

ADOLESCENTES Y JÓVENES

| haciendo **auditoría social**

PASO A PASO

Con el apoyo



SALUD SEXUAL - SALUD REPRODUCTIVA
SALUD INTEGRAL

ADOLESCENTES Y JÓVENES

haciendo **auditoría social**

PASO A PASO

Con el apoyo

rfsu



Créditos

Dr. Jhonny Lopez Gallardo

DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL CIES

Lic. Ximena Ostría

GERENTE NACIONAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS CIES

Lic. Pahola Peñaranda

**RESPONSABLE NACIONAL EN SERVICIOS EDUCATIVOS PARA
ADOLESCENTES Y JÓVENES CIES**

Lic. Hans Verástegui

RESPONSABLE NACIONAL DE INCIDENCIA Y GÉNERO CIES

Gustavo Cardozo y Nadir Gutiérrez

EQUIPO CONSULTOR

Impreso en Bolivia 2023

Contenido

Presentación del Director Ejecutivo	7
1. Introducción	8
2. ¿Cómo se usa esta guía?	9
3. Objetivo de la guía	9
4. Conceptos clave.....	9
¿Qué es la auditoría social?	9
¿Qué es el control social?.....	9
¿Cómo es el Control social en el ámbito municipal?	10
¿Qué son los indicadores sociales y para qué sirven?	10
¿Cuál es la diferencia entre monitoreo y seguimiento?	10
¿Qué es la norma jurídica?	10
¿Qué es la participación ciudadana?	11
¿Qué son las políticas públicas?	11
¿Qué es el Plan Territorial de Desarrollo Integral (PTDI)?	11
¿Qué es la legalidad?	11
¿Qué es la legitimidad?	11
¿Qué es una rendición de cuentas, según la Ley?.....	12
¿Qué es la transparencia?	12
Primera Parte.....	13
5. Las y los adolescentes y jóvenes y la Auditoría social	15
¿Cuáles son los beneficios de la Auditoría social?	15
¿Cuándo se realiza una Auditoría social?	15
¿Qué se puede auditar?.....	17

Pasos para realizar la Auditoria social.....	18
Paso 1. Definir el objetivo	18
Paso 2: Análisis de causas y consecuencias del problema identificado:	
Árbol de problemas.....	20
Paso 3: Construcción de resultados – Árbol de soluciones.....	22
Paso 4: Conociendo la estructura legal del problema identificado..	25
Paso 5: Conociendo el marco normativo internacional.....	26
Paso 6: Identificando el objetivo a auditar	27
Paso 7: Identificando actores claves	28
Paso 8: Conociendo la implementación de las políticas públicas	31
Paso 9: Conociendo los indicadores sociales	34
Paso 10: Estableciendo colaboraciones y compromisos – Contraparte	
del gobierno.....	37
Segunda parte.....	39
6. Reporte comunitario.....	41
Fases del Reporte Comunitario.....	43
Fase 1: Planeación	44
Fase 2: Implementación del Reporte Comunitario	47
Fase 3: Implementando el reporte comunitario con los proveedores	
de servicios – Autoevaluación	51
Fase 4: Reunión interfase entre usuarios y proveedores de servicios..	54
Fase 5: Socialización del plan	56
Fase 6: Seguimiento e institucionalización	56
7. Referencias	59
Leyes, Decretos Supremos.....	60

Presentación del Director Ejecutivo

La presente Guía es el resultado del proceso de sistematización que se realizó entre adolescentes y jóvenes representantes de la Red Tú Decides y educadores del CIES Salud Sexual - Salud Reproductiva de las Regionales de La Paz, Sucre, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Oruro y Potosí.

Esta Guía está diseñada para apoyar y fortalecer las capacidades de los jóvenes de la Red Tú Decides involucradas, de manera ágil, didáctica y utilizando recursos de TICs para lograr una experiencia inmersiva, moderna y eficaz. Estos recursos facilitan el acceso a información ampliada en el mundo digital, así como un lenguaje acorde al utilizado por los jóvenes para lograr el mayor aprovechamiento posible.

A través aplicación de esta Guía, se busca mejorar las habilidades de los lectores de en el desarrollo de una agenda juvenil de Incidencia Política, de modo que se pueda lograr la construcción de un procedimiento sistemático y ágil, para la realización de procesos de incidencia política.

Como CIES tenemos el agrado de proporcionarles este material para una lectura crítica, reflexiva, comentada y activa. Estamos seguros de que, con su capacidad de innovación, sentido de justicia y fuerza transformadora, se convertirá en un instrumento de fortalecimiento de sus capacidades de cara a su empoderamiento y liderazgo.

Está construida considerando cualquier nivel de conocimiento previo, por ello su aplicación no depende de la pericia o las experiencias anteriores, sino del compromiso y energía que se apuesten para el logro de este cometido.

CIES SALUD SEXUAL – SALUD REPRODUCTIVA trabaja hace más de 35 años brindando acceso a información, comunicación y servicios de salud con calidad y calidez. Enmarcada en su misión institucional, realiza su labor con énfasis en las poblaciones más vulnerables en la búsqueda del ejercicio pleno de los derechos sexuales y reproductivos de los bolivianos y las bolivianas.



Dr. Jhonny López Gallardo
DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL
CIES Salud Sexual – Salud Reproductiva

1. Introducción

Esta Guía es producto de un proceso de sistematización que se realizó entre jóvenes representantes de la Red Tú Decides y educadoras y educadores del CIES Salud Sexual - Salud Reproductiva de las Regionales de La Paz, Sucre, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Oruro y Potosí.

La misma recoge las buenas prácticas y lecciones aprendidas de los procesos de auditoría social que realizaron las y los jóvenes junto a los educadores del CIES Salud Sexual Salud Reproductiva ante los servicios locales, por lo que se constituye en una herramienta que coadyuva a la realización de procesos de Auditoría Social, desde una mirada de las y los adolescentes y jóvenes, para que el Estado cumpla sus responsabilidades relacionadas con los derechos de las juventudes.

Esta guía presenta un diseño dinámico e incluye vínculos hacia la red internet, dando una dinamicidad que permite no solamente ampliar la información, sino que valora la multimedia, la inmediatez, la flexibilidad y la calidad de datos que serán útiles a la hora que las/los adolescentes y jóvenes realicen procesos de auditoría social.

2. ¿A quién está dirigida esta Guía?

Está dirigida a las y los adolescentes y jóvenes de la Red Tú Decides, principalmente y como producto de su solicitud se han incluido vínculos a través de códigos QR, que llevarán hacia videos, entrevistas, textos u otro material afín a las temáticas planteadas; así como recuadros donde se dan sugerencias y reflexiones.

En cuanto al uso de referencias, se ha procurado en la mayoría reducir las direcciones URL, para que puedan ser copiadas fácilmente en caso de revisión de libros, textos u otros impresos existentes en la red Internet.

Se presentan figuras y cuadros, que hacen más gráfica la experiencia de hacer auditoría social.

3. Objetivo de la guía

Brindar un procedimiento sistemático y ágil para la realización de procesos de Auditoría Social.

4. Conceptos clave

¿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” (Irías, et al., 2007).

VIDEO ¿Qué es la auditoría social?

Escanee el código QR



¿Qué es el control social?

Es un derecho constitucional de carácter participativo y exigible, mediante el cual todo actor social supervisará y evaluará la ejecución de la Gestión Estatal, el manejo apropiado de los recursos económicos, materiales, humanos, naturales y la calidad de los servicios públicos y servicios básicos. (Ley 341- Ley de Participación y Control Social). En tanto la Auditoría Social es una herramienta del Control Social.

¿Cómo es el control social en el ámbito municipal?

Los Gobiernos Autónomos Municipales (GAM) deberán generar instancias o espacios formales de Participación y Control Social para el pronunciamiento, al menos sobre:

- a. La formulación del Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional y sus reformulados.
- b. La rendición de cuentas. (PADEM, 2016).

¿Qué son los indicadores sociales y para qué sirven?

Los indicadores sociales son instrumentos de medición del bienestar social de las personas fundamentalmente, muestran la situación social de un país o de una región (Cecchini, 2005).

¿Cuál es la diferencia entre monitoreo y seguimiento?

- Monitoreo se refiere a observar y recolectar información de cada proceso.
- Seguimiento implica un análisis sistemático de todos los procesos en su conjunto para así verificar si seguimos en el rumbo correcto.

El monitoreo garantiza el resultado. El seguimiento evalúa el resultado¹ (<http://edwingarcia1975.blogspot.com>).

¿Qué es la norma jurídica?

Una norma jurídica es un mandato o regla que tiene como objetivo dirigir el comportamiento de la sociedad. En concreto, la norma jurídica confiere derechos e impone deberes a los individuos de la sociedad².

¹ <https://bit.ly/3UrVYjn>

² <https://www.conceptosjuridicos.com/norma-juridica/>

¿Qué es la participación ciudadana?

“La participación ciudadana es un derecho humano y, al mismo tiempo, una obligación de la ciudadanía. El derecho humano a la participación tiene su base jurídica en numerosos tratados internacionales de carácter vinculante para los estados firmantes. (Espinosa, et. al, 2019).

VIDEO ¿Qué es la participación ciudadana?

Escanee el código QR



¿Qué son las políticas públicas?

“Son las respuestas del Estado (...) a lo que se considera un problema público” (FCP. 2021), “son un conjunto de decisiones y acciones de un gobierno” (AS, 2014) pudiendo ser una ley, planes, programas o proyecto, servicios o varias medidas inherentes. Constan de un ciclo de formulación, implementación y evaluación. ¡Ah!, también pueden existir etapas entre medio³.

¿Qué es el Plan Territorial de Desarrollo Integral (PTDI)?

Es un instrumento de planificación del desarrollo integral y el ordenamiento territorial de los Gobiernos Autónomos Departamentales (GAD), y Gobiernos Autónomos Municipales (GAM) para un periodo de cinco años (<http://www.planificacion.gob.bo>).

¿Qué es la legalidad?

Legal es lo que se ajusta y se ciñe a la ley, es decir, al ordenamiento legal vigente en un país. Cuando ese concepto se aplica al régimen político de un país y a la naturaleza de su gobierno, se hace referencia al que surge y actúa conforme al ordenamiento constitucional y se sujeta a los preceptos de la Constitución Política del Estado y a sus leyes. (PADEM, 2016).

¿Qué es la legitimidad?

La legitimidad implica la calidad de legítimo, o sea, aquello que es genuino, verdadero y, además, lícito. Cuando se hace referencia a la legitimidad de una

3 Parafraseo de: FCP. (2021). Manual de incidencia política para jóvenes y adolescentes viviendo con VIH en América Latina

autoridad, se alude a que su condición y su calidad de autoridad nacen de la ley y no son producto de la arbitrariedad, la usurpación o la imposición. (PADEM, 2016).

¿Qué es una rendición de cuentas, según la Ley?

Es el proceso de informar y dar cuenta de todo lo que se realiza o gestiona en la administración pública. La Ley N° 1178 exige que en todas las entidades públicas exista transparencia e información constante, fluida y clara sobre la gestión y administración.

Entre las obligaciones del Gobierno Autónomo Municipal, está la de publicar y difundir al menos una vez al año sus informes de gestión, tanto sobre la ejecución física, como financiera de los gastos e inversiones efectuadas.

Las máximas autoridades ejecutivas deben hacer una rendición pública de cuentas por lo menos dos veces al año, que cubra todas las áreas en las que el gobierno autónomo haya tenido responsabilidad y que deberá realizarse luego de la amplia difusión de su informe por escrito. Los estatutos autonómicos y cartas orgánicas señalarán los mecanismos y procedimientos de transparencia y rendición de cuentas. No se podrá negar la participación de las ciudadanas y ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en los actos de rendición de cuentas. (Ley N° 1178, 1990) (Ley N° 031, 2010).

¿Qué es la transparencia?

Es un diálogo auténtico y responsable entre gobierno y sociedad, que se desarrolla en un ambiente ético y de confianza, para establecer compromisos orientados al logro del bienestar común y que como proceso demanda cambios políticos, sociales e institucionales.

Los componentes para impulsar la transparencia en la gestión pública son: el acceso a la información, el control social, la ética y la rendición pública de cuentas. (Ley N° 031, 2010) (DS N° 214, 2009).



PRIMERA **parte**

5. Las y los adolescentes y jóvenes y 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” (Irías, et al., 2007).

¿Cuáles son los beneficios de la Auditoría social?

- Promueve la participación activa de la ciudadanía y de las organizaciones sociales.
- Es un instrumento para la democracia, el desarrollo y la lucha contra la pobreza.
- Sirve para combatir la corrupción.
- Es un medio idóneo de hacerse escuchar por las autoridades y la ciudadanía.
- Contribuye al mejoramiento económico, social y político de las comunidades.
- Fortalece a las organizaciones de la sociedad civil organizada y no organizada.
- Contribuye al fortalecimiento de la gobernabilidad, la transparencia y la rendición de cuentas (CIES, 2018).



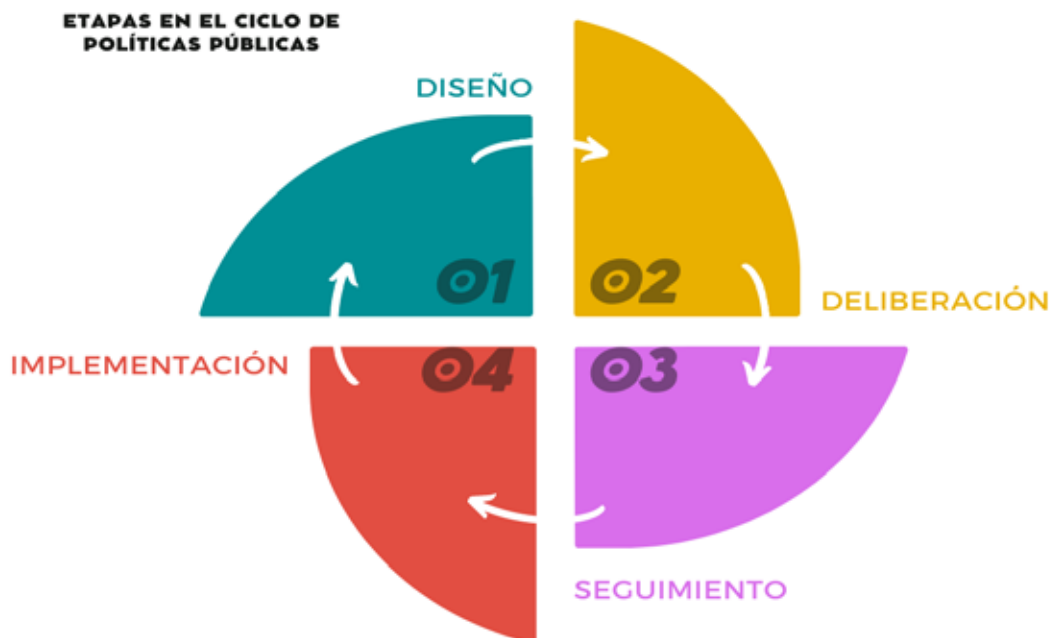
La auditoría social es un mecanismo de control social, es decir, el control que tanto adolescentes como jóvenes pueden ejercer, sobre las y los funcionarios públicos para asegurarse -así- que actúan de manera transparente, responsable y eficiente.

Hans Verástegui Loza, CIES Salud Sexual – Salud Reproductiva

¿Cuándo se realiza una auditoría social?

La auditoría social se debe realizar desde el diseño de la política pública, hasta su ejecución y evaluación; o bien, antes, durante y después de que se ejecute un proyecto o una obra. Es decir, en cualquiera de las fases de la política pública (CIES, 2016).

Figura 1 - Etapas en el ciclo de las políticas públicas



Berthin, G. (2011), describe el ciclo de políticas públicas a través de sus cuatro fases:

1. **Fase de diseño**, es cuando surgen y se definen los problemas con el fin de establecer una agenda de políticas.
2. **Fase de deliberación**, es la etapa de formulación, cuando el análisis basado en las políticas se traduce en decisiones: una ley, norma o regulación, orden administrativo o resolución respecto a los temas en agenda.
3. **Fase de implementación**, es cuando la política aprobada pasa a ser administrada por una instancia del gobierno;
4. **Fase de seguimiento**, es cuando se evalúa el impacto de la política y se controla el acuerdo de los recursos utilizados.

“En la actualidad, las políticas públicas y las acciones de gobierno están sometidas a mayores exigencias por parte de la sociedad. No sólo en términos de legalidad y transparencia en el accionar del Estado, sino que crecientemente las demandas apuntan a los efectos de tales políticas, sus resultados e impactos económicos, sociales, ambientales, entre otros”. (Forlón, 2017).

¿Qué se puede auditar?

Según las competencias nacionales, se puede realizar procesos de auditoría social a nivel municipal, departamental o nacional, en los siguientes ámbitos:

- Políticas/leyes/programas/planes/proyectos tales como inversión, implementación de Planes Territoriales de Desarrollo Integral (PTDI), normativas, protocolos de atención, cumplimiento de convenios internacionales y otros.
- Infraestructura y obras públicas, como pavimento de las calles, construcción de carreteras, puentes, centros de salud y otros.
- Servicios públicos de salud, transporte público, distribución de agua, recojo de basura, atención jurídica, atención al cliente y otros.
- Temas específicos de políticas/programas, que son base para el desarrollo humano, tales como salud, vivienda, derechos humanos y otros (CIES, 2018).

VIDEO

Escanee el código QR



Marco normativo de la Auditoría Social

La Auditoría Social es un mecanismo de Control Social, garantizado por lo establecido en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (CPE, 2009) y se respalda por la siguiente normativa:

- Ley N° 031 - Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Bóñez” Política nacional de transparencia y lucha contra la corrupción (2010).
- Ley N° 341 - Ley de Participación y Control Social (2013).
- Ley N° 548 - Código Niña, Niño y Adolescente (2014).
- Ley N° 348 - Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia (2013).
- Ley N° 342 - Ley de la Juventud (2013).
- Decreto Supremo N° 29601 - Modelo de salud familiar comunitario intercultural (2008).

Pasos para realizar la auditoria social

Es importante la participación e involucramiento de adolescentes y jóvenes en los procesos de auditoría social. “La capacidad de quienes llevan adelante la auditoría social será importante, para influir y comprometer a las y los tomadores de decisión a que atiendan las demandas y apoyen su participación” (CIES, 2018).

Figura 2 - Pasos para el desarrollo de una auditoría social



Paso 1. Definir el objetivo

¿Qué se monitoreará?, se debe definir el objetivo, su relevancia y a los decisores políticos.

Se debe definir el objetivo de la auditoría social que puede ser realizada a:

1. La calidad de los servicios en salud.
2. El uso de recursos públicos.
3. La calidad de la educación en las unidades educativas.
4. El uso de recursos económicos asignados a una entidad pública.
5. El impacto de un proyecto o programa implementado por el gobierno.
6. El cumplimiento de una política pública/normativa (CIES, 2018)

Es esencial tener un objetivo claro para definir un buen indicador de desempeño gubernamental sobre acciones o programas específicos; la finalidad es generar información adecuada, que sirva para difundirla tanto en la comunidad como entre autoridades públicas (CIES, 2018).

¡Cómo redactar un objetivo general!

Iniciar con un verbo en infinitivo (determinar, crear, consolidar, auditar, incidir, etc.).

Ejemplo:

Incrementar el uso de métodos anticonceptivos por parte de las y los adolescentes y jóvenes de la Red Tú Decides, a nivel nacional.

¿Y los objetivos específicos?

Deben especificar qué se hará, en el tiempo para llegar al objetivo general: cómo, dónde, cuándo y con qué propósito.

- Capacitar a las y los adolescentes y jóvenes de la Red Tú Decides en el uso de métodos anticonceptivos.
- Proveer a los centros de salud métodos anticonceptivos.
- Capacitar al entorno (padres, madres, maestras y maestros en Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos).



Paso 2: Análisis de causas y consecuencias del problema identificado: Árbol de problemas

El árbol de problemas, ayuda a encontrar causas y consecuencias, a través de la identificación del problema.

Figura 3 - El árbol de problemas



Descripción:

- **Raíz:** las causas. ¿Por qué se produce el problema que hemos identificado?
- **Tronco:** El problema. ¿Cómo se presenta?, ¿qué podemos decir del problema? ¿Conocemos cifras del problema? (descripción del problema).
- **Copa:** las consecuencias. ¿Qué consecuencias trae ese problema?

Metodología

Para elaborar el árbol de problemas se sigue la siguiente secuencia:

1. Se identifica un problema que afecta a las y los adolescentes y jóvenes y que es de interés de las agrupaciones y organizaciones sociales, buscándose colectivamente las soluciones.
2. Se analiza ¿por qué se ha producido el problema?, debiendo identificar no más de cinco causas.
3. Estas deben anotarse, valorando las más importantes o más urgentes.
4. Estas causas se anotan debajo del problema central. Se aconseja utilizar frases cortas y concretas o palabras sencillas (CIES, 2018).

Figura 4 - Descripción gráfica del árbol de problemas



Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)

¿La auditoría social es un mecanismo de rendición de cuentas y control social?

Como un mecanismo de control social, su propósito no es frustrar las actividades del gobierno, crear obstáculos innecesarios, acusar o señalar a funcionarias/os del gobierno, ni convertirse en especie de fuerza policial amenazadora. La auditoría social es una forma de participación ciudadana que se centra en el desempeño del gobierno y la rendición de cuentas.

Carmen Noemy Silva Undurraga, CIES Salud Sexual - Salud Reproductiva

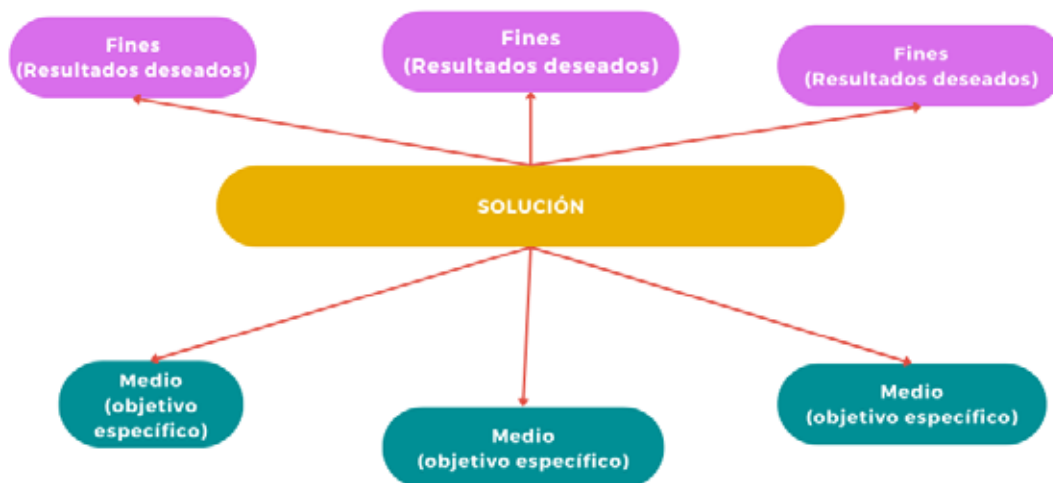
Paso 3: Construcción de resultados – Árbol de soluciones
Figura 5 - Árbol de soluciones



Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)

- Las ramas representan los fines, es decir los resultados deseados.
- El tronco del árbol representa la solución.
- Las raíces representan los medios para alcanzar la solución.

Figura 6 - Descripción gráfica del Árbol de soluciones



Metodología:

1. Para la construcción del árbol de objetivos o soluciones, todos los planteamientos negativos detallados en el árbol de problemas deben ser escritos en positivo, en lo deseable y realizable.
2. Se examinan las nuevas relaciones positivas obtenidas y se verifica si es consistente con la secuencia medios-fines.
3. Se identifica el objetivo general, a partir del problema o necesidad principal — el que se encuentra en el tronco del árbol—, redactándose con un verbo en infinitivo (por ejemplo, lograr, disminuir, etc.). Entonces, se convierte el problema en una situación positiva.
4. Se identifican las causas principales (agrupándolas y colocando una principal) y se redactan como objetivos específicos.

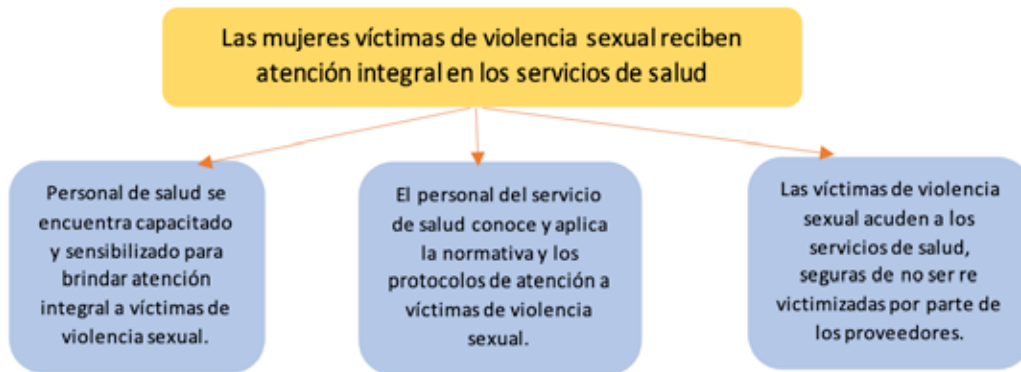
Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Figura 7

1. Descripción del árbol de problemas



2. Descripción del árbol de Soluciones



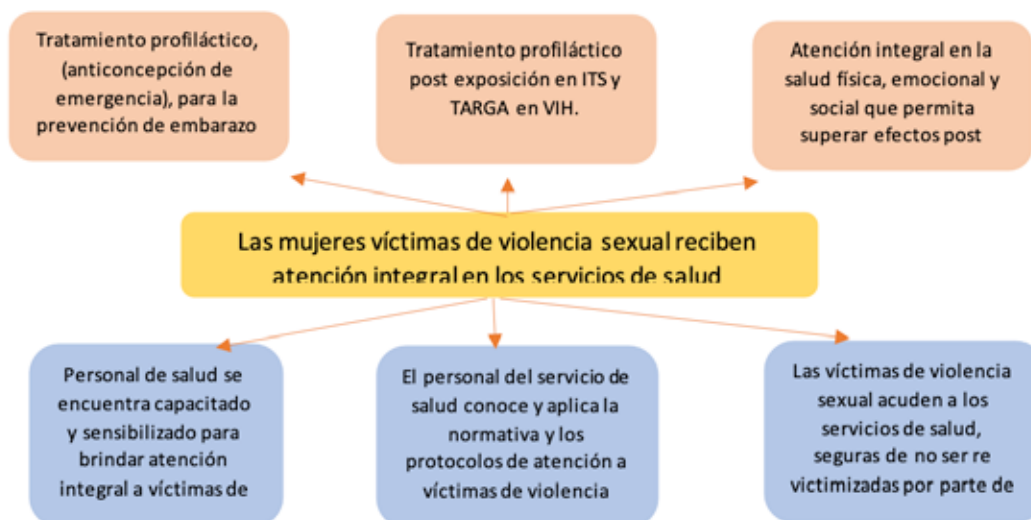
En la Figura 7, inicialmente se identificó el problema y posteriormente el objetivo o solución: las mujeres víctimas de violencia sexual reciben atención integral en los servicios de salud.

Figura 8

1. Descripción del árbol de problemas y efectos



2. Descripción del árbol de soluciones y efectos



Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).



Paso 4: Conociendo el marco legal del problema identificado

Es importante conocer a fondo el marco jurídico del tema de interés, en los niveles: nacional, departamental y/o municipal.

Se debe identificar los instrumentos que pueden ser utilizados como puntos de entrada al sistema político, las áreas de gobierno obligadas a cumplir la legislación vigente y las políticas públicas.

Para acceder a las normas jurídicas nacionales, departamentales o municipales, en la mayoría de los casos, es sencillo hacerlo a través de la Internet, por ejemplo, en las páginas web de los ministerios, o: <http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/>.

La jerarquía de las normas legales es fundamental. De acuerdo al artículo 410, párrafo II, de la Constitución Política del Estado (2009): "la Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía ante cualquier otra disposición normativa".

La participación amplia de los y las jóvenes en la formulación y la implementación de políticas públicas es fundamental porque permite que ellos y ellas mismas puedan reflexionar sobre su situación y sus necesidades, incidir en la definición de sus prioridades, hacer demandas y propuestas y así ser protagonistas de su presente y de su desarrollo. (UNFPA, 2007).

El bloque de constitucionalidad está integrado por los tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos y las normas de derecho comunitario ratificados por el país, rigiéndose por la siguiente jerarquía:

Figura 9 - Constitucionalidad



Paso 5: Conociendo el marco normativo internacional

Es necesario conocer el marco jurídico internacional respecto al tema de interés, con la finalidad de identificar los instrumentos legales que lo insertan en las políticas públicas del Estado en el nivel nacional, departamental y/o municipal.

De manera simultánea, se deben identificar los instrumentos que pueden ser utilizados como puntos de entrada al sistema político, ya que el análisis de las leyes permitirá identificar las áreas de gobierno obligadas a cumplir en la legislación vigente (CIES, 2016).

Se puede utilizar la siguiente matriz:

Tratado	Fecha de la firma	Fecha de la ratificación	Relación con el tema de auditoría social
Pacto internacional de Derechos Económicos y Sociales de 1966	16 de diciembre de 1966	Por Decreto Supremo N° 18950 de 17 de mayo de 1982	Art. 12 Exige “a los Estados reconocer el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental”.

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)



Paso 6: Identificando el objetivo a auditar

Con toda la información sistematizada se debe identificar de forma específica ¿qué queremos auditar? en concordancia a las políticas públicas, programas, proyectos nacionales, departamentales y municipales y con relación al tema u objetivo definido para el proceso de auditoría social. (CIES, 2018).

¡Esto surge de la estructura legal identificada con anterioridad!

Es importante la precisión del objetivo a auditar, en base al problema identificado y el marco jurídico: “Se auditará los servicios AIDA en los Centros de Salud del Distrito Suroeste 1- Cotahuma, para la garantía del acceso a métodos anticonceptivos a adolescentes y jóvenes, en el marco del Plan Nacional Para la Salud Integral de la Adolescencia y Juventud Boliviana (MSD, 2010), con el propósito de disminuir los embarazos no planificados en adolescentes y jóvenes del Macro Distrito Cotahuma”.



Paso 7: Identificando actores claves

Una vez que se identificó el objetivo a auditar, se deben identificar a las partes interesadas, es decir a las/los principales actores involucrados en el proceso, esto incluye a beneficiarias/os, funcionarias/os de gobierno, decisores políticos, asesores técnicos, oficinas y al grupo/comisión/comité que liderará la auditoría social.

En esta etapa es fundamental la formación y promoción de relaciones de colaboración entre la sociedad civil organizada y el gobierno.

Es decir, la agrupación u organización juvenil responsable del proceso de auditoría social debe identificar a aquellos grupos o personas que influyen desde fuera del sistema político en la toma de decisiones políticas relacionadas con el objetivo de auditoría social, su posición frente al objetivo de auditoría social, así como el grado y tipo de poder con que cada actor social cuenta para influir en la toma de decisiones (CIES, 2018).

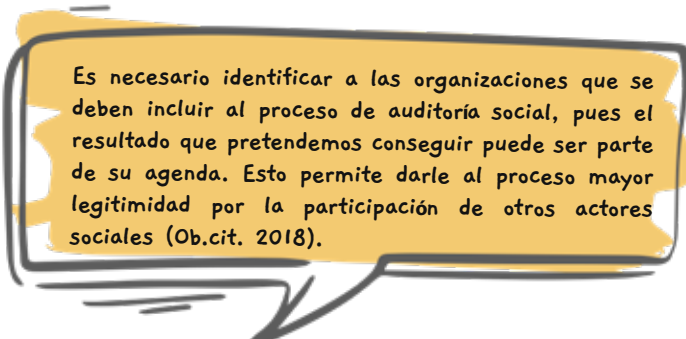
Las y los actores sociales son aquellas organizaciones o personas que tienen poder para determinar o influir en la toma de decisiones de los actores políticos clave.



Algunos actores políticos establecen acuerdos con grupos o personas de la sociedad civil, para fortalecer su capital político, pudiendo esto constituirse en una prebenda.

Se debe tomar en cuenta que, en algunas ocasiones, los actores políticos le deben una gran cantidad de su capital político a ciertos grupos de interés o de presión, a los que les consultan antes de tomar decisiones.

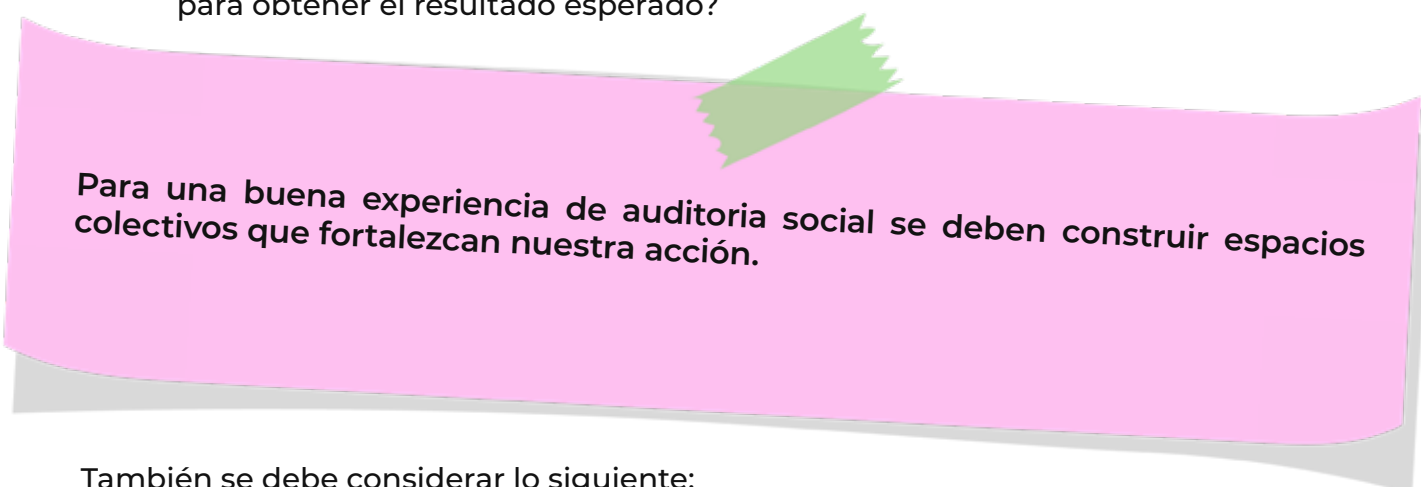
Hay que seleccionar con cuidado a aquellos grupos de interés nacionales, departamentales o locales que influyen en las decisiones que toman los actores políticos y que, por alguna razón, tienen una postura o interés en relación con el objetivo de auditoría social (CIES, 2018).



Es necesario identificar a las organizaciones que se deben incluir al proceso de auditoría social, pues el resultado que pretendemos conseguir puede ser parte de su agenda. Esto permite darle al proceso mayor legitimidad por la participación de otros actores sociales (Ob.cit. 2018).

Se debe responder a la siguiente interrogante:

- ¿Qué organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales o personas clave, podrían estar interesadas en sumarse al proceso para obtener el resultado esperado?



Para una buena experiencia de auditoría social se deben construir espacios colectivos que fortalezcan nuestra acción.

También se debe considerar lo siguiente:

- ¿Qué tan cercano es su trabajo con las organizaciones/personas/otros identificadas o el interés para el logro del objetivo de auditoría social?
- ¿Existe ya un vínculo de confianza?
- ¿Qué podrían sumar las organizaciones al proceso de auditoría social?

Una vez identificados los grupos de interés que se relacionan con el objetivo de la auditoría social, se deben clasificar de acuerdo con su postura y grado de influencia en la toma de decisiones. Para el efecto se pueden utilizar las siguientes tablas:

Tabla 2 - Grupos de interés con posición favorables al objetivo de auditoría social y su influencia en actores políticos

Organización	Tema de la organización	Actor político	Grado de influencia
Junta vecinal	Organización Territorial de Base	Dirección de Salud	Medio
Federación de Estudiantes de la Escuela de Formación de Maestros/as	Representación estudiantil	Dirección Distrital de Educación	Alto
Ternado campesino	Institución social	Secretaría de Desarrollo Social	Alto

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)

Tabla 3 - Grupos de interés con posición desfavorable al objetivo de auditoría social y su influencia en actores políticos

Organización	Tema de la organización	Actor político	Grado de influencia
Asociación de padres de familia	Representación de padres de familia de la unidad educativa	Dirección Distrital de Educación	Alto
Radio comunitaria	Medio de comunicación social	Concejo Municipal	Medio
Iglesia católica	Organización religiosa	Concejales, alcalde y autoridades de salud	Alto

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)

Con el análisis de los resultados de las tablas anteriores, se emite un juicio favorable/desfavorable del contexto de esas organizaciones y cómo influyen en la toma de decisiones.

¡Es aconsejable visitar a los aliados estratégicos, para compartir el propósito de las acciones de la Auditoría social!



Paso 8: Conociendo la implementación de las políticas públicas

Las políticas públicas y/o servicios están bajo la administración del gobierno mediante sus oficinas nacionales, departamentales y municipales, por lo tanto, de acuerdo a la normativa se debe analizar la estructura organizativa y las funciones de cada nivel, identificándose así: ¿quiénes son los responsables de la implementación, el control y la evaluación del servicio o política pública que estamos auditando?

Toda organización que coordine una auditoría social debe analizar la estructura bajo la cual se administra y se dirige el objeto del proceso, así como, el flujo de fondos asignado para la implementación de la política pública y/o servicio (CIES, 2018).

Metodología:

1. Elaborar tablas y diagramas que faciliten la comprensión de la línea de toma de decisiones en los procesos de construcción de las acciones de gobierno.
2. Revisar la documentación conseguida: protocolos, guías, planes, programas, etc. sobre las acciones del gobierno vigentes respecto al objetivo de auditoría social.
3. Analizar la información de manera grupal o asignar esta responsabilidad a algún o algunos miembros de la agrupación u organización.
4. Sobre la base del diagrama y su matriz, identificar a las autoridades clave y a los gestores estatales, en sus diferentes niveles, responsables de la implementación de la política. Es fundamental tener una base de datos o una relación de nombres y cargos, actualizados.

Se sugiere completar las tablas 7 y 8, de acuerdo al ejemplo siguiente:

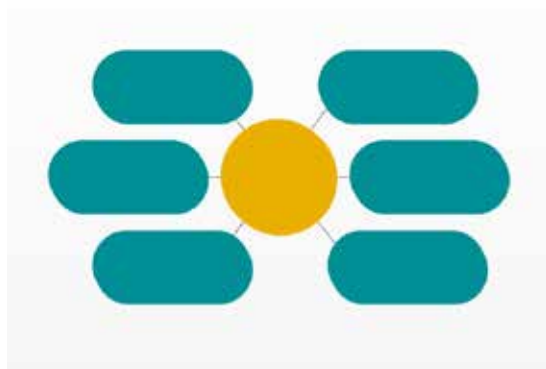
Tabla 4 - Guía nacional para la atención integral y diferenciada de adolescentes y jóvenes

Descripción de la sección, pasaje o extracto que aborda el tema de interés	Áreas ejecutoras e involucrada
Capítulo 1: Marco legal	Ministerio de Salud, Dirección General de Servicios de Salud, establecimientos de salud de las redes de servicios del sistema de salud
Capítulo 2: La atención integral con enfoque diferenciado para adolescentes y jóvenes Tema 1. Marco conceptual de la atención integral con enfoque diferenciado Tema 2. Abordaje clínico en la consulta diferenciada. Tema 3. Participación de adolescentes en los servicios de salud para el ejercicio de los derechos sexuales y derechos reproductivos.	Establecimientos de salud en coordinación interdisciplinaria con profesoras/es de las unidades educativas, servicios legales municipales, defensorías de la niñez y adolescencia, organizaciones sociales y organizaciones juveniles.
Capítulo 4: Abordaje de la sexualidad con adolescentes y jóvenes Tema 1. Sexualidad Tema 8. Embarazo en la adolescencia Tema 9. Diversidad sexual Tema 10. Violencias	Establecimientos de salud.
Capítulo 5: Salud sexual y salud reproductiva	Establecimientos de salud.

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)

Una vez identificadas las áreas, cargos e instancias públicas que tienen responsabilidad en la implementación de la política pública referida al objetivo de auditoría social, se elabora un diagrama radial con el objetivo en el centro y alrededor las instituciones identificadas.

Figura 10 - Diagrama radial



Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

La información analizada debe servir para determinar ¿cuáles son los cargos clave que intervienen en el proceso de toma de decisiones sobre la operación de la política (implementación del servicio)? (CIES, 2018):

Ejemplo:

Tabla 5 - Cargos relacionados con la política o servicio a auditar

Área/cargo	Actor	Nivel de decisión	Recurso de decisión
Secretaría Municipal de Desarrollo Social Dirección	Lic. José Gutiérrez	Alta	Técnico, operacional, financiero, humano y material
Dirección de Servicios de Salud Gerencia	Dr. Mario Perez	Medio	Técnico, operacional, humano y material
Director Centro de Salud Operativo	Dra. Juana Condori	Baja	Operacional

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)



Paso 9: Conociendo los indicadores sociales

La organización que está a cargo de la auditoría social debe tener acceso a una serie de documentos del gobierno, institución o servicio, en referencia al objetivo de la auditoría social.

El Ministerio de Justicia tenía hasta la gestión 2021 un proyecto de Ley de Acceso a la Información Pública; debiendo ser ese instrumento de prevención de la corrupción. Hasta este año, sólo existe un decreto aprobado en 2005 y algunas normas fragmentadas, el proyecto presentado por la Asociación de Periodistas ante la Asamblea Legislativa Plurinacional y un nuevo proyecto propuesto por la bancada de Comunidad Ciudadana (<https://www.fundacionconstruir.org/monitoreo/cual-acceso-a-la-informacion-publica>).⁴

El dominio de los indicadores y estadísticas es importante, porque son una herramienta de argumentación necesaria y poderosa a lo largo de un proceso de auditoría social e incidencia política.

Es importante conocer:

- Estadísticas e indicadores sociodemográficos.
- Tablas, cuadros y reflexiones que permitan tener un panorama amplio y detallado del tema o situación que nos interesa transformar.
- Un cuadro con estadísticas sociales que apoyen la reflexión sobre el tema de interés o problema que se quiere enfrentar (CIES, 2016).
- Artículos científicos escritos al respecto.



Se recomienda tener lo siguiente (CIES, 2018):

- a. Estadísticas gubernamentales, tales como datos de encuestas de población o calidad de vida.
- b. Información sobre acciones relacionadas con el tema que nos interesa conocer. Por ejemplo, para obtener cifras sobre salud, buscar en los datos del Sistema Nacional de Información en Salud (SNIS).
- c. Informes de avance sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible, Convención sobre la eliminación de todas formas de discriminación de la mujer
- d. Publicaciones, investigaciones y estudios de ONG. Algunas de estas instituciones suelen colaborar o realizar estudios propios con indicadores generalmente confiables.

4 <https://bit.ly/3Vw4GOq>

**CONVENCIÓN SOBRE LA
ELIMINACIÓN DE TODAS LAS
FORMAS DE DISCRIMINACIÓN
CONTRA LA MUJER (CEDAW)**

Escanee el código QR



**OBJETIVOS DE DESARROLLO
SOSTENIBLE 2030**

Escanee el código QR



**SISTEMA NACIONAL DE
INFORMACIÓN EN SALUD (SNIS).**

Escanee el código QR



**INSTITUTO NACIONAL DE
ESTADÍSTICA**

Escanee el código QR



Se puede organizar la información en base al siguiente ejemplo:

Tabla 6 - Indicador, cantidad y fuente

INDICADOR	CANTIDAD	FUENTE
Razón de mortalidad materna	160 x 100.000 n.v.	Estudio de mortalidad materna 2011
Porcentaje de embarazo adolescente	14,8%	Encuesta de Demografía y Salud (EDSA) 2016
Gasto total en salud como porcentaje del PIB	6,07	Banco Mundial 2013
Uso de Métodos de Anticoncepción modernos: Mujeres no unidas y sexualmente activas, Mujeres en Unión	58% 50%	Encuesta de Demografía y Salud (EDSA) 2016
Uso de métodos de anticoncepción modernos	73% 67%	Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) 2016
Tasa de embarazo adolescente entre 15 y 19 años.	14,8%	Encuesta de Demografía y Salud (EDSA) 2016

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)

EDSA (2016)

Escanee el código QR



Es importante cuestionar: ¿el indicador identificado es de sumo interés para contribuir en la solución del problema central que abordamos?

Tabla 7 - Indicador, grado de impacto, dato y argumentación

INDICADOR	GRADO DE IMPACTO	DATO	ARGUMENTACIÓN
Tasa de mortalidad materna	Alto	160/100.000	La mortalidad materna es tema de nuestro interés para hacer incidencia y esta cifra representa un problema en el país que requiere intervención del Estado.
Tasa de embarazo adolescente.	Alto	80/1.000	El embarazo adolescente está relacionado con la incidencia de la mortalidad materna, en especial por los embarazos no deseados o en condiciones de riesgo.
Demanda satisfecha de anticonceptivos de mujeres en unión con al menos un hijo.	Bajo	25%	El indicador señala la demanda satisfecha de mujeres en unión con un hijo, que es un segmento del universo de mujeres que requieren el anticonceptivo.
Uso de Métodos de Anticoncepción modernos: Mujeres no unidas y sexualmente activas, Mujeres en Unión	58% 50%	Encuesta de Demografía y Salud (EDSA) 2016	

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).



Paso 10: Estableciendo colaboraciones y compromisos – Contraparte del gobierno

Es importante lograr compromisos de las contrapartes del gobierno para su participación, y, aportaciones en las actividades de auditoría social a las políticas públicas. Para ello es fundamental agendar reuniones con las autoridades.

Tomadores de decisión autorizan y garantizan la participación de funcionarios públicos responsables de la implementación de las políticas públicas que serán auditadas por las organizaciones sociales; asumiendo acciones y planes de mejora en la implementación de las políticas públicas, con participación e involucramiento de las organizaciones sociales

Preparación para las reuniones

Se debe contar con la siguiente información antes de las reuniones:

1. Una agenda de trabajo para el desarrollo del reporte comunitario, que deberá identificar con claridad los momentos de adscripción, participación o involucramiento, incluyendo a los proveedores, gestores públicos y autoridades.
2. Resumen ejecutivo que debe contener: el análisis del problema, el respaldo normativo, una propuesta para el desarrollo de la auditoría social respecto a los programas, proyectos y/o servicios auditados.
3. Libro de actas para registrar los temas abordados y los compromisos asumidos.



Cuando se trata de negociación, acuerdos, consensos, concertaciones o resolución de conflictos, las actas determinan compromisos entre partes, entonces... un libro de actas, por lo general notariado, es de altísima importancia.

¿Cómo se desarrolla una reunión?

Se debe indagar sobre la percepción de los/las participantes respecto a la auditoría social y el problema al que se pretende contribuir, para su solución.

En la reunión se debe presentar los siguientes puntos:

1. El análisis y el trabajo desarrollado en la definición del problema y del objeto del proceso de la auditoría social (resumen ejecutivo).
2. Se debe resaltar el tiempo durante el cual ha estado ocurriendo el problema y sus consecuencias.
3. Es importante mostrar las futuras consecuencias del problema, si este no se resuelve.
4. Se debe plantear la propuesta de desarrollo del proceso, haciendo énfasis en los fines y resultados que se pretenden alcanzar.

Orden del día:

1. Saludos y bienvenida.
2. Registro de participantes con datos de contacto (recuerde que estas personas deben participar también en las etapas futuras).
3. Presentación del objetivo de la reunión.
4. Presentación de la organización o red que lleva adelante la auditoría social.
5. Explicación breve del problema al cual se pretende contribuir para su solución.
6. Actividades que lleva adelante la organización o red hasta la fecha.
7. Presentación de la propuesta de trabajo.
8. Definición de acciones y compromisