grupo focal con los proveedores surjan uno o dos indicadores adicionales no mencionados por la comunidad.

Si usted cree que el método de calificación de las caritas no es adecuado para este público, deje solo los criterios y los números: Muy Malo=1, Malo =2, etc.

c. **Antes de despedirse y agradecerles recuérdelos** que los usuarios del servicio a nivel local a su vez, también calificaron los servicios y el paso siguiente es realizar una reunión conjunta entre los usuarios y los proveedores. Cada grupo presentará en conjunto los resultados y de la misma manera formularán un plan de acción buscando el **consenso de manera colaborativa**.

Esta reunión es la “**Reunión de Interfase**”. Es importante informar a los usuarios acerca del lugar, fecha y hora para la reunión y sensibilizarlos acerca del rol que tendrán en esta reunión. Para esto puede mostrarles resultados de otras reuniones de interfase, hacer role playing, etc.



#### IMPORTANTE:

*Recuerde! debe evitar que personalicen las calificaciones, que evalúen el servicio no a las personas, procurando que los proveedores no se muestren a la defensiva queriendo justificar cuando el servicio es deficiente o no querer reconocer la realidad.*



#### IMPORTANTE:

*Vea que la manera de llevar adelante este paso y las herramientas utilizadas (matrices) son las mismas que con el grupo de usuarios.*

## ¿Qué productos

*debe tener*  
al finalizar esta etapa?

- Temas prioritarios sobre el servicio evaluado según la opinión del proveedor
- Pasaje de temas prioritarios a Indicadores medibles
- Calificación de cada indicador por parte de los proveedores
- Matriz definitiva de proveedores de servicio para la reunión de interfase

## • FASE 4:

### REUNIÓN DE INTERFASE ENTRE USUARIOS Y PROVEEDORES DE SERVICIOS

Es el espacio de interacción, donde se produce el intercambio colaborativo entre usuarios y proveedores en relación al servicio evaluado.

El **objetivo** de la reunión es generar un diálogo colaborativo entre usuarios y proveedores, compartiendo las calificaciones generadas en ambos grupos, asegurar que la retroalimentación de la comunidad sea tomada en cuenta tomando medidas concretas para mejorar los servicios y/o mantener las buenas prácticas a través de la creación de un plan de acción detallado.

#### PASO UNO: Trabajo previo al encuentro

##### a. Preparando la Reunión de Interfase.

-Convocar a la reunión asegurándose que tendrán buena asistencia, las personas que deben estar en la Reunión de Interfase son:

- Representantes de la comunidad que hayan estado involucrados en los diferentes grupos focales,
- Representantes de las organizaciones de la sociedad civil o comunitaria que tienen presencia en la comunidad que hayan participado de la fase 2,
- Los proveedores involucrados del área responsable de otorgar los servicios.
- Las autoridades locales, para que puedan involucrarse y comprometerse en el plan de acción.

-Considerando los distintos perfiles de participantes de esta reunión es **fundamental**:

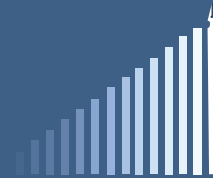
- buscar un día y horario donde pueda asistir los diferentes grupos, por ejemplo considerar un horario en el que puedan asistir tanto hombres como mujeres.
- buscar un lugar neutral para realizar el encuentro y
- explicar claramente ANTES del encuentro el objetivo del mismo.

-Prepare todas las matrices necesarias, para ser utilizadas en esta reunión.



#### IMPORTANTE:

*Asegúrese que estén presentes los representantes de los usuarios y proveedores que tengan las calificaciones consolidadas, ambas matrices serán presentadas en la reunión de interfase. Usuarios y proveedores comparten y discuten las matrices y algunos otros asuntos relevantes o de interés para todos.*



### RECUERDA QUE...

*La reunión de interfase se puede convertir en una confrontación si no se maneja cuidadosa y correctamente. Es muy importante que el facilitador tenga buenas habilidades para moderar y carácter firme para manejar los tiempos y las intervenciones. Hay que asegurarse que los usuarios y los proveedores estén bien preparados para esta reunión y entiendan bien el propósito. Evitar en todo momento las acusaciones o confrontaciones personales.*

#### PASO DOS: Reunión de interfase

En la reunión se debe generar un ambiente favorable de colaboración, para que los usuarios y los proveedores del servicio evaluado puedan acordar un plan de acción para mejorar la prestación del servicio en esa comunidad en un plazo no mayor de 6 meses.

#### Agenda

1. Saludo y bienvenida a todos los participantes.
2. Registro de participantes con datos de contacto
3. Presentación de los objetivos de la reunión.
4. Explicación de la metodología.
5. Presentación de representantes (usuarios y proveedores).
6. Presentación de matriz de indicadores, razones y sugerencias de mejoras por parte de los representantes de usuarios y proveedores. Diálogo abierto.
7. Desarrollar un Plan de Acción y conformar un Comité de seguimiento
8. Clausura, dinámica de grupo y agradecer su colaboración y entusiasmo.

RECUERDE NO ES UNA CONFRONTACIÓN, por lo tanto, no se trata de señalar a las personas o individuos; hay que revisar sistemas, políticas y procesos.

- a. Elegir dos personas para que tomen nota y asistan al facilitador en la reunión, proponer la agenda de la reunión.
- b. **Explicar la Metodología de la reunión de interfase:** Los representantes de cada grupo (usuario y proveedor) presentan las matrices de **indicadores** con su **calificación** y sus razones, así como las **sugerencias** para mejorar aquellas que tienen baja calificación; en donde las calificaciones son altas, también se pueden mencionar las recomendaciones para mantenerlas de esta manera.
- c. Luego un diálogo participativo con respeto mutuo y levantando las manos para pedir la palabra. Evitar los discursos sin coartar los participantes. Elaborar una matriz conjunta final y el plan de acción que incluya: Indicadores, sugerencias de mejora, responsable, fecha de realización, fecha de seguimiento intermedia.

- d. Plan de acción y comité de seguimiento: Procurar que los participantes prioricen los indicadores/temas y registren en orden de prioridades en una hoja de rotafolio aparte (que usted ha llevado diseñada), con las sugerencias para mejorarlos. Esto se transforma en una nueva matriz o plan de acción.

Es importante ser realista acerca de las sugerencias de mejora en el plan de acción.

- Se deben señalar los cambios a corto plazo, se sugiere **no más de 6 meses**.
- Se deben identificar responsables concretos para cada uno de los pasos sugeridos en el plan de acción.
- Se debe definir las fechas del primer informe de avances (seguimiento o monitoreo).

Por último, pero no menos importante, se debe conformar un comité de seguimiento:

- Quiénes serán los representantes.
- A qué sector representa cada uno.
- Que rol tendrá en este comité.
- Hacer coincidir sus funciones con el calendario del plan de acción.

## ¿Qué productos

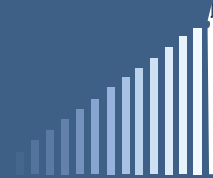
*debe tener*  
al finalizar esta etapa?

Plan de Acción

| Tema Prioritario | Acciones (actividades necesarias) | Responsable | Con el apoyo de quién (nombre e institución) | Tiempo | Recursos |          | Responsable del seguimiento |
|------------------|-----------------------------------|-------------|--|--------|----------|----------|-----------------------------|
|                  |                                   |             |  |        | Propios  | Externos |                             |
|                  |                                   |             |  |        |          |          |                             |
|                  |                                   |             |  |        |          |          |                             |
|                  |                                   |             |  |        |          |          |                             |
|                  |                                   |             |  |        |          |          |                             |
|                  |                                   |             |  |        |          |          |                             |
|                  |                                   |             |  |        |          |          |                             |

| COMITÉ DE SEGUIMIENTO |                         |                  |
|-----------------------|-------------------------|------------------|
| Nombre Y Apellido     | Sector/Institución      | Rol En El Comité |
| Juan Pérez            | Organizaciones De La SC |                  |
| Yodalis Sánchez       | Gobierno                |                  |
| Wilson Abreu          | Usuarios Del Servicio   |                  |
| Altagracia Pimentel   | Prestador Del Servicio  |                  |
| Yunior García         | Medios De Comunicación  |                  |





## • FASE 5:

### SEGUIMIENTO E INSTITUCIONALIZACIÓN

El **objetivo** de esta fase es consolidar el trabajo realizado, hacer el informe de resultados y divulgar la información a distintos niveles.

Recuerde que la organización responsable de la implementación del reporte Comunitario debe guiar el proceso pero la comunidad es quien debe implementar el seguimiento y el plan de diseminación.

¿Qué hacer con toda la información construida y consensuada entre usuarios y proveedores?

- Implementación del plan de acción
- Monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas
- Visualización de los resultados: difusión

#### **a. Seguimiento e Institucionalización.**

Es muy importante reconocer que el proceso de Reporte Comunitario *no termina con la primera ronda de calificaciones y plan de acción conjunto*. Se requiere el seguimiento para asegurar la implementación de los mismos.

La organización responsable de la implementación del Reporte Comunitario debe enviar a las Autoridades pertinentes el plan de acción surgido de la reunión de interfase: autoridades proveedoras del servicio, autoridades locales o provinciales, etc. De esta manera se informa y se pueden lograr otras acciones relacionadas, que pueden sumar a la implementación del plan de acción.

Se debe realizar el monitoreo a través de las personas asignadas, que los compromisos asumidos por los usuarios y proveedores se cumplan tal como fueron contemplados en el plan de acción, o justificar de manera precisa y veraz los ajustes que se han realizado en su implementación o bien, los motivos de la NO implementación del plan consensuado.

#### **Algunos puntos IMPORTANTES <sup>5</sup>**

- Es difícil que el reporte comunitario sirva si este ejercicio se hace sólo una vez. La clave es repetirlo a lo largo del tiempo en forma sostenida. Del lado de los proveedores del servicio, la clave es que se promuevan activamente la organización de reuniones comunitarias usando el Reporte Comunitario para poder tomar decisiones sobre políticas que usen como evidencia la información recogida mediante este medio.

<sup>5</sup> Caja de Herramientas de Auditoría Social – Sección 4: Auditoría Social de Proyectos, Programas, Planes y Servicios Públicos" (2010). [www.gsc.hn/](http://www.gsc.hn/)

- Los datos volcados en el reporte comunitario también sirven como base para mejorar las decisiones con respecto a la descentralización de ciertos programas y servicios; además, se puede mejorar la asignación y distribución de insumos y recursos en base a incentivos basados en el desempeño entre Municipios, sectores y centros.
- Se pueden construir alianzas con grupos de padres, comisiones escolares, comisiones de salud, y otras organizaciones locales para que implementen el reporte comunitario. Esto ayudará a aumentar la credibilidad de la información que brinda la comunidad.

## b. Publicación o diseminación y el rol de los medios de comunicación

Otra acción fundamental posterior a la interfase es la publicación o diseminación de:

- el **proceso** realizado,
- de las **acciones** y **compromisos asumidos**
- **de los avances** que muestra el monitoreo.

No sólo se mantiene informada a la comunidad, sino que se “recuerda” a los proveedores de servicios y demás autoridades los compromisos asumidos.

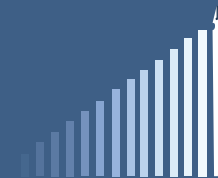


*Si se transparentan los procesos, se rinde cuentas y esto posibilita realizar auditoría social.*

Es recomendable utilizar la radio y diarios locales, redes sociales, poster comunitarios, etc. El medio para hacer la diseminación dependerá de a qué actores queremos llegar y de las posibilidades para hacerlo. **Por ejemplo** si se ha evaluado el servicio educación, se puede mostrar en la entrada del centro educativo el plan de acción, para transparentar los compromisos y cada mes mostrar una matriz similar con el grado de avance.

## c. Claves para la continuidad

- Compilar en un informe todo el proceso del Reporte Comunitario, incluyendo al final del mismo el Plan de Acción conjunto.
- Usar los avances y los planes para informar e influenciar cualquier plan que se esté desarrollando en el área concerniente a los servicios públicos analizados para que responda a las necesidades y requerimientos de los usuarios. Por ejemplo si se esta planteando el plan educativo del siguiente año escolar, enviar un informe al responsable escolar y al supervisor escolar de la zona.
- Planificar la repetición del ciclo de Reporte Comunitario periódicamente e informar tanto a lo usuarios como a los proveedores de servicios. La repetición de los ciclos propiciará la oportunidad de valorar las mejoras que se hicieron a partir del establecimiento del Plan de Acción conjunto.
- Monitorear el avance del plan de acción es responsabilidad de los proveedores de servicios y de los usuarios que se implementan el plan, ellos deben apropiárselo.



### d. Un buen informe final debería incluir los siguientes contenidos<sup>6</sup>

- Resumen ejecutivo (1 página): En esta sección se menciona el objetivo del Reporte Comunitario, cantidad de personas convocadas, personas participantes, cantidad de reuniones y principales resultados/compromisos.
- Información del estado de los servicios públicos locales: matriz de datos de la comunidad vs. Datos que corresponderían según ley respecto al servicio evaluado (recordar fase de preparación).
- Indicadores de desempeño o calidad: cuáles fueron los indicadores de cada grupo y cuáles los finales unificados en la sesión de interfase.
- Recomendaciones para mejorar los servicios: breve reseña de las recomendaciones de los usuarios y de los proveedores.
- Plan de acción: plan de acción tal cual quedó conformado y estrategia de seguimiento con fechas pautadas de próximos reportes comunitarios.

### e. ¿Por qué repetir el ciclo del Reporte Comunitario?

Es necesario repetir el reporte comunitario. Se recomienda implementar anual o bianualmente nuevas rondas de Reporte Comunitario, para determinar si ha habido progresos en las recomendaciones definidas en el plan de acción, esto dependerá de los objetivos definidos originalmente en el plan de acción de la primer implementación del RC.

Matriz de repetición del RC

| Comunidad : Los Tulipanes<br>Servicio: Salud                                 |                         |                            |                            |                            |
|--|-------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Indicadores  | Puntaje inicial         | Puntaje después de 3 meses | Puntaje después de 6 meses | Puntaje después de 9 meses |
|  | 1. Actitud del personal | 2.5                        |                            |                            |
| 2. Disponibilidad de medicamentos  | 3.6                     |                            |                            |                            |
| 3. Calidad del servicio brindado   | 2.6                     |                            |                            |                            |
| 4. Igual acceso al servicio de salud para todos los miembros de la comunidad | 1.7                     |                            |                            |                            |

Por otra parte, las repeticiones del RC, refuerzan la participación de los ciudadanos usuarios del servicio y también refuerza la rendición de cuentas de parte de los proveedores del servicio. Además, para que los proveedores sean más efectivos, transparentes y enfocados en resultados de calidad, permitiéndoles contar con las valoraciones positivas de los usuarios.

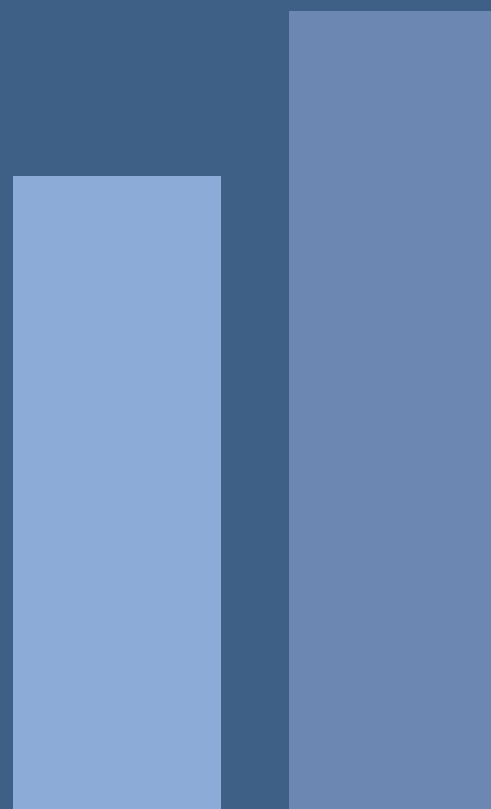
Se recomienda volver a votar sobre los indicadores designados en la segunda reunión con la comunidad, para comparar así los grados de satisfacción de la comunidad y evaluar si ha habido avances o retrocesos.

<sup>7</sup> Adaptado de BOSNIA AND HERZEGOVINA SOCIAL ACCOUNTABILITY CAPACITY BUILDING PROGRAM - SOCIAL AUDIT OF LOCAL GOVERNANCE, 2006.



# CAPÍTULO 2

MONITOREO DEL PRESUPUESTO  
PARTICIPATIVO MUNICIPAL Y  
MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS



## • CAPÍTULO 2. MONITOREO DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL Y MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS.

---

¿SABÍAS  
QUE?

### en BRAZIL...

El gasto municipal destinado a la salud y servicios sanitarios aumentó en más de 6%, y que se incrementó en un 33% el acceso universal al agua en los municipios donde se está implementando el presupuesto participativo.

Además...a través del gasto en agua y saneamiento el Presupuesto participativo ha contribuido a la reducción de la pobreza en las municipalidades que lo adoptaron antes de 1996.

¿SABÍAS  
QUE?

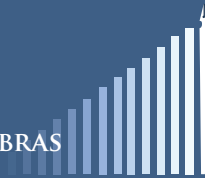
### en PERÚ...

Los Municipios que asignan un mayor porcentaje de su gasto a través del Presupuesto Participativo son también los que más invierten en proyectos que atienden las necesidades básicas (i.e. agua, saneamiento, electricidad) de la población más pobre?

Además que, cuantas más organizaciones sociales de base participan del presupuesto participativo hay una mayor implementación del mismo.

---

<sup>7</sup> En este manual hay información detallada del proceso del PPM, así como del Presupuesto Municipal sus etapas, modo de implementación, etc. Puede encontrar esta información a partir de la página xx



### 1. HERRAMIENTAS DE AUDITORÍA SOCIAL APLICADAS AL PPM

#### A. ¿Qué es el Presupuesto Participativo Municipal (PPM)?

El Presupuesto Participativo Municipal (PPM), se instituye como un mecanismo de participación ciudadana, (Ley Municipal., Art. 236) en la discusión, elaboración y seguimiento al presupuesto del Municipio. El PPM permite que las y los munícipes:

- Conozcan el presupuesto de su municipio,
- Determinen sus necesidades prioritarias para que sean tomadas en cuenta en el mismo,
- Consensuen los proyectos con las autoridades locales y Decidan cuáles son las inversiones, obras y controlar su ejecución.

El PPM es un medio de participación de la ciudadanía dentro del presupuesto municipal; es un proceso a través del cual se establecen consensos acerca de en qué y cómo se gastarán los fondos del gobierno municipal y lo que se prevé recaudar en un período de un año. Es, ante todo, una forma concreta y directa de participación ciudadana.<sup>7</sup>

#### B. ¿Por qué es necesario que los ciudadanos se involucren en el Presupuesto Participativo Municipal (PPM)?

Se espera que la población contribuya a su propio desarrollo y que a través de la participación se involucren en la gestión del gasto público. Así se transparenta y se democratiza el proceso de negociación del presupuesto público. A través de la **participación** se espera también que la **inversión pública** responda mejor a las necesidades de la población mas excluida y en última instancia que tenga un impacto en la **reducción de la pobreza**.

La auditoría social se puede hacer al **proceso** del presupuesto participativo durante todas las etapas de su implementación y también se puede realizar el monitoreo de las obras ejecutadas en el marco del PPM.

RECUERDA  
QUE...

**EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL ES UN MEDIO DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA, MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECEN ACUERDOS SOBRE EN QUÉ Y CÓMO GASTAR LOS FONDOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL**

### ¿Cuáles son las etapas del PPM?

La Ley Municipal (art. 239) define Tres etapas del PPM:

**Primera:** Preparación, diagnóstico, elaboración de visión estratégica de desarrollo, donde las autoridades y organizaciones se ponen de acuerdo sobre cómo se realizará el PPM, se determinará la cantidad de recursos de inversión sobre la que se planificarán los proyectos y obras de desarrollo, las cuales son pre-asignadas por secciones o bloques del municipio atendiendo a la cantidad de habitantes. Esto significa un involucramiento de la ciudadanía en la determinación de las partidas asignadas al PPM y en la distribución territorial de los recursos del PPM.

**Segunda:** Consulta a la población, mediante la celebración de asambleas se identifica las necesidades prioritarias y se deciden los proyectos y obras que deberán ser ejecutados por el Ayuntamiento en el año próximo. Esto conlleva la participación de la ciudadanía en la identificación, priorización y selección de las obras, iniciativas y proyectos de desarrollo.

**Tercera:** Transparencia y Seguimiento al Plan de Inversión Municipal, se refiere a la ejecución de las obras a cargo del Ayuntamiento durante todo un año. Siguiendo un calendario, las comunidades seleccionan un Comité de Obras o seguimiento, que se transforma en un Comité de mantenimiento una vez concluidas las obras. Mensualmente el Comité de Seguimiento Municipal se reúne con el Ayuntamiento para revisar la ejecución de obras y el gasto municipal. Dos veces al año el alcalde o síndico rinde cuenta ante el pleno de delegados del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) sobre el plan de inversión municipal y del gasto del Presupuesto Municipal (PM). Se refiere a la vigilancia y monitoreo al plan y ejecución de obras, de parte de estructuras conformadas dentro del 60 esquema del PPM. (Fundación Solidaridad, 2004. p 22)

# • SECCIÓN 1: HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL PPM

## **A. ¿EN QUÉ CONSISTE Y QUÉ BUSCA MEDIR LA GUÍA EVALUATIVA DEL PPM?**

La guía evaluativa es una herramienta de medición de un conjunto de indicadores que hacen referencia a la valoración de las diferentes etapas de la gestión, consulta, aprobación, ejecución y seguimiento transparente del PPM, según lo consigna la Ley municipal 176-07 en su artículo 239.

Esta metodología permite la realización de un análisis comparativo entre diversas experiencias de PPM en diferentes Ayuntamientos. Además, permite la construcción de un índice de PPM exitoso mediante la ponderación de los indicadores.

La Guía o Ficha evaluativa busca medir los avances en cinco componentes fundamentales, que están compuestos por 25 indicadores:

## **COMPONENTES**

1. Existencia de un ambiente propicio para la implementación del PPM (indicadores 1 al 6)
2. Mejorar la asignación de recursos públicos (indicadores 7 al 13)
3. Empoderar a la población vulnerable (indicadores 14 al 17)
4. Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local (indicadores 18 al 19)
5. Asegurar transparencia de información pública y crear barreras para la corrupción (indicadores 20 al 25).

## **B. CÓMO Y A QUIÉN SE APLICA LA HERRAMIENTA?**

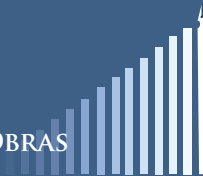
Esta ficha evaluativa es un instrumento que está diseñado para ser aplicado en un grupo focal con líderes que integran los Comités de Seguimiento y Control Municipales y Zonales de Presupuesto Participativo contemplados en la Ley. También puede ser aplicado con líderes comunitarios, que estén directamente relacionados con el proceso en cada una de las zonas de presupuesto participativo en las que se halla dividido el territorio municipal y también con las autoridades locales.

## **C. ESQUEMA DE PONDERACIÓN PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES**

Para cada indicador (del total de 25) se establece un valor máximo de 4 puntos y un valor mínimo de 0, para calcular un índice de 100 puntos en total, que es la evaluación máxima que podría obtener un Municipio.

Estos indicadores se presentan por separado en 5 matrices que los agrupan según los componentes de auditoría a los que corresponden, según se presentan a continuación:





| Componentes de Evaluación del PPM  | Número de Indicadores | Rango de Puntuación | Componentes de Evaluación del PPM Puntuación Máxima |
|--|-----------------------|---------------------|---|
| 1. Propiciar un ambiente idóneo para la implementación del PPM                       | 6                     | 0-2-4               | 24  |
| 2. Mejorar la asignación de recursos públicos  | 8                     | 0-2-4               | 32  |
| 3. Empoderar a la población vulnerable   | 4                     | 0-2-4               | 16  |
| 4. Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local                     | 2                     | 0-2-4               | 8   |
| 5. Asegurar transparencia de información pública y crear barreras para la corrupción | 5                     | 0-2-4               | 20  |
| <b>Total indicadores / puntos</b>  | <b>25</b>             |                     | <b>100</b>  |

*Puntuación Máxima= No Indicadores por el Valor Máximo de punto en cada componente = (No Indicador) X (4 puntos)*

Es así que cada uno de los componentes puede ser evaluado individualmente, en base a la sumatoria de puntuaciones obtenida por sus indicadores. Asimismo, en base a una regla de tres, la puntuación de los componentes puede también presentarse en base a una puntuación de 100. O sea, se puede dar una puntuación total, pero también saber cuál es el componente que ha puntuado más bajo.

## D. METODOLOGÍA PARA REALIZAR AUDITORÍA SOCIAL DEL PPM

La metodología  
contempla **5 etapas:**

### 1<sup>ra</sup>

**Conocimiento del marco legal que rige el proceso de presupuesto participativo municipal dominicano.**

Se propone iniciar con un acercamiento de lo consignado en la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios en relación al proceso y resultados del Presupuesto Participativo Municipal en República Dominicana. En este orden, de lo que se trata es de revisar los artículos **236 al 253** de dicha Ley, los cuales abordan el monto sobre el que se tiene incidencia en este proceso, los objetivos, principios, organización del proceso, describiéndose las asambleas necesarias y los diversos comités que deben conformarse desde la sociedad civil como vía de participación en dicho proceso. Se hace además referencia a la Ley 170-07 de Presupuesto Participativo Municipal, la cual está íntegramente contenida en estos artículos de la Ley 176-07.

### 2<sup>da</sup>

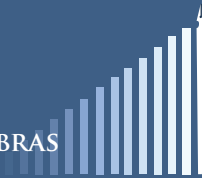
**Verificación de la disponibilidad al público de información clave generada durante el proceso de PPM.**

Utilizando como insumo los artículos de la Ley 176-07 referentes al presupuesto participativo municipal, el instrumento contempla los denominados “**medios de verificación**”, considerados como aquellas informaciones que, según la Ley, deben ser de acceso de los miembros de los Comités de Seguimiento y Control Municipal y los líderes comunitarios involucrados de manera directa en el proceso de presupuesto participativo.

En esta etapa se recomienda verificar si el Ayuntamiento del Municipio en cuestión cuenta con un **portal o página web** y si las informaciones y/o documentos propuestos como medios de verificación están publicados en la misma; de ser así, se verifica la fecha de publicación y cualquier otro detalle presentado que avale la oportunidad y disponibilidad de dicha información. Se completa una carpeta con aquellos documentos que estén disponibles. Esta información debe ser tenida en cuenta al momento de realizar el grupo focal, para comparar las respuestas de los participantes, relativas al acceso y disponibilidad de información clave.

Puede darse el caso que, en indicadores de este tipo, los participantes digan no conocer o no tener acceso, o que la información solicitada no sea de dominio público. Entonces, el guía del grupo focal aclara que la información sí está disponible y les pregunta si conocen la página, etc. Sin embargo, la nota final a ese indicador la asignan los participantes, puesto que lo que el instrumento levanta es su percepción acerca de cada indicador.

Para que aquellos indicadores, relativos a la disponibilidad y acceso a información clave de presupuesto participativo identificada en el instrumento como medio de verificación, sean valorados lo más objetivamente posible, se sugiere, además, solicitar a los líderes de PPM convocados a participar del grupo focal, que lleven al mismo toda la información posible que tengan en su poder y que tengan relación con el proceso de PPM y sus resultados. Esto es así, porque el instrumento demanda que, al momento de valorar estos indicadores se les solicite dicha información para verificar que en verdad la tienen y/o la conocen.



### 3ra

#### Levantamiento de los indicadores de auditoría social de PPM.

Utilizando como insumo el “Instrumento Para La Auditoría Social del Proceso de Presupuesto Participativo Municipal” se propone la realización de un Grupo Focal con los miembros de los Comités de Seguimiento y Control Municipales y Zonales, descritos en la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.

#### a. DE LA CONVOCATORIA Y REALIZACIÓN DEL GRUPO FOCAL

Para la convocatoria, se sugiere identificar las zonas de presupuesto participativo en las que el Ayuntamiento ha segmentado el territorio municipal, así como a los miembros del Comité de Seguimiento y Control Municipal vigente. Esta información puede estar disponible en la página web del Ayuntamiento o, en su defecto, en el mismo Ayuntamiento. A través de los miembros de dicho Comité, se contactan también los miembros de los comités zonales, y se procede a realizar la convocatoria de todos estos líderes de manera escrita explicando claramente el propósito de dicho encuentro, el cual consiste en tener con ellos un diálogo en base a unas preguntas clave específicas acerca del proceso de PPM en el municipio, y pidiéndoles tener consigo las informaciones y documentos que puedan aportar. Se recomienda que el grupo focal sea realizado en un local comunitario y de fácil acceso a todas las personas convocadas. Asimismo, se sugiere considerar una hora y fecha propicia para garantizar la asistencia de las personas claves involucradas en este proceso.

En municipios pequeños, el instrumento está diseñado para que pueda ser completado en un único grupo focal. Sin embargo, en municipios grandes y con áreas territoriales muy heterogéneas, como sucede, por ejemplo, con el Distrito Nacional, se sugiere realizar un grupo focal por cada circunscripción o por cada gran zona de PPM en que esté segmentado el municipio. Realizados los grupos focales, se procede a unificar los resultados en un único instrumento, de la siguiente manera: aquellos indicadores que presenten una respuesta diferente en cada grupo focal, se considerará la respuesta como de cumplimiento parcial.

Es importante avalar este proceso con el registro de la fecha de realización del grupo focal, registro de participantes, el levantamiento fotográfico, la carpeta de medios de verificación utilizados, etc. El registro de participantes debe contener el nombre y cargo de los asistentes, el equipo o comité del que es miembro y su rol dentro del mismo y sus datos de contacto.

#### b. DEL INSTRUMENTO

Está diseñado para identificar la percepción de las y los líderes directamente involucrados en el proceso de PPM, acerca del mismo y de sus resultados. Presenta los componentes de auditoría y los subcomponentes e indicadores que los conforman, y los medios de verificación que pueden hacer más objetiva la respuesta.

El instrumento presenta, para cada indicador, tres opciones de respuesta:

- “Sí, se cumplió al 100%”, se coloca en la casilla un valor de 4 puntos
- “Se cumplió parcialmente”, se coloca en la casilla un valor de 2 puntos
- “No se cumplió”, se coloca en la casilla un valor de 0 puntos

La Guía de Evaluación del PPM, está orientada a la generación de un consenso acerca de la valoración, positiva o negativa, de cada uno de los indicadores contemplados en esta metodología.

La idea es que las personas participantes en el grupo focal deben dialogar sobre cada indicador, y llegar a un consenso acerca de la puntuación con la que valoran. Deben ser las personas participantes quienes digan qué casilla se escoge, no el guía del grupo focal.

Luego de dar la bienvenida y dejar que los participantes se presenten, realice una breve introducción antes de comenzar a evaluar cada componente de la Herramienta, por lo menos cuales son los temas sobre los que conversarán durante el grupo focal, sin la necesidad de mencionar el nombre exacto de los componentes. Usted les dirá que es importante que manifiesten sus opiniones sobre las reuniones del PPM, sobre como se informa a la comunidad sobre la reuniones, sobre quienes participan y quienes no, sobre la asignación de recursos en el procesos del PPM, entre otros temas.

Este método de entrevista grupal o grupo focal tiene la ventaja frente a un instrumento para ser completado persona a persona, que se levantan detalles expuestos por las personas participantes que pueden servir de insumo para el momento del análisis general del proceso de PPM en un municipio. Estos detalles que el grupo de participantes puede exponer de manera natural mientras deliberan la nota elegida a cada indicador, se anotarán en la columna de “Observación en campo” en el Instrumento, y servirán de insumo para el ejercicio de análisis de los componentes auditados, en base a la identificación de divergencias de opiniones, puntos conflictivos, etc., así como también señalar comentarios de los participantes que se consideran relevantes para cada indicador, a fin de establecer conclusiones y definir recomendaciones.

**c. DE LA PUNTUACIÓN POR COMPONENTE Y GENERAL<sup>8</sup>**

Esta metodología de auditoría social del PPM, permite establecer la calificación del proceso de PPM y sus resultados en base a tres criterios que permiten establecer un control de calidad del cuestionario:

- **Valoración del total de indicadores**, en base a la sumatoria de la valoración asignada a cada indicador, la puntuación general obtenida por el proceso de PPM y su resultado en un municipio. Facilita la comparación entre un municipio y otro. Este total está dado en base a una calificación máxima de 100 puntos.

En el caso de que en un municipio la sumatoria de los indicadores de un resultado mayor de 90 puntos se considerará de la siguiente manera: una puntuación entre 90 y 100 se considera excelente; una puntuación entre 89 y 80 se considera muy buena; una puntuación entre 79 y 60 se considera buena, una puntuación entre 59 y 45 se considera baja; y una puntuación por debajo de 44 se considera muy baja.

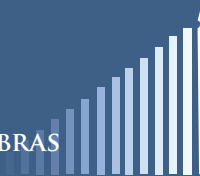
| RESULTADO FINAL | CALIDAD   |
|-----------------|-----------|
| 100 a 90 puntos | Excelente |
| 89 a 80 puntos  | Muy Buena |
| 79 a 60 puntos  | Buena     |
| 59 a 45 puntos  | Baja      |
| 44 a 0 puntos   | Muy baja  |

- **Valoración de cada componente según sus indicadores**, la sumatoria de los puntos asignados a los indicadores de cada componente es equivalente a la calificación absoluta del mismo, en base a la puntuación máxima posible según la cantidad de indicadores que lo integran. Es interesante y útil contar con la puntuación por componente porque permite hacer un análisis comparativo entre un componente y otro e identificar cuáles son los puntos fuertes y las debilidades del proceso de PPM y de sus resultados, y realizar así recomendaciones y sugerencias.

Sin embargo, como cada componente está integrado por diferente cantidad de indicadores, se hace necesario el cálculo de la calificación porcentual, realizado en base a una regla de tres, como sigue. Por ejemplo, si la puntuación máxima del componente es 32 puntos, esta equivale al 100%; si sacara un 20 de 32 equivaldría a una calificación porcentual de 62.5.

$$\text{Calificación porcentual} = \frac{20 \cdot 100}{32} = 62.5$$

<sup>8</sup>El instrumento se encuentra diseñado en una hoja de cálculo de Excel que permite que la sumatoria se realice automáticamente para facilitar el trabajo. Sin embargo, estos son cálculos sencillos que, en caso necesario, bien pueden realizarse manualmente.



| Componente  | Número de indicadores | Puntaje máximo (100) |
|---|-----------------------|----------------------|
| Componente 1. Propiciar un ambiente idóneo para la implementación del PPM                           | 6                     | 24                   |
| Componente 2. Mejorar la asignación de recursos públicos  | 8                     | 32                   |
| Componente 3. Empoderar a población vulnerable  | 4                     | 16                   |
| Componente 4. Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local                         | 2                     | 8                    |
| Componente 5. Asegurar transparencia de información pública y 520 crear barreras para la corrupción | 5                     | 20                   |

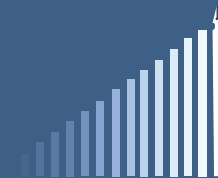
El instrumento se encuentra diseñado en una hoja de cálculo de Excel que permite que la sumatoria se realice automáticamente para facilitar el trabajo. Sin embargo, estos son cálculos sencillos que, en caso necesario, bien pueden realizarse manualmente. A continuación, algunos ejemplos.

### COMPONENTE 1 - Propiciar un ambiente idóneo para la implementación del PPM

| ¿Considera usted que, en este municipio, se preparó el proceso de PPM de manera eficiente? |  |                       |               |             |
|--|--|-----------------------|---------------|-------------|
| Componente   | 1. Propiciar un ambiente idóneo para la implementación del PPM |                       |               | 24          |
| 6 Indicadores por 4 puntos : 24 puntaje máximo   |  |                       |               |             |
| Posible calificación   | 4  | 2                     | 0             |             |
|  | Se cumplió al 100 %  | Cumplido parcialmente | No se cumplió |             |
| Existencia cronograma PPM y su difusión  |  | x                     |               | 2           |
| Se conoce y difunde el plan de consultas programado  |  |                       | x             | 0           |
| Existencia y cumplimiento funciones Equipo Técnico   |  | x                     |               | 2           |
| Existencia y cumplimiento funciones Comités Especiales                                     |  | x                     |               | 2           |
| Capacidad técnica y conocimientos del Equipo Técnico                                       | x  |                       |               | 4           |
| Capacidad técnica y conocimientos de la Comisión   | x  |                       |               | 4           |
| <b>Calificación Puntaje (Absoluto)</b>   | <b>8</b>   | <b>6</b>              | <b>0</b>      | <b>14</b>   |
| <b>Calificación Porcentual Indicador</b>   | <b>33.3</b>  | <b>25</b>             | <b>0.0</b>    | <b>58.3</b> |

**COMPONENTE 2 - Mejorar la asignación de recursos públicos**

| <b>¿Cree usted que en este municipio el PPM ha mejorado la asignación de recursos públicos?</b>     |  |                              |                      |           |
|---|--|------------------------------|----------------------|-----------|
| <b>Componente</b>   | <b>2. Mejorar la asignación de recursos públicos</b> |                              |                      | <b>32</b> |
| <b>8 Indicadores por 4 puntos:32 puntaje máximo</b>   |  |                              |                      |           |
| <b>Posible calificación</b>   | <b>4</b>   | <b>2</b>                     | <b>0</b>             |           |
|   | <b>Se cumplió al 100%</b>                            | <b>Cumplido parcialmente</b> | <b>No se cumplió</b> |           |
| División del Municipio en zonas PPM y su Involucramiento  |  | x                            |                      | <b>2</b>  |
| Información sobre topes de Inversión  | x  |                              |                      | <b>4</b>  |
| Priorización de obras en base a criterios definidos.  |  | x                            |                      | <b>2</b>  |
| Instancia de aprobación (Asamblea o Cabildo) Plan Municipal y si tomó en cuenta obras Priorizadas   |  | x                            |                      | <b>2</b>  |
| Instancia de aprobación (Cabildo de Regidores) Plan Municipal y si tomó en cuenta obras Priorizadas |  |                              | x                    | <b>0</b>  |
| Relación del Plan de Inversión Municipal, Plan Operativo y Presupuesto Municipal                    |  | x                            |                      | <b>2</b>  |
| Relación con Plan Estratégico de desarrollo, como visión de futuro                                  |  | x                            |                      | <b>2</b>  |
| Proporción de obras priorizadas en el PPM, iniciadas y concluidas en el mismo período               |  | x                            |                      | <b>2</b>  |
| <b>Puntaje</b>  | <b>4</b>   | <b>12</b>                    | <b>0</b>             | <b>16</b> |
| <b>Calificación Porcentual Indicador</b>  | <b>12.5</b>  | <b>37.5</b>                  | <b>0</b>             | <b>50</b> |



### COMPONENTE 3 - Empoderar a población vulnerable

| ¿Opina usted que el presupuesto participativo ha empoderado a la población vulnerable del municipio como por ejemplo, mujeres, jóvenes, envejecientes, los sectores más empobrecidos, los/as niños/as y adolescentes? |                                     |                       |               |      |
|---|-------------------------------------|-----------------------|---------------|------|
| Componente  | 3. Empoderar a población vulnerable |                       |               | 16   |
| 2 Indicadores por 4 puntos : 8 puntaje máximo   |                                     |                       |               |      |
| Posible calificación  | 4                                   | 2                     | 0             |      |
|   | Se cumplió al 100%                  | Cumplido parcialmente | No se cumplió |      |
| Nivel información diferentes grupos poblacionales y su involucramiento  |                                     | x                     |               | 2    |
| Interés e involucramiento activo de la ciudadanía   |                                     | x                     |               | 2    |
| Participación de la mujer en encuentros y asambleas del PPM   |                                     | x                     |               | 2    |
| Asistencia representativa de todos los sectores de la sociedad civil  |                                     |                       | x             | 0    |
| Puntaje   | 0                                   | 6                     | 0             | 6    |
| Calificación Porcentual Indicador   | 0                                   | 37.5                  | 0             | 37.5 |

### COMPONENTE 4 - Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local

| ¿Cree usted que el presupuesto participativo ha facilitado el involucramiento de los ciudadanos con el desarrollo local? |  |                       |               |    |
|--|--|-----------------------|---------------|----|
| Componente   | 4. Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local |                       |               | 8  |
| 2 Indicadores por 4 puntos : 8 puntaje máximo  |  |                       |               |    |
| Posible calificación   | 4  | 2                     | 0             |    |
|  | Se cumplió al 100%   | Cumplido parcialmente | No se cumplió |    |
| Aporte de la población (horas, trabajo, especie, recursos)   |  | x                     |               | 2  |
| Disposición población al pago de impuestos   | x  |                       |               | 4  |
| Puntaje  | 4  | 2                     | 0             | 6  |
| Calificación Porcentual Indicador  | 50   | 25                    | 0             | 75 |

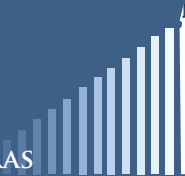
# TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

MONITOREO DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL Y MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS

## COMPONENTE 5 - Asegurar transparencia de información pública y crear barreras para la corrupción

| ¿Cree usted que el presupuesto participativo ha contribuido en este municipio a asegurar una mayor transparencia y a reducir la corrupción? |  |                       |               |    |
|---|--|-----------------------|---------------|----|
| Componente  | 5. Asegurar transparencia de información pública y crear barreras para la corrupción |                       |               | 20 |
| 5 Indicadores por 4 puntos : 20 puntaje máximo  |  |                       |               |    |
| Posible calificación  | 4  | 2                     | 0             |    |
|   | Se cumplió al 100%   | Cumplido parcialmente | No se cumplió |    |
| El PPM se rige por Reglamento aprobado por Concejo de Regidores   |  |                       | x             | 0  |
| Acceso a información clave por parte de los Comités del PPM   | x  |                       |               | 4  |
| Rendición de cuentas del Alcalde a la ciudadanía, por lo menos una vez al año   |  | x                     |               | 2  |
| Rendición de cuentas de parte del Comité de Seguimiento y control   |  | x                     |               | 2  |
| Presentación de Informe de Evaluación de parte del Comité de Seguimiento y Control  |  |                       | x             | 0  |
| Puntaje   | 4  | 4                     | 0             | 8  |
| Calificación Porcentual Indicador   | 20   | 20                    | 0             | 40 |





• **Calificación del PPM en base a la percepción de los participantes del grupo focal acerca del logro de los objetivos**, este cálculo se realiza en base a una votación secreta de cada uno de las personas participantes del grupo focal. Se realizan 5 votaciones en total, cada una al final de cada componente del instrumento.

Para ello, se les entregará a los participantes cinco fichas en blanco al inicio del grupo focal. En estas fichas, mediante una pregunta dirigida se identifica la percepción acerca del logro del objetivo analizado en cada componente del instrumento, cada participante asigna una calificación de 1 a 10 puntos, siendo 1 la calificación más baja y 10, la más alta. Los resultados de esta votación se capturan en una matriz de Excel como sigue:

| ¿Considera usted que, en este municipio, se preparó el proceso de PPM de manera eficiente? |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Componente   | 1. Propiciar un ambiente idóneo para la implementación del PPM |   |   |   |   |   |   |   |   |    | TOTAL |
| Posible calificación   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| <b>Totales</b>   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

| ¿Cree usted que en este municipio el PPM ha mejorado la asignación de recursos públicos? |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Componente   | 2. Mejorar la asignación de fondos públicos |   |   |   |   |   |   |   |   |    | TOTAL |
| Posible calificación   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| <b>Totales</b>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

| ¿Opina usted que el presupuesto participativo ha empoderado a la población vulnerable del municipio, como por ejemplo, mujeres, jóvenes, envejecientes, los sectores, más empobrecidos, los niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad? |                                     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
|---|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Componente  | 3. Empoderar a población vulnerable |   |   |   |   |   |   |   |   |    | TOTAL |
| Posible calificación  | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos   |                                     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| <b>Totales</b>  |                                     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

| ¿Cree usted que el Presupuesto Participativo ha facilitado el involucramiento de los ciudadanos con el desarrollo local? |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Componente   | 4. Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local |   |   |   |   |   |   |   |   |    | TOTAL |
| Posible calificación   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| <b>Totales</b>   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

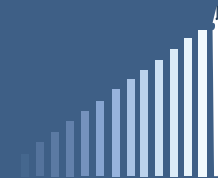
| ¿Cree usted que el Presupuesto Participativo ha contribuido en este Municipio? |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Componente   | 5. Asegurar una mayor transparencia y reducir la corrupción |   |   |   |   |   |   |   |   |    | TOTAL |
| Posible calificación   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| <b>Totales</b>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

# TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

## MONITOREO DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL Y MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS

La **cantidad de votos**, multiplicada por la calificación seleccionada, completa la fila de abajo. El total de cantidad de votos debe corresponder con el total de participantes y/o personas que votaron. El valor total del scorecard corresponde a la sumatoria de las puntuaciones asignadas dividida entre el número de votantes. Esta puntuación sirve de control con las dos anteriores garantizando la mayor veracidad del instrumento.

| PREMISA: 15 PARTICIPANTES GRUPO FOCAL   |  |    |    |    |    |    |    |    |   |    |       |
|---|--|----|----|----|----|----|----|----|---|----|-------|
| ¿Considera usted que, en este municipio se preparo el proceso de PPM de manera eficiente?   |  |    |    |    |    |    |    |    |   |    |       |
| Componente  | 1. Propiciar un ambiente idóneo para la implementación del PPM   |    |    |    |    |    |    |    |   |    | TOTAL |
| Posible calificación  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos   | 2  | 5  | 4  | 2  | 1  | 1  | 0  | 0  | 0 | 0  | 15    |
| Totales   | 2  | 10 | 12 | 8  | 5  | 6  | 0  | 0  | 0 | 0  | 2.87  |
| ¿Cree usted que en este municipio el PPM ha mejorado la asignación de recursos públicos?  |  |    |    |    |    |    |    |    |   |    |       |
| Componente  | 2. Mejorar la asignacion de recursos públicos                    |    |    |    |    |    |    |    |   |    | TOTAL |
| Posible calificación  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos   |  | 5  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 |    | 15    |
| Totales   | 0  | 10 | 12 | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 0  | 4.07  |
| ¿Opina usted que el presupuesto participativo ha empoderado a la población vulnerable del municipio, como por ejemplo, mujeres, jóvenes, envejecientes, los sectores, más empobrecidos, los niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad? |  |    |    |    |    |    |    |    |   |    |       |
| Componente  | 3. Empoderar a población vulnerable                              |    |    |    |    |    |    |    |   |    | TOTAL |
| Posible calificación  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos   | 4  | 4  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |   |    | 15    |
| Totales   | 4  | 8  | 6  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 0 | 0  | 3.2   |
| ¿Cree usted que el Presupuesto Participativo ha facilitado el involucramiento de los ciudadanos con el desarrollo local?  |  |    |    |    |    |    |    |    |   |    |       |
| Componente  | 4. Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local |    |    |    |    |    |    |    |   |    | TOTAL |
| Posible calificación  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos   |  |    | 1  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1 |    | 15    |
| Totales   | 0  | 0  | 3  | 16 | 15 | 12 | 14 | 16 | 9 | 0  | 5.67  |
| ¿Cree usted que el Presupuesto Participativo ha contribuido en este Municipio?  |  |    |    |    |    |    |    |    |   |    |       |
| Componente  | 5. Asegurar una mayor transparencia y reducir la corrupción      |    |    |    |    |    |    |    |   |    | TOTAL |
| Posible calificación  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 |       |
| Cantidad de votos   |  |    | 1  | 2  | 3  | 5  | 1  | 2  | 1 |    | 15    |
| Totales   | 0  | 0  | 3  | 8  | 15 | 30 | 7  | 16 | 9 | 0  | 5.87  |



Finalmente el valor general del **scorecard** es igual al promedio dado de la sumatoria de la puntuación de los scorecards de los 5 componentes entre 5.

| EJERCICIO DE SCOREGARD GUIA DE INDICADORES EVALUATIVA DEL PPM                     | Componentes | No Participantes Votos | Calificación |                   |
|---|-------------|------------------------|--------------|-------------------|
| Existe un ambiente propicio para la implementación del PPM                        | 1           | 15                     | 2.87         |                   |
| Mejorar la asignación de recursos públicos  | 1           | 15                     | 4.07         |                   |
| Empoderar a población vulnerable  | 1           | 15                     | 3.2          |                   |
| Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local                     | 1           | 15                     | 5.67         |                   |
| Asegurar transparencia de información pública y crear barreras par ala corrupción | 1           | 15                     | 5.87         |                   |
| <b>Total</b>  | <b>5</b>    | <b>15</b>              | <b>21.67</b> | <b>4.33333333</b> |

# 4<sup>ta</sup>

## ¿Cómo se estructura el Informe de Auditoría Social del PPM?

Al finalizar el ejercicio de levantamiento de información y medición de indicadores, se procederá a elaborar un informe de **Auditoría Social al PPM**.

En este informe se presentarán los resultados del ejercicio y la valoración de los indicadores, identificando en base a ellos los puntos fuertes y/o buenas prácticas del proceso en el ayuntamiento en cuestión, así como las debilidades y limitaciones, pudiendo generar recomendaciones.

En el informe esta puntuación debe ser acompañada por un análisis del proceso de auditoría social realizada y sus resultados. Este contenido puede ser extraído del análisis de los resultados del proceso de solicitud de información, de los comentarios levantados en el proceso de medición de los indicadores, así como lo observado por los auditores sociales durante todo el ejercicio.

### Cómo hacer un buen informe?

- A. Pensar en los destinatarios
- B. Comprensible
- C. Creible
- D. Sucinto/ Resumido
- E. Motivar o promover acciones

Asimismo, se recomienda que el informe incluya gráficos que muestren de manera rápida el estado de los diferentes componentes de auditoría del proceso de PPM en el Municipio seleccionado. Los registros de participantes del proceso, el levantamiento fotográfico y los medios de verificación se convierten en anexos imprescindibles de dicho informe y así garantizar la transparencia en el proceso de auditoría.

La **estructura del informe** debe contener:

- 1). **Resumen ejecutivo:** incluye conclusiones y recomendaciones. Se esbozan los principales hallazgos y las propuestas y sugerencias a partir del encuentro con el Grupo Focal (no más de dos páginas).
- 2). Explicación de la **metodología:** se debe presentar la organización de la sociedad civil que está a cargo de la auditoría con datos generales, así como por ejemplo, su misión y breve trayectoria de trabajo (no más de 10 líneas). La metodología se explica brevemente, haciendo un recuento del proceso: dónde, con quiénes, y en qué fecha. Se presentan los indicadores y su ponderación (no más de 1.5 páginas).

### OBJETIVO DEL INFORME

- Describir y analizar procesos
- Presentar hallazgos
- Hacer conclusiones Y Recomendaciones
- Definir nuevos pasos
- Enviar un mensaje a la entidad auditada
- Documentar procesos
- Garantizar la participación informada.

# TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

## MONITOREO DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL Y MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS

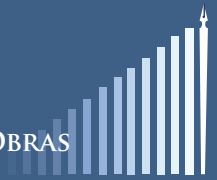
3). **Presentación de los resultados:** se presenta el objetivo de la auditoría, y en forma de cuadros o gráficos la puntuación de los puntajes alcanzados para cada indicador. Presentando también comparaciones y análisis (entre componentes, entre municipios) si fuera pertinente.

4). **Anexos:** debe presentarse el instrumento completo y las fichas de captura de las votaciones para la hoja de calificación, fotos, y otros documentos que usted crea necesarios que complementan el informe.

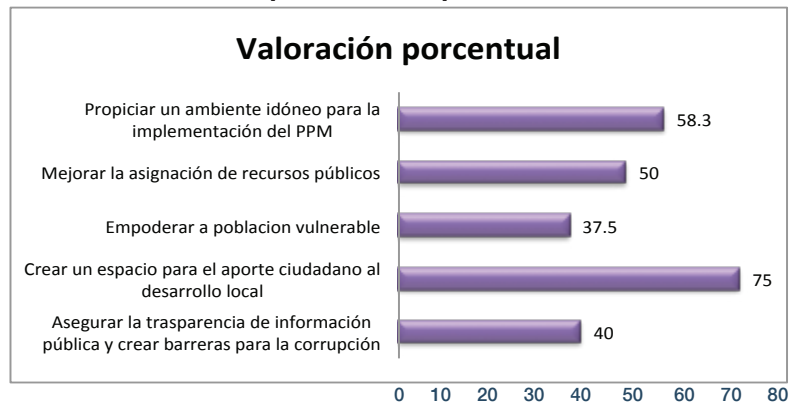
Los resultados se presentan en forma de tabla, de gráfico y de análisis, según los ejemplos siguientes:

- Puntuación del proceso de PPN en el Municipio (nombre del municipio...)

| RESULTADOS GRUPO FOCAL GUIA DE INDICADORES EVALUATIVA DEL PPM                       | Número de indicadores | Parámetro de Puntuación por máxima calificación | Puntuación Absoluta | Puntaje Porcentual | Eficiencia del PPM |
|---|-----------------------|---|---------------------|--------------------|--------------------|
| • Propiciar un ambiente idóneo para la implementación del PPM                       | 6                     | 24  | 14                  | 58.3               |                    |
| • Mejorar la asignación de recursos públicos  | 8                     | 32  | 16                  | 50.0               |                    |
| • Empoderar a población vulnerable  | 4                     | 16  | 6                   | 37.5               |                    |
| • Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local                     | 2                     | 8   | 6                   | 75                 |                    |
| • Asegurar transparencia de información pública y crear barreras para la corrupción | 5                     | 20  | 8                   | 40                 |                    |
| Total indicadores / puntos  | 25                    | 100   | 50                  | 50                 | Baja               |



### • Gráfico. Valoración porcentual de los componentes del proceso de PPM



## 5<sup>ta</sup>

### ¿Cuál es la estrategia de difusión de los Resultados del Informe de Auditoría Social?

La publicación y difusión de la puntuación obtenida por el proceso de PPM en el municipio correspondiente, es una oportunidad para hacer incidencia política y generar cambios y mejoras en el proceso de implementación de PPM en el resto de los municipios del país. Esto se logra a partir de transparentar el proceso y los resultados obtenidos.

De ahí la importancia de documentar y sistematizar las experiencias que resulten replicables. En este orden, se debe contemplar un **plan de incidencia** que permita, por un lado, un diálogo constructivo con las autoridades y técnicos municipales; y, por el otro, la colocación del tema en la agenda pública municipal y en la cotidianidad de las y los municipios a través de la utilización de los medios masivos de comunicación.

Un Plan de Incidencia puede adaptarse de acuerdo a las características de la comunidad, del ayuntamiento y de los resultados obtenidos:

1. Puede realizar una reunión con los responsables del ayuntamiento para presentarle los resultados y entregar el informe en mano. El informe puede ser el punto inicial de un diálogo y negociación con las autoridades.
2. Puede enviar el informe a los responsables del ayuntamiento, obtener la orden de “recibido” y luego hacer un seguimiento de las medidas que el ayuntamiento tomara o ha tomado para mejorar la situación planteada en el informe.
3. Puedo lograr establecer un compromiso con la comunidad y con las autoridades de forma detallada, como un plan de acción a seguir, tomando en cuenta el ciclo del PPM.

¿Cuáles son los mejores medios para lograr la difusión de este tipo de actividades y sus resultados?

1. A nivel local se pueden utilizar: periódico local, radios, afiches en el ayuntamiento, en las escuelas, centro de salud, etc. La comunicación con las autoridades será a través del informe final.
2. A nivel regional: enviando el informe final a las autoridades regionales.
3. A nivel nacional: a través de medios nacionales: se puede presentar la comparación entre municipios, transparentar esta información puede funcionar como un incentivo de mejora con los ayuntamientos.

# INSTRUMENTO

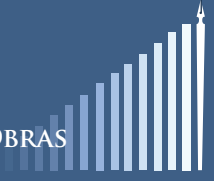
## GUÍA DE INDICADORES

### PARA LA AUDITORIA SOCIAL DEL PROCESO DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL

| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo  | Indicadores  | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo   | Observación en campo |
|--|--|------------------------|-------------------------|---------------|--|----------------------|
|  |  | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |  |                      |
| <b>1. Promover un ambiente idóneo para la implementación del PPM</b>   |  |                        |                         |               |  |                      |
| 1.1 El PPM cumple un cronograma establecido y se realizan campañas para dar a conocer las fechas de asambleas y los alcances del PPM | 1.1.1 Al comienzo del proceso de PPM, ¿se difunde el calendario de todas las etapas y pasos que lo componen? |                        |                         |               | <b>Testimonios.</b><br>Evidencia documental no respaldado: Se solicitará a los participantes una copia del calendario, en caso de haber respondido afirmativamente. Es importante verificar si estos documentos fueron publicados en el portal web del ayuntamiento, boletines, o cualquier otro medio. Aunque se respete la respuesta de la comunidad, es importante anotar la siguiente columna cualquier hallazgo de información a este respecto, tanto concordante o discrepante con la respuesta brindada |                      |
|  | 1.1.2 ¿Se conoce y se cumple el plan de consultas programado?  |                        |                         |               |  |                      |

# TÉCNICAS DE AUDITORÍA SOCIAL

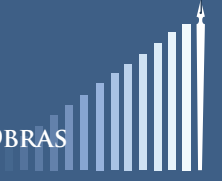
MONITOREO DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL Y MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS



| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo             | Indicadores  | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo  | Observación en campo |
|---|--|------------------------|-------------------------|---------------|---|----------------------|
|   |  | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |   |                      |
| 1.2 Existe un equipo técnico de PPM y de comités especiales de seguimiento                            | 1.2.1 ¿Existe un equipo técnico de PPM en el ayuntamiento y cumple sus funciones?  |                        |                         |               | <p>Testimonios.</p> <p>Evidencia documental como respaldo:</p> <p>Se puede verificar la respuesta preguntando el nombre del representante de este equipo técnico y confirmar si lo conocen. Verificar en el portal web del ayuntamiento si se ha difundido el personal que conforma el equipo técnico del ayuntamiento.</p>   |                      |
|   | 1.2.2 ¿Se crearon comités de Seguimiento y Control Municipal que cumplen con sus funciones?  |                        |                         |               | <p>Testimonios. Preguntar cuántos comités se crearon por zona, si tienen esta información.</p> <p>Evidencia documental como respaldo:</p> <p>Preguntar, además, si tienen copia del acta de la asamblea donde se crearon estos comités y si pueden entregar una. Verificar si se ha publicado información con respecto a este tema en el portal web del ayuntamiento.</p> |                      |
| 1.3. Los equipos técnicos tienen las capacidades necesarias para la implementación del proceso de PPM | 1.3.1 ¿Consideran ustedes que el equipo técnico de PPM en el ayuntamiento cuenta con capacidad técnica y conocimiento del proceso para cumplir bien sus funciones? |                        |                         |               | <p>Testimonios. Se les pide que expliquen su respuesta.</p> <p>Evidencia documental como respaldo:</p> <p>Se les pregunta si tienen algún documento que refiera al conocimiento del proceso por parte de este equipo.</p>   |                      |

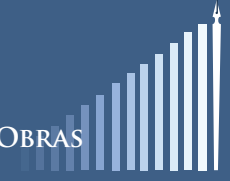
| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo | Indicadores  | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo  | Observación en campo |
|---|--|------------------------|-------------------------|---------------|---|----------------------|
|   |  | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |   |                      |
|   | 1.3.2. ¿Saben ustedes si los Comités de Seguimiento y Control Municipal recibieron una capacitación acerca del proceso de PPM y de su rol en el mismo? |                        |                         |               | Testimonios.<br>Si la respuesta es afirmativa, preguntartales que entidad les capacitó, los temas, y si pueden facilitar algún programa de esta capacitación. |                      |
| Subtotal según notas asignadas  |  | 0                      | 0                       | 0             |   |                      |
| Calificación absoluta del componente  |  | 0                      |                         |               |   |                      |
| Calificación porcentual del componente  |  | 0                      |                         |               |   |                      |





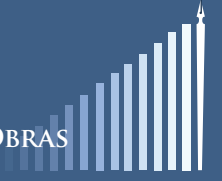
| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo                                | Indicadores   | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo  | Observación en campo |
|--|---|------------------------|-------------------------|---------------|---|----------------------|
|  |   | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |   |                      |
| <b>2. Mejorar la asignación de recursos públicos</b>   |   |                        |                         |               |   |                      |
| 2.1 Las necesidades de la población participante influyen efectivamente los procesos de priorización territorial del PPM | 2.1.1 El municipio, ¿esta dividido en zonas de de PPM y todas las zonas del municipio están involucradas en el proceso?                                   |                        |                         |               | <p><b>Testimonios</b></p> <p>Evidencia documental como respaldo:<br/>Verificar en el portal web la existencia de un mapa o de información que presente las zonas de PPM en que está dividido el municipio. Solicitarles a los participantes si cuentan con una copia o con un documento que presente esta zonificación del territorio. Señalar cuáles zonas están involucradas.</p> |                      |
|  | 2.1.2 Las asambleas zonales del PPM, ¿reciben oportunamente información sobre los techos o topes de inversión disponibles para la ejecución de las obras? |                        |                         |               | <p><b>Testimonios</b></p> <p>Evidencia documental como respaldo:<br/>Preguntar si cuentan con algún documento que indique estos topes de inversión y pedirles una copia.</p>  |                      |

| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo   | Indicadores  | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo  | Observación en campo |
|---|--|------------------------|-------------------------|---------------|---|----------------------|
|   |  | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |   |                      |
|   | 2.1.3 Las obras propuestas por la ciudadanía, ¿se priorizan en base a criterios claramente definidos?  |                        |                         |               | <p>Testimonios.<br/>Preguntarles cuáles son estos criterios. Quién establece estos criterios, si el ayuntamiento o la comunidad.</p> <p>Evidencia documental como respaldo: Verificar si cuentan con algún documento que diga de manera expresa cuáles han sido estos criterios de priorización. Verificar con información contenida en portal web.</p> |                      |
| 2.2. Existe y se ejecuta un Plan de Inversión Municipal que refleja las necesidades de desarrollo de la localidad en el largo plazo | 2.2.1 El Plan de Inversión Municipal, ¿ha sido aprobado por la Asamblea Municipal o Cabildo Abierto y tomó en cuenta las obras priorizadas por la comunidad? |                        |                         |               | <p>Evidencia documental como respaldo: Se pregunta si tienen una copia del acta de esa Asamblea Municipal o Cabildo Abierto, así como del Plan de Inversión Municipal. Se verifica, además, si estos documentos aparecen publicados en el portal web del ayuntamiento.</p> <p>Testimonios.</p>  |                      |



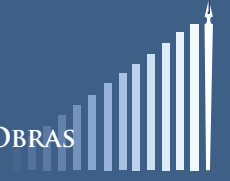
| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo | Indicadores   | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo   | Observación en campo |
|---|---|------------------------|-------------------------|---------------|--|----------------------|
|   |   | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |  |                      |
|   | <p>2.2.2 El Plan de Inversión Municipal, ¿ha sido aprobado por el Concejo de Regidores y tomó en cuenta las prioridades de la comunidad?</p>  |                        |                         |               | <p>Testimonios.</p> <p>Evidencia documental como respaldo: Se pregunta si tienen una copia del acta de esa Asamblea Municipal o Cabildo Abierto, así como del Plan de Inversión Municipal. Se verifica, además, si estos documentos aparecen publicados en el portal web del ayuntamiento.</p>   |                      |
|   | <p>2.2.3 El Plan de Inversión Municipal, ¿está relacionado con el Plan Operativo Anual y con el Presupuesto Municipal?</p>  |                        |                         |               | <p>Testimonios.</p> <p>Evidencia documental como respaldo: Se les pregunta si tienen copia del Plan de Inversión Municipal y del Presupuesto Municipal, así como del Plan Operativo Anual. Se verifica si estos documentos están colgados en la página web del ayuntamiento. Se realiza una comparación entre el Plan de Inversión Municipal y el Presupuesto Ejecutado. Lo mismo se hace en el caso de la visión de largo plazo del municipio. Se les pregunta si cuentan con alguno de estos documentos o con algún documento que explica la relación existente entre el PPM y la visión de largo plazo del municipio.</p> |                      |
|   | <p>2.2.4 El Plan de Inversión Municipal de PPM, ¿está relacionado con una visión del largo plazo del municipio, por ejemplo, contenida en el Plan Municipal de Desarrollo o en un Plan Estratégico Municipal?</p> |                        |                         |               |  |                      |

| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo | Indicadores   | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo   | Observación en campo |
|---|---|------------------------|-------------------------|---------------|--|----------------------|
|   |   | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |  |                      |
|   | 2.2.5 ¿Por lo menos 80% o más de las obras contenidas en el Plan de Inversión Municipal de PPM del último año ejecutado fueron iniciadas y concluidas en ese mismo período? |                        |                         |               | <p>Testimonios.</p> <p>Evidencia documental como respaldo: Se les pregunta si tienen copia del Plan de Inversión Municipal y del Presupuesto Municipal, así como del Plan Operativo Anual. Se verifica si estos documentos están colgados en la página web del ayuntamiento. Se realiza una comparación entre el Plan de Inversión Municipal y el Presupuesto Ejecutado.</p> |                      |
| Subtotal según notas asignadas  |   | 0                      | 0                       | 0             |  |                      |
| Calificación absoluta del componente  |   | 0                      |                         |               |  |                      |
| Calificación porcentual del componente  |   | 0                      |                         |               |  |                      |



| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo | Indicadores   | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo  | Observación en campo |
|---|---|------------------------|-------------------------|---------------|---|----------------------|
|   |   | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |   |                      |
| <b>3. Empoderar a población vulnerable</b>  |   |                        |                         |               |   |                      |
| 3.1 Nivel de participación y representatividad de la ciudadanía en el proceso de PPM      | 3.1.1 Los diferentes grupos poblacionales del municipio, ¿son informados y conocen acerca del proceso de PPM y sus resultados?  |                        |                         |               | Testimonios.<br>Evidencia documental como respaldo: Se les piden copias del material de difusión, si lo tienen. Se verifica si esta información promocional aparece en la página web del ayuntamiento.                                    |                      |
|   | 3.1.2 ¿Se interesa la ciudadanía en el proceso de PPM y se involucra mediante la participación activa en las asambleas comunitarias y zonales?                                    |                        |                         |               | Testimonios.<br>Evidencia documental como respaldo: Se les pide copia de las actas de las asambleas y/o registros de participantes, si las tienen. Se verifica si estas informaciones están publicadas en el portal web del ayuntamiento. |                      |
|   | 3.1.3 ¿Hay una participación importante de mujeres como representantes en los encuentros y en las asambleas del PPM?  |                        |                         |               |   |                      |
|   | 3.1.4 Los encuentros y asambleas realizados en el proceso de PPM, ¿tienen una asistencia representativa de todos los sectores de la sociedad civil y organizaciones comunitarias? |                        |                         |               |   |                      |
| Subtotal según notas asignadas  |   | 0                      | 0                       | 0             |   |                      |
| Calificación absoluta del componente  |   | 0                      |                         |               |   |                      |
| Calificación porcentual del componente  |   | 0                      |                         |               |   |                      |

| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo  | Indicadores   | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo   | Observación en campo |
|--|---|------------------------|-------------------------|---------------|--|----------------------|
|  |   | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |  |                      |
| <b>4. Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local</b>  |   |                        |                         |               |  |                      |
| 4.1 La población aporta con trabajo o donaciones a los proyectos en el PPM   | 4.1.1. ¿La población ha aportado con trabajo, dinero o especies en la implementación de al menos una obra priorizada en el PPM? |                        |                         |               | Testimonios. Se les anima a contar cuál es la naturaleza del aporte, en cuáles obras ha ocurrido así, cuáles grupos pobladores de la comunidad se ha involucrado más (mujeres, jóvenes, hombres, etc.), entre otras cosas. |                      |
| 4.2 La población está más dispuesta a contribuir mediante el pago de servicios municipales, ya que conoce el destino de los recursos y participa en la priorización de proyectos | 4.2.1 ¿La población manifiesta que está más dispuesta a pagar por los servicios municipales gracias al PPM?                     |                        |                         |               | Testimonios. Se les anima a contar el sentir de la comunidad respecto al proceso y resultados del PPM y al pago de los servicios municipales.  |                      |
| Subtotal según notas asignadas   |   | 0                      | 0                       | 0             |  |                      |
| Calificación absoluta del componente   |   | 0                      |                         |               |  |                      |
| Calificación porcentual del componente   |   | 0                      |                         |               |  |                      |



| Objetivos del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) / Acciones que llevan al objetivo                       | Indicadores  | Nivel de avance        |                         |               | Documentación y medios de respaldo   | Observación en campo |
|---|--|------------------------|-------------------------|---------------|--|----------------------|
|   |  | Sí, se cumplió al 100% | Se cumplió parcialmente | No se cumplió |  |                      |
| <b>5. Asegurar transparencia de información pública y crear barreras para la corrupción</b>                     |  |                        |                         |               |  |                      |
| 5.1 Apertura y transparencia del gobierno local en la interacción con la Sociedad Civil en el proceso de PPM    | 5.1.1 El proceso de PPM, ¿se rige por un reglamento aprobado por el Concejo de Regidores?  |                        |                         |               | <p>Testimonios.</p> <p>Evidencia documental como respaldo: Preguntarles si cuentan con un ejemplar de dicho Reglamento, si lo hubiere y si es posible verlo. Se verifica si el mismo ha sido publicado en el portal web del ayuntamiento.</p>  |                      |
|   | 5.1.2 Los Comités de Seguimiento y Control Municipal, ¿tienen acceso a información clave de PPM?                                   |                        |                         |               | <p>Testimonios.</p> <p>Esta puede ser una pregunta control para preguntas anteriores, por lo que se debe comparar la respuesta y señalar las discrepancias en las observaciones. Entre las informaciones claves del proceso de PPM se encuentran: calendarización del proceso de PPM en general, calendario de consultas y asambleas, sectorización del territorio en zonas de PPM, criterios de priorización, monto límite de la inversión por barrio o zona de PPM, reglamento de PPM, estudio de factibilidad para la selección de las obras, Plan de Inversión Municipal, Presupuesto Municipal, calendario de ejecución de obras, Monto de las obras seleccionadas, informaciones de la contratación y/o asignación de obras.</p> |                      |
| 5.2 Rendición de cuentas de los resultados del proceso de PPM y de la ejecución del Plan de Inversión Municipal | 5.2.1 ¿El Alcalde rinde cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento del Plan de Inversión Municipal por lo menos una vez al año? |                        |                         |               | <p>Testimonios.</p> <p>Evidencia documental como respaldo: Se les pregunta si cuentan con algún informe de rendición de cuentas y se les pide para verlo. Se les anima a contar los detalles de estas asambleas de rendición de cuentas, si se realizaron. Aún cuando el indicador se refiere a que la realización de una asamblea de rendición de cuentas del Plan de Inversión Municipal de PPM, se sugiere verificar si en la página web del ayuntamiento aparece información de este tipo publicada y colocar en observaciones.</p>  |                      |

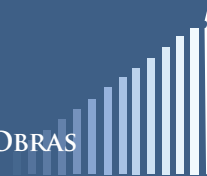
|   |   |          |   |          |   |              |
|---|---|----------|---|----------|---|--------------|
| 5.3 Evaluación del proceso de PPM del último año ejecutado    | 5.2.2 El Comité de Seguimiento y Control Municipal, ¿rinde cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento del Plan de Inversión Municipal o sobre los resultados del proceso de PPM? |          |   |          | Evidencia documental como respaldo:<br>Se les pregunta si cuentan con algún informe de rendición de cuentas a la comunidad preparado por el Comité de Seguimiento y Control Municipal acerca del Plan de Inversión Municipal o del proceso de PPM y sus resultados. Si es así, se les pide para verlo. Se les anima a contar los detalles de estas asambleas de rendición de cuentas, si se realizaron. Se les puede pedir, si lo tienen, el registro de asistencia a este encuentro. | Testimonios. |
|   | 5.3.1 ¿El Comité de Seguimiento y Control Municipal presenta al ayuntamiento algún informe de evaluación del PPM del último año ejecutado contentiendo conclusiones y sugerencias?  |          |   |          | Evidencia documental como respaldo:<br>Se les pide copia del informe de evaluación presentado, en caso afirmativo. Se les anima a contar detalles de este informe acerca de contenido (denuncia de incumplimientos, identificación de debilidades del proceso, anomalías e irregularidades que se hayan identificado, difusión del mismo en algún medio local o masivo de comunicación, etc.), departamento o persona a quien se entregó dicho informe en el ayuntamiento, etc.       |              |
| Subtotal según notas asignadas                                |   | 0        | 0 | 0        |   |              |
| Calificación absoluta del componente                          |   | 0        |   |          |   |              |
| Calificación porcentual del componente                        |   | 0        |   |          |   |              |
| <b>PUNTUACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE PPM Y SUS RESULTADOS</b> |   | <b>0</b> |   | <b>0</b> |   |              |

| <b>PERCEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES ACERCA DEL PROCESO Y RESULTADOS DEL PPM POR COMPONENTE</b> |         |
|---|---------|
| <b>SCORECARD DEL PPM</b>  |         |
| <b>SCORECARD DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL</b>                                      |         |
| 1. Propiciar un ambiente idóneo para la implementación del PPM                                | TOTALES |
| 2. Mejorar la asignación de recursos públicos   |         |
| 3. Empoderar a población vulnerable   |         |
| 4. Crear un espacio para el aporte ciudadano al desarrollo local                              |         |
| 5. Asegurar transparencia de información pública y crear barreras para la corrupción          |         |
| <b>SCORECARD PROMEDIO FINAL DE LOS 5 COMPONENTES</b>  |         |

Estos componentes de auditoría social buscan valorar el proceso en materia de:

- Existencia y funcionamiento de los órganos involucrados, la capacidad de estos para ejercer sus roles.
- La apertura y transparencia del gobierno local en su interacción con la sociedad civil.





## •SECCIÓN 2: HERRAMIENTAS PARA EL MONITOREO DE PEQUEÑAS OBRAS EJECUTADAS

### A. PRINCIPIO GENERAL

Una vez que las propuestas de inversiones han pasado todo el proceso de Presupuesto Participativo, y quedan recogidas en el Presupuesto Municipal del ejercicio o año correspondiente, aquellas que requieren de un proceso de licitación pública pasan por las siguientes fases:

| Fases  | Acciones  | Plazos         |
|--|---|----------------|
| Fase de redacción del proyecto Técnico                 | Informes de los organismos afectados por los proyectos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Propuesta del proyecto</li><li>• Desarrollo del proyecto</li><li>• Ejecución del proyecto (urbanización, pavimentación, acerado, alumbrado, etc.)</li></ul>   | De 2 a 5 meses |
| Fase de elaboración del expediente de contratación     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Redacción del proyecto técnico de obras</li><li>2. Regulación jurídica y técnica de la ejecución de la obra.</li><li>3. Aprobación por el órgano de Gobierno del Ayuntamiento.</li></ol>   | De 1 a 2 meses |
| Fase del procedimiento de la licitación y contratación | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Exposición al público y en un medio de comunicación de la obra.</li><li>2. Presentación de ofertas.</li><li>3. Comprobación de que las ofertas presentadas cumplen los requisitos jurídico-administrativos</li><li>4. Selección de la oferta más ventajosa para el Ayuntamiento.</li><li>5. Resolución del órgano de gobierno competente para la adjudicación del contrato.</li><li>6. Firma del contrato.</li></ol> | De 2 a 3 meses |

## B. ¿QUÉ INSTRUMENTOS SE UTILIZAN PARA EL LEVANTAMIENTO Y EL SEGUIMIENTO DE LAS OBRAS?

Para el levantamiento, seguimiento y sistematización de los hallazgos de la obra o presupuesto que será objeto de Auditoría Social, se utilizan dos instrumentos:

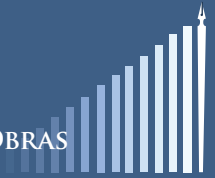
- 1) Ficha de Levantamiento de Obras
- 2) Ficha de Seguimiento de Obras

### 1. EL LEVANTAMIENTO DE OBRAS

La ficha de levantamiento de obras consiste en una planilla para levantar la información prioritaria referida a la obra que se construye. Al inicio de la obra, durante los primeros meses, esta ficha se utiliza para recoger y sistematizar información sobre el comienzo y avance de la obra auditada. Para ello es necesario realizar un ejercicio de solicitud de información.

Este ejercicio se realiza en base a 4 grupos de información:

| Grupo 1: Datos generales de la obra   | Grupo 2: Datos de temporalidad de la obra  | Grupo 3: Datos financieros   | Grupo 4: Datos de percepción  |
|---|--|--|---|
| <p>Se consigna toda información que sirve para <b>identificar la obra</b>, ya sea en la calle o en el presupuesto o cualquier otro documento técnico que contenga información.</p> <p>La información levantada en esta ficha servirá para dar seguimiento a la obra más adelante, ya que el monitoreo se hará a las mismas variables de manera periódica (trimestral), aunque con distintas herramientas.</p> | <p>En este aspecto podremos darnos cuenta si las obras a las cuales daremos seguimiento, están presupuestadas por primera vez. Sirve también para tener control de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La <b>duración</b> de la ejecución de la obra;</li> <li>-La información de los retrasos, si los hubiera;</li> <li>-El nivel de avance y la <b>finalización</b> de la misma.</li> </ul> <p>Estas informaciones son indicadores importantes de eficiencia y eficacia. La información ayuda a darnos cuenta a tiempo, de posibles retrasos en el cumplimiento del calendario de ejecución y con esta información se puede prevenir y actuar a tiempo. Así, con esta información, la comunidad puede hacer reclamos de manera informada.</p> | <p>Una de las funciones más importantes que corresponde a la ciudadanía es hacer seguimiento de <b>cuánto cuestan las obras</b>, si se presupuesta bien y sobre todo si se gasta de manera eficiente. Para ello se necesita saber el costo que se presupuestó inicialmente, y cuál es el plan para llevar a cabo la obra. Además, sabemos que las obras necesitan de un proceso técnico que requiere planes y presupuestos detallados. Una vez hechos estos presupuestos, puede que nos encontremos con diferencias con respecto a lo establecido en el presupuesto municipal. Si el costo finalmente es menor de lo previsto en el presupuesto municipal, <b>¡ese dinero podría destinarse para otras obras!</b> ¡Y es nuestro deber reclamarlo y hacer propuestas concretas!</p> <p>Licitación:</p> <p>Contratación:</p> | <p>Muchas veces sucede que quienes conforman el comité de obras o de seguimiento, no han participado en la formulación del presupuesto participativo, y pueden no estar informados sobre qué <b>obras</b> son las que se estiman <b>prioritarias</b>. Es importante que esto quede reflejado, porque llegar a las mejores soluciones para la mayoría de la gente, forma parte de la construcción de la democracia. Además, aunque no seamos expertos, es importante que veamos si realmente con los aportes de la ciudadanía (sus impuestos), se está realizando la mayor cantidad de obras para el bien común.</p> |



**FICHA DE LEVANTAMIENTO DE OBRA E INSTRUCTIVO PARA SU LLENADO.**

| <b>FICHA PARA EL LEVANTAMIENTO DE OBRAS</b>   |  |
|---|--|
| <b>Persona/Organización:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>   |  |
| <b>I.DATOS GENERALES DE LA OBRA</b>   |  |
| -Nombre de la obra:   |  |
| -Tipo de obra:  |  |
| -Ubicación (Dirección) de la obra:  |  |
| -Provincia/Municipio:   |  |
| -Circunscripción o barrio/sector:   |  |
| -Obra número:   |  |
| <b>Características Específicas:</b><br>Construcción <input type="checkbox"/> Terminación <input type="checkbox"/> Reparación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> |  |
| <b>-Unidad Ejecutora Gubernamental:</b>   |  |
| <b>-Contratista</b> (Especificar nombre de la empresa y/o persona encargada):   |  |
| <b>II.DATOS DE TEMPORALIDAD DE LA OBRA</b>  |  |
| ¿Es la primera vez que se presupuesta la obra? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>  |  |
| <b>Si la respuesta es NO, ¿en cuál (cuales) año (años) se había presupuestado anteriormente?</b> <input type="text"/>   |  |
| -Fecha prevista del inicio de la obra: _____  |  |
| -Fecha prevista del final de la obra: _____   |  |
| <b>III.DATOS FINANCIEROS</b>  |  |
| <b>-Monto presupuestado para la obra:</b>   |  |
| <b>-Hubo proceso de licitación:</b> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>   |  |
| <b>Si la respuesta fue NO, ¿Cuál fue el procedimiento utilizado por la contratación de la obra?</b>   |  |
| -¿Existe una cotización oficial con los detalles de la obra? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>  |  |
| Si la respuesta es Sí, ¿Se pudo acceder a la cotización de la obra? SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>   |  |
| Si la respuesta es Sí, especifique la diferencia entre el monto oficial y el presupuestado: RD\$  |  |
| Si la respuesta fue No, por qué no se pudo acceder:   |  |
| <b>IV.DATOS DE PERCEPCION</b>   |  |
| -¿Consideran que la obra es una prioridad para la comunidad? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>  |  |
| <b>En caso de que NO, ¿Qué hubieran preferido que se construyera?</b>   |  |
| -¿Consideran que el valor dado a la obra está acorde con los precios del mercado?   |  |

**COMENTARIOS U OBSERVACIONES:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR LA FICHA DE LEVANTAMIENTO.**

**PERSONA/ ORGANIZACIÓN:** Colocar el nombre de quien llena la ficha de levantamiento y el nombre de la organización en caso de pertenecer a alguna.  
**FECHA:** Colocar la fecha en el formato de día/mes/año en que se completó la ficha.

**• DATOS GENERALES DE LA OBRA**

**Nombre De La Obra:** Colocar el nombre de la obra tal y como aparece en el presupuesto municipal.  
**Tipo De Obra:** Especificar si la obra es acera, contenes, badén, cañada, muro, drenaje, calle, camino vecinal, parque, club, escuela, dispensario médico, parada autobús o motores

**Ubicación:** Colocar calle, número de calle. En caso de ser necesario colocar referencia, por ejemplo, parte atrás, al lado de.

**Provincia/Municipio:** Colocar el nombre del municipio o distrito municipal, o en caso de corresponder, la provincia.

**Circunscripción O Barrio/Sector:** Indicar si corresponde a una circunscripción, barrio o sector.

**Obra Número:** Indicar de acuerdo a la información oficial, el código otorgado a la obra.

**Características Específicas:** Marcar la opción que aplique. Generalmente, esta información la da el presupuesto municipal junto con el nombre de la obra.

**Unidad Ejecutora Gubernamental:** Colocar si además de la Alcaldía otra institución del gobierno tiene participación a nivel presupuestario en la construcción de la obra.

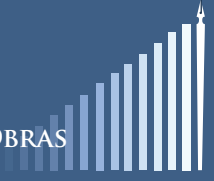
**Contratista:** Colocar el nombre de la empresa y/o persona contratada para realizar la obra. Esto se obtiene haciendo la debida petición de información a la Alcaldía correspondiente.

**• DATOS DE TEMPORALIDAD DE LA OBRA**

- **En cuáles años anteriores estaba presupuestada:** Verificar la etapa de construcción de la obra y revisar, al menos, tres presupuestos anteriores.

- **Fecha prevista de inicio:** Colocar la fecha en formato día/mes/año contenida en el cronograma de obras publicado por la Alcaldía correspondiente.

- **Fecha prevista de finalización:** Colocar la fecha considerando la fecha real de inicio de la obra, así como el plazo de ejecución.



### • DATOS FINANCIEROS

**Monto presupuestado para la obra:** Verificar el monto de la obra en el presupuesto municipal del año correspondiente. En caso de estar dividida en etapas, colocar el monto total.

**Proceso de licitación:** Solicitar el detalle del proceso de contratación en una solicitud de información a la Alcaldía correspondiente. Indicar si correspondió a licitación o no, e indicar si no correspondía a licitación, cuál fue el mecanismo que se dispuso para la contratación de la obra.

**Cotización oficial de la obra:** Solicitar el detalle de la cotización en una solicitud de información a la Alcaldía correspondiente. Este dato es importante para reconocer la diferencia de precios entre lo asignado presupuestariamente con el costo real estimado de la obra.

### • DATOS DE PERCEPCIÓN:

Colocar respuestas según sus criterios personales, del Comité o de la organización que representa.

**COMENTARIOS U OBSERVACIONES:** Colocar cualquier información relevante que no haya sido recogida en el llenado de la ficha o mejoras que cree deben introducirse.

## 2. SEGUIMIENTO DE OBRAS

El levantamiento de información sobre la realización de la obra es el primer paso. El segundo paso es el **seguimiento a la ejecución de la obra**, para lo cual utilizamos una planilla por cada obra en ejecución que queramos auditar. Con el seguimiento podemos identificar si la ejecución se está realizando de acuerdo a los costos esperados, si el tiempo de ejecución se está demorando más de lo previsto y si el **procedimiento** de los materiales utilizados garantiza la **calidad** de la obra.

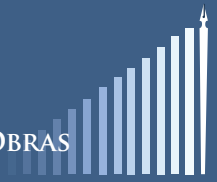
El seguimiento se realiza acudiendo directamente a la obra, pero contando con información previa (ver Ley de Acceso a la Información Pública). Para que el seguimiento de información confiable del estado general de la ejecución, debe hacerse con cierta frecuencia, por ello proponemos que se haga **al menos trimestralmente**, aunque esto puede variar dependiendo de la duración de la ejecución de la obra, por ejemplo si es una obra que tiene una duración de 2 meses, el seguimiento puede hacerse cada 10 días.

La planilla de seguimiento cuenta con los mismos 4 grupos de información que la planilla de identificación de la obra, a diferencia de que con esta última podremos identificar lo que se fue haciendo.

| Grupo 1: Datos generales de la obra  | Grupo 2: Datos de temporalidad de la obra   | Grupo 3: Datos financieros   | Grupo 4: Datos de percepción  |
|--|---|--|---|
| Nos servirá únicamente para poder <b>identificar la obra</b> a la que le estamos dando seguimiento, y por ello es igual a la información recogida por el levantamiento de obras. | Nos da la posibilidad de medir si la obra se está realizando en los <b>tiempos</b> en los que estaba prevista. Si se tarda demasiado en empezar, tardará más tiempo para finalizarse y beneficiar a la comunidad. | Nos permiten identificar si hubo modificaciones en el presupuesto y de esa forma ver si se está gastando más de lo que se esperaba, pero también nos indica si lo que se va ejecutando del presupuesto es más rápido de lo que avanza la obra, lo que nos señala que algo podría no estar muy bien. Pero también, nos puede mostrar que se está gastando menos y que la obra terminaría siendo más barata. Si este es el caso, podría sobrar dinero para realizar otra de las obras priorizadas. | Por último, en el cuarto grupo de los datos de percepción, podemos identificar si se cumplen todos los procesos necesarios para la construcción, si los materiales son de calidad, si con esta obra la necesidad de la comunidad quedará satisfecha. Para tales fines se pretende obtener información de integrantes de los Comités de Seguimiento y de Obras, como forma de valorar su percepción y opinión del proceso seguido. |

**FICHA DE SEGUIMIENTO DE OBRA E INSTRUCTIVO PARA SU LLENADO.**

| <b>FICHA PARA EL SEGUIMIENTO DE OBRAS</b>  |  |
|--|--|
| <b>Persona/Organización:</b>   |  |
| <b>Fecha:</b>  |  |
| <b>I.DATOS GENERALES DE LA OBRA</b>  |  |
| -Nombre de la obra:  |  |
| -Tipo de obra:   |  |
| -Ubicación (Dirección) de la obra:   |  |
| -Provincia/Municipio:  |  |
| -Circunscripción o barrio/sector:  |  |
| -Obra número:  |  |
| <b>Características Específicas:</b>  |  |
| Construcción <input type="checkbox"/> Terminación <input type="checkbox"/> Reparación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/>   |  |
| <b>-Unidad Ejecutora Gubernamental:</b>  |  |
| <b>-Contratista</b> (Especificar nombre de la empresa y/o persona encargada):  |  |
|  |  |
| <b>II.DATOS DE TEMPORALIDAD DE LA OBRA</b>   |  |
| -Fecha prevista del inicio de la obra: _____   |  |
| -Fecha real del inicio de la obra: _____   |  |
| -Días de atraso de la obra: _____  |  |
| Observaciones:   |  |
|  |  |
| -*Nivel de avances en la Obra:    Menos de un 25% (Iniciando los trabajos) <input type="checkbox"/><br>Entre 25% y 50%(Trabajos en proceso) <input type="checkbox"/> Entre 50% y 75% (Trabajos a medias) <input type="checkbox"/><br>Entre el 75% y el 99% <input type="checkbox"/> (Trabajos avanzados o casi terminados) 100% (Obra Terminada). <input type="checkbox"/> |  |
| *Importante consultar a técnicos o encargados de la obra para llenar esta parte.   |  |
| <b>III.DATOS FINANCIEROS</b>   |  |
| <b>-Monto presupuestado para la obra:</b>  |  |
| <b>-¿Hubo modificaciones al precio contratado?:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si la respuesta es Sí ¿Cuanto? _____   |  |
| <b>-Monto ejecutado a la fecha:</b>  |  |
| <b>-Nivel de ejecución presupuestaria:</b> Menos de un 25% <input type="checkbox"/> Entre 25% y 50% <input type="checkbox"/> Entre 50 y 75% <input type="checkbox"/><br>Entre el 75% y el 99% <input type="checkbox"/> 100% <input type="checkbox"/>   |  |
| <b>IV.DATOS DE PERCEPCIÓN (utilizar las fichas guía para completar).</b>   |  |
| -¿A su parecer, se cumplieron los procesos necesarios para la obra? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/S <input type="checkbox"/>   |  |
| <b>En caso de que NO, ¿Cuáles faltaron?</b>  |  |
| -¿A su parecer, cumplían con las especificaciones? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/S <input type="checkbox"/>  |  |
| -¿A su parecer, los materiales eran de calidad? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/S <input type="checkbox"/>   |  |
|  |  |



### COMENTARIOS U OBSERVACIONES:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### INSTRUCTIVO PARA LLENAR LA FICHA DE SEGUIMIENTO.

**PERSONA/ ORGANIZACIÓN:** Colocar el nombre de quien llena la ficha de levantamiento y el nombre de la organización en caso de pertenecer a alguna.

**FECHA:** Colocar la fecha en el formato de día/mes/año en que se completó la ficha.

#### • DATOS GENERALES DE LA OBRA

**Nombre De La Obra:** Colocar el nombre de la obra tal y como aparece en el presupuesto municipal.

**Tipo De Obra:** Especificar si la obra es acera, contenes, badén, cañada, muro, drenaje, calle, camino vecinal, parque, club, escuela, dispensario médico, parada autobús o motores

**Ubicación:** Colocar calle, número de calle. En caso de ser necesario colocar referencia, por ejemplo, parte atrás, al lado de.

**Provincia/Municipio:** Colocar el nombre del municipio o distrito municipal, o en caso de corresponder, la provincia.

**Circunscripción O Barrio/Sector:** Indicar si corresponde a una circunscripción, barrio o sector.

**Obra Número:** Indicar de acuerdo a la información oficial, el código otorgado a la obra.

**Características Específicas:** Marcar la opción que aplique. Generalmente, esta información la da el presupuesto municipal junto con el nombre de la obra.

**Unidad Ejecutora Gubernamental:** Colocar si además de la Alcaldía otra institución del gobierno tiene participación a nivel presupuestario en la construcción de la obra.

**Contratista:** Colocar el nombre de la empresa y/o persona contratada para realizar la obra. Esto se obtiene haciendo la debida petición de información a la Alcaldía correspondiente.

#### • DATOS DE TEMPORALIDAD DE LA OBRA

- **Fecha prevista de inicio:** Colocar la fecha en formato día/mes/año contenida en el cronograma de obras publicado por la Alcaldía correspondiente.

- **Fecha real de inicio:** Colocar la fecha real de inicio de la obra de la forma más exacta posible.

- **Días de atraso:** Colocar la diferencia de días entre el plazo que correspondía iniciar la obra y la fecha en la que realmente se verificó el inicio

- **Observaciones:** Si se conocen los motivos del retraso, incorporarlos en este campo.

- **Nivel de avance de la obra:** De la observación en campo, identificar si los trabajos recién comienzan, están en proceso, si están a medias, terminándose o terminados.

## • DATOS FINANCIEROS

### **Monto presupuestado para la obra:**

Verificar el monto de la obra en el presupuesto municipal del año correspondiente. En caso de estar dividida en etapas, colocar el monto total.

### **Modificaciones al precio contratado:**

Durante el transcurso de la realización de una obra suelen surgir diferencias de los costos estimados inicialmente. Indicar aquí si existieron y por cuánto. Para esto último, mostrar sólo la diferencia entre el presupuesto inicial y el presupuesto vigente.

### **Monto ejecutado a la fecha:**

Corresponde colocar el monto del presupuesto ya devengado. Para ello deberá realizarse una solicitud de información a la Alcaldía correspondiente.

### **Nivel de ejecución:**

Debe dividirse el monto ejecutado sobre el monto total de la obra (de acuerdo al presupuesto vigente) y encasillarlo en las opciones.

## • DATOS DE PERCEPCIÓN

Este acápite sólo se completa con la percepción del comité de obra o grupo de comunitarios que realiza el levantamiento. Sin embargo, pueden valerse de las opiniones de técnicos o bien también con las fichas guía que se adjuntan por separado.

### **Proceso:**

Identificar si se cumplieron todos los procesos o no.

### **Especificaciones:**

Los procesos llevan además algunos estándares. Identificar si los mismos se han cumplido o no.

### **Calidad:**

Identificar si además de los procesos y las especificaciones, los materiales utilizados son de la calidad necesaria.

**COMENTARIOS U OBSERVACIONES:** Colocar cualquier información relevante que no haya sido recogida en el llenado de la ficha o mejoras que cree deben introducirse.

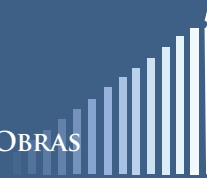
¡ADVERTENCIA!

*Si el costo ejecutado en la obra es menor al previsto en el Presupuesto Municipal, entonces con el debido seguimiento se podrá solicitar que ese sobrante se destine a otra obra de las priorizadas.*

RECUERDA  
QUE...

*El levantamiento y seguimiento recogen la identificación de la obra y el cumplimiento del tiempo de realización, presupuesto y calidad de la misma.*





### C. ¿CON QUÉ FRECUENCIA Y CÓMO SE ELABORA EL INFORME DE LAS OBRAS Y DEL PRESUPUESTO?

Contando con toda la información que fuimos recogiendo y compilando se podrá armar un informe que reúna los datos principales.

#### FRECUENCIA DEL MONITOREO

Cuando hacemos un informe es importante dejar claro a qué presupuesto pertenece cada una de las obras a las que evaluamos. Entonces, **trimestralmente** realizaremos un informe del **avance de las obras**.

El primer informe es realizado en el mes de **abril** ya que corresponde al trimestre **enero-marzo**. Tiene como finalidad presentar en el Ayuntamiento los primeros datos recogidos sobre las obras consignadas en el Presupuesto Participativo. Cuando se realice el ejercicio de auditoría social como práctica habitual, puede aprovecharse también la oportunidad para presentar el informe final del año anterior.

Los informes siguientes, de los trimestres abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre, a ser presentados en **julio**, **octubre** y **enero** respectivamente, serán de seguimiento de las obras y se podrá evaluar si se están haciendo en los tiempos previstos, con los costos esperados y que cumplan con estándares de calidad (los grupos mencionados en la sección anterior).

| INFORME   | ¿Cuándo Lo Hago? | Correspondiente Al Trimestre |
|-----------|------------------|------------------------------|
| Informe 1 | Abril            | Enero - Marzo                |
| Informe 2 | Julio            | Abril - Junio                |
| Informe 3 | Octubre          | Julio - Septiembre           |
| Informe 4 | Enero            | Octubre - Diciembre          |

Existe un **modelo de informe** para plasmar todos los datos y poder reflejar fácil y visualmente cuáles son los resultados de la auditoría. Pero además siempre es significativo contar con fotos del proceso y con algunos relatos de residentes en la zona.

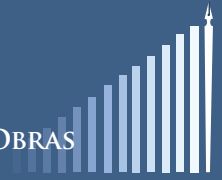


#### ¡ IMPORTANTE:

*Nunca el costo de la obra puede ser mayor que lo previsto en el Presupuesto Municipal, y si así lo fuese, el Ayuntamiento deberá realizar los ajustes de lugar o dar las explicaciones pertinentes.*

## En resumen

| ¿Qué hacemos?                                  | ¿Cuándo?                               | ¿De qué nos valemos?   |
|--|--|--|
| Levantamiento de obras en el presupuesto.      | Durante los primeros meses del año     | Acceso a la información: Presupuesto Participativo. Planes de Obras. Licitaciones. |
| Presentamos los resultados del levantamiento.  | En Marzo                               | Ley 176-06: art. 244 y 245   |
| Hacemos el primer seguimiento.                 | Durante Abril, Mayo y Junio            | Acceso a la información: Presupuesto ejecutado de obras. Visitas a las obras.      |
| Presentamos el primer informe de seguimiento.  | En Junio                               | Ley 176-06: art. 244 y 245   |
| Hacemos el segundo seguimiento.                | Durante Julio, Agosto y Septiembre     | Acceso a la información: Presupuesto ejecutado de obras. Visitas a las obras.      |
| Presentamos el segundo informe de seguimiento. | En Septiembre                          | Ley 176-06: art. 244 y 245   |
| Hacemos el tercer seguimiento.                 | Durante Octubre, Noviembre y Diciembre | Acceso a la información: Presupuesto ejecutado de obras. Visitas a las obras.      |
| Presentamos el tercer informe de seguimiento.  | En Diciembre                           | Ley 176-06: art. 244 y 245   |



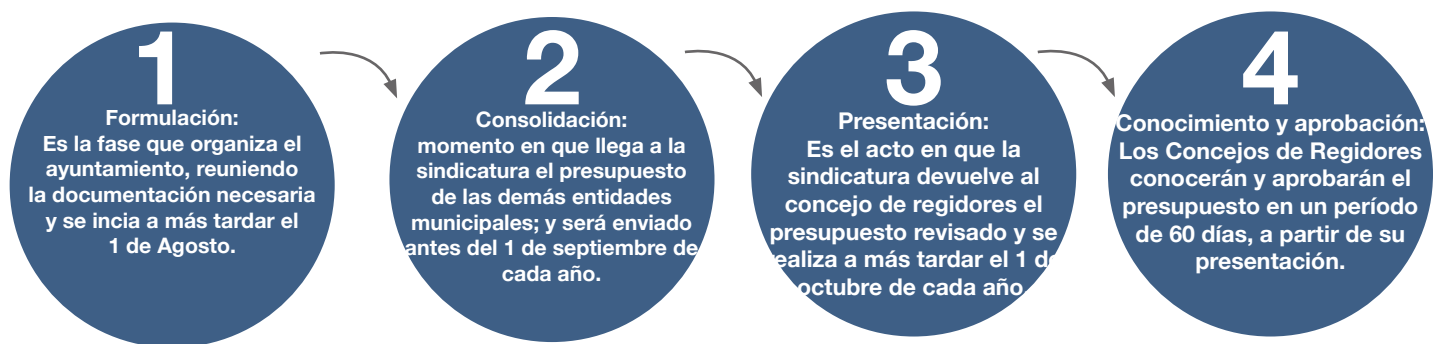
## 2. PRESUPUESTO

### A. ¿QUÉ ES EL PRESUPUESTO MUNICIPAL?

El Presupuesto Municipal es una herramienta que establece los ingresos y egresos que un ayuntamiento prevé ejecutar en un año, para satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de los habitantes de ese municipio.

- Los ingresos comprenden las transferencias del Gobierno Central y la recaudación de arbitrios (impuestos municipales).
- Los egresos o gastos incluyen: las inversiones en obras, iniciativas, proyectos y los gastos de funcionamiento del Cabildo (personal, mobiliario, equipos, suministros).

De acuerdo a la Ley 176-07, Ley Municipal, este Presupuesto será formulado y ejecutado por la Sindicatura (art. 323), garantizando la participación ciudadana (art. 324). Para elaborar el presupuesto municipal, se realizan las siguientes fases:



### ES IMPORTANTE SABER QUE:

POR 15 DÍAS LA POBLACIÓN PUEDE EXAMINAR Y PRESENTAR SU OBSERVACIÓN ANTE EL CONSEJO MUNICIPAL

## B. ¿CÓMO SE FINANCIAN EL PM Y EL PPM?

El PM y el PPM se financian a través del Presupuesto Nacional de Ingresos y Gastos Públicos para los Ayuntamientos y Juntas de los Distritos Municipales, según lo establece la Ley 166-03, y de las recaudaciones propias provenientes del cobro de impuestos, rentas, arbitrios, derechos y otros ingresos.

Como mencionamos anteriormente, la Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, en su artículo 236, *“instituye el sistema de Presupuesto Participativo Municipal (PPM), que tiene por objeto establecer los mecanismos de participación ciudadana en la discusión, elaboración y seguimiento del presupuesto del municipio, especialmente en lo concerniente al 40% de la transferencia que reciben los municipios del Presupuesto Nacional por la Ley, que deben destinar a los gastos de capital y de inversión, así como de los ingresos aplicables a este concepto”*.

Cada ayuntamiento debe establecer mediante reglamento cómo se asignarán estos recursos por zona y obras.

## C. ¿QUÉ PUEDE FINANCIARSE A TRAVÉS DEL PPM?

Los Ayuntamientos destinarán los ingresos propios y los recibidos del Gobierno Central, atendiendo los siguientes límites (art. 21 Ley Municipal):

- I. Hasta el 25% para gastos de personal.
- II. Hasta el 31% para actividades y el funcionamiento y mantenimiento de los servicios municipales.
- III. Al menos el 40% para obras de infraestructura, adquisición, construcción, incluyendo gastos de pre- inversión para iniciativas de desarrollo económico local y social.
- IV. Un 4% dedicado a programas educativos, de género y salud.

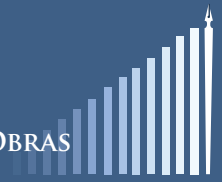
¡ADVERTENCIA!

**EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL SE PUEDE APLICAR EN LOS CUATROS RENGLONES DEL PM**

## D. ¿QUIÉNES PARTICIPAN Y COORDINAN EL PROCESO PPM?

Participan las autoridades municipales y la ciudadanía de forma individual, las organizaciones comunitarias, las ONG's y el sector privado.

En ese sentido tiene derecho a participar toda la población quienes luego, en las asambleas zonales deben elegir sus representantes para que integren los Comités de Seguimiento, tanto zonales como municipales.



El PPM requiere de la más amplia **participación de la ciudadanía y de los diferentes actores sociales**, y debe ser un proceso abierto, sin discriminación de sexo, raza, color, afiliación política y religiosa. La sociedad civil debe jugar un papel de primer orden para que la elaboración del presupuesto pueda ser realmente participativa, es decir, a través de las organizaciones comunitarias locales o por medio de otras organizaciones a nivel nacional.

**Por el Ayuntamiento debe participar** en la organización del proceso un Equipo Técnico designado para tales fines. Asimismo, el alcalde o alcaldesa, regidoras y regidores están llamados a participar en diferentes fases del proceso, de acuerdo a lo establecido en la Ley 176-07. El conjunto de actividades y acciones deben estar encabezadas por las autoridades municipales quienes representan el gobierno local.

RECUERDA  
QUE...

**EN EL PROCESO DEL PPM PARTICIPAN LA CIUDADANÍA, LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, LAS AUTORIDADES MUNICIPALES Y EL SECTOR PRIVADO**

### E. ¿CUÁLES SON LOS PASOS PARA REALIZAR EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO MUNICIPAL?

De acuerdo al Modelo de Reglamento para la Participación de la Ciudadanía en la Gestión Municipal publicado en el 2008 por FEDOMU, USAID y CONARE, los pasos son:

#### **Paso 1. Constituir un equipo de coordinación**

Este equipo se encarga de organizar todo el proceso. Debe estar conformado por representantes del Ayuntamiento y de las organizaciones comunitarias.

Se encarga de preparar un calendario de reuniones y encuentros con las comunidades que luego harán las propuestas.

El Comité de Seguimiento y Control Municipal no puede estar conformado por personas que trabajen en el Ayuntamiento.

#### **Paso 2. Encuentro Municipal**

Es la reunión entre autoridades, ciudadanía y organizaciones sociales.

En el mismo, el alcalde o alcaldesa anuncia la cantidad de recurso que será destinado al presupuesto participativo. Este encuentro es abierto y pueden participar todas las organizaciones interesadas. Los fondos se pre-asignan por cada territorio.

### **Paso 3. Consultas Comunitarias**

En estas Consultas, las comunidades señalan cuáles son las obras más prioritarias que deberá incluirse en el presupuesto del próximo año. Se debe aclarar a los participantes de las consultas que las obras que se deciden y priorizan no son definitivas, una parte de las mismas deberán ser aprobadas en un encuentro barrial o zonal que se realizará más adelante.

### **Paso 4. Asambleas comunitarias de barrios y comunidades rurales**

Estas asambleas se realizan en comunidades de la zona urbana, sub-urbana y rural. En las mismas:

- (1) Se determinan los proyectos y prioridades a incluir en el presupuesto del ayuntamiento del próximo año y
- (2) se seleccionan las delegadas y los delegados que deben participar posteriormente en las asambleas de bloques de barrios o zonales.

Estas asambleas comunitarias no toman decisiones definitivas sobre la inversión. Tienen un carácter consultivo, al igual que las Consultas Comunitarias. Sin embargo, los delegados o delegadas escogidas deben llevar las propuestas a las Asambleas de barrios o de bloques.

### **Paso 5. Asambleas de barrios o de bloques**

Es una reunión de las delegadas y los delegados escogidos por las asambleas comunitarias. En estas asambleas es donde se deciden las prioridades que deberán ser incluidas en el presupuesto del año siguiente.

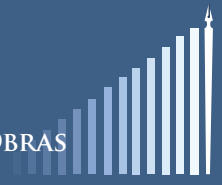
### **Paso 6. Asamblea Municipal o Cabildo Abierto,**

En esta Asamblea se presentan las necesidades, priorizadas por las comunidades, seleccionadas en los encuentros barriales o zonales, para fines de aprobación e integración al Plan de Inversión Municipal. Los ayuntamientos tienen el deber de ejecutar en el año próximo, las obras y proyectos priorizados y seleccionados. En la Asamblea Municipal se seleccionan los miembros del Comité de Seguimiento y Control Municipal, el cual consiste en una especie de Concejo Municipal integrado por representantes de organizaciones de la sociedad civil o personas no organizadas, que hayan sido elegidas por sus comunidades.

Los regidores y las regidoras tienen que convocar a un Cabildo Abierto, en el cual ratifican o confirman la decisión que se tomó en la Asamblea Municipal, es decir, que las decisiones tomadas en esta Asamblea deben ser incluidas en el presupuesto del año próximo. Es obligatorio que los regidores incorporen en el presupuesto las demandas aprobadas.

### **¿Cómo se le da seguimiento a las decisiones tomadas por el Consejo de Regidores?**

Durante la realización de la Asamblea Municipal se escoge un Comité de Seguimiento que se encargará de supervisar el cumplimiento de los acuerdos y a su vez informar a las comunidades sobre la marcha del presupuesto municipal. El Comité debe tener una composición paritaria o igual de mujeres y hombres. Al menos por el 50% de mujeres (art. 226)



### RECUERDA QUE...

*Para que un presupuesto sea participativo el municipio tiene que cumplir los siguientes pasos: (1) constituir un equipo de coordinación (2) realizar un encuentro municipal (3) realizar consultas comunitarias y asambleas comunitarias de barrios y comunidades rurales, asambleas de barrios o de bloques, asamblea municipal o cabildo abierto*

## F. ¿CUÁLES SON LOS ASPECTOS CLAVE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPM?

Se consideran como clave doce aspectos los cuales son necesarios para garantizar el éxito y transparencia del proceso del PPM. Los primeros cuatro aspectos se consideran como requisitos básicos.

- 1. Voluntad política de las autoridades** municipales para interactuar conjuntamente con la sociedad civil en la gestión municipal.
- 2. Disposición e interés de la ciudadanía** y la presencia de organizaciones de la sociedad civil activas, representativas, con capacidad de proposición y con disposición para participar conjuntamente con las autoridades locales.
- 3. Establecimiento de metodologías y herramientas** que garanticen la coordinación entre las comunidades y el ayuntamiento, contribuyendo así al adecuado desarrollo del proceso.
- 4. Planificación de las diferentes actividades** con tiempo suficiente, y establecer el calendario para las consultas a la ciudadanía.
- 5. Definición de los criterios para priorizar** las necesidades planteadas por las comunidades para ser incluidas en el presupuesto participativo municipal anual.
- 6. Consultas ciudadanas por zonas territoriales y sectores sociales**, por ejemplo: niñez, mujeres, juventud, personas envejecientes, personas con discapacidad, empresarios.
- 7. Elección democrática de los Comités de seguimiento y control Municipal**, seccionales (rurales) y zonales (urbanos), con delegados/as escogidos por los/as munícipes de cada zona territorial.
- 8. Sistematización de los resultados de las consultas** y elaboración de un documento para ser presentado a las autoridades municipales.
- 9. Creación e institucionalización de un espacio de coordinación**, así como herramientas para asegurar el seguimiento a la ejecución presupuestaria.
- 10. Aseguramiento de procesos de Rendición de cuentas.**
- 11. Facilitación de capacitación técnica a los integrantes de la Comisión de Seguimiento**, de Obras y al Equipo Técnico del Ayuntamiento.
- 12. Promoción de procesos transparentes de licitación pública.**

### RECUERDA LOS REQUISITOS BÁSICOS PARA QUE SE DE UN BUEN PROCESO DE PPM:

- La voluntad política de las autoridades
- La disposición e interés de la ciudadanía
- La presencia de la sociedad civil
- El establecimiento de herramientas metodológicas y la planificación de las diferentes actividades

# BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

## CAPÍTULO 1

- Bovens, Mark, “Public Accountability”, en Ewan Ferlie, Laurence E. Lynn Jr. y Christopher Pollitt eds., Handbook of Public Management. (2005) Oxford: Oxford University Press.
- Comisión Nacional para el Desarrollo de la Educación Alternativa No Formal (CONEANGO) y Unión de Comunidades Organizadas de la Región del Agua, Sicopaulaya y Costa Atlántica (UNICORAS). (2008). Certificado: Promotores en Auditoría Social . Tocoa, Colón. <http://www.abcdespanol.com/documentos/doc/Informes/web/2.pdf>
- Constitución de la República Dominicana (2010). En Gaceta Oficial No. 10561 del 26 de enero 2010. Santo Domingo, República Dominicana.
- González de Asís, María. (2001). Construcción de coaliciones para luchar contra la corrupción. Gestión y Política Pública, segundo semestre, año/vol. X, número 002. 309-320 <http://www.doaj.org/doaj?func=abstract&id=210605&recNo=6&toc=1&uiLanguage=en>
- Hernández, Evelyn (SNV), Jorge Irías (Banco Mundial), y Marlín Oscar Ávila (CNA). (2007). Manual de Auditoría Social para Comisiones Ciudadanas de Transparencia. Honduras: Banco Mundial. [http://www.aci-erp.hn/doct/doc\\_GSC/Manual\\_transparencia.pdf](http://www.aci-erp.hn/doct/doc_GSC/Manual_transparencia.pdf)
- Hernández, Pedro. (1997) Gobierno Local y Gestión Municipal en República Dominicana: Realidades y Perspectiva. Santo Domingo: CUEPS, PUCMM
- Klitgaard, Robert. (1994) Controlando la corrupción. La Paz: Editorial Quipus.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (LGLAIP) Artículo 1, No. 200-04
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (LGLAIP) Artículo 7, No. 200-04
- Morris, Stephen. (1992) Corrupción Política en el México contemporáneo. Ciudad México: Siglo XXI Editores.
- PROBIDAD, Iniciativa Social para la Democracia (ISD). (2004) Manual para la ciudadanía: Participación ciudadana y transparencia municipal. El Salvador: USAID. [http://www.aci-erp.hn/doct/doc\\_GSC/Manual\\_transparencia.pdf](http://www.aci-erp.hn/doct/doc_GSC/Manual_transparencia.pdf)

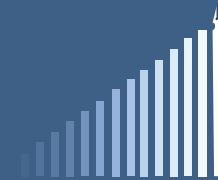
## CAPÍTULO 2

- Ayuntamiento del Municipio de Santiago. Resolución No. 2902-09-BIS. Reglamento del Presupuesto Participativo Municipal.
- Barrenese, Mariana (Centro Bono). (2012) material elaborado para Capacitación de Auditores Sociales en Políticas Públicas. República Dominicana: USAID-Banco Mundial.

104

- Castillo, Juan; Ángela Malagón y Alfredo Matías. (2012). Propuesta de Auditoría Social Al Presupuesto Participativo Municipal. Documento en borrador no publicado, adaptado a partir de uno de los subcomponentes metodológicos del Proyecto “Participando para una gestión pública transparente y de calidad/ Unión Europea, Convocatoria PARAP, consignado en la Cartilla Educativa No.4: Observación Ciudadana de Administraciones Públicas”. República





Dominicana.

- Colectivo PREPARACION. (2008). Guía Metodológica de los Presupuestos Participativos. Alicante, España.
- Consejo Nacional de Reforma del Estado; CEUR/PUCMM; CUEPS/PUCMM. (2008) Sistematización de Buenas Prácticas Municipales. Santo Domingo, República Dominicana.
- Constitución de la República Dominicana (2010). En Gaceta Oficial No. 10561 del 26 de enero 2010. Santo Domingo, República Dominicana.
- Decreto No. 130-05 de Reglamento de aplicación de la Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública. En Gaceta Oficial No. 10308 el 25 de febrero de 2005. Santo Domingo, República Dominicana.
- Dobal, Jorge. (2001). El Presupuesto Participativo, bastante más que una alternativa. Buenos Aires: Instituto de Estudios y Formación – CTA
- Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU); USAID; CONARE. (2008) Modelo de Reglamento para la Participación de la Ciudadanía en la Gestión Municipal. Santo Domingo, República Dominicana.
- Fundación Solidaridad. (2004) El Presupuesto Municipal Participativo. Guía Metodológica. La Experiencia de Villa González. Santiago, República Dominicana.
- Hernández, Evelyn (SNV), Jorge Irías (Banco Mundial), y Marlín Oscar Ávila (CNA). (2007). Manual de Auditoría Social para Comisiones Ciudadanas de Transparencia. Honduras: Banco Mundial. [http://www.aci-erp.hn/doct/doc\\_GSC/Manual\\_transparencia.pdf](http://www.aci-erp.hn/doct/doc_GSC/Manual_transparencia.pdf)
- Ley Municipal sobre la Formulación del Presupuesto Municipal 176-07, Artículo 323, párrafos del I al V.
- Ley 170-07 de Sistema de Presupuesto Participativo Municipal. En Gaceta Oficial No. 10425 el 19 de julio del 2007.
- Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios. En Gaceta Oficial No. 10426 el 20 de julio de 2007. Santo Domingo, República Dominicana.
- Ley 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública. En Gaceta Oficial No. 10290 el 28 de julio de 2004. Santo Domingo, República Dominicana.
- Participación Ciudadana. (2006). Guía de Acceso a la Información Pública para el Monitoreo Ciudadano de la Gestión Pública en la República Dominicana. República Dominicana: Oxfam, Unión Europea.

105

- Rado Andrianjaka Razafimandimby, Falu Njie, Katie Heller, Fara Pierre Bernard. 2008. Manuel opérationnel pour une fiche d'évaluation par la communauté. Antananarivo : World Bank
- World Bank Social Development Department (SDV) (2011) HOW-TO NOTES. Rapid Feedback: The Role of Community Scorecards in improving service delivery. Washigton, DC: David Post, Sanjay Agarwal, and Varsha Venugopal. <http://siteresources.worldbank.org/EXTSOCIALDEVELOPMENT/Resources/244362-1193949504055/4348035-1296838689014/7712311-1298494972121/Rapid-Feedback.pdf>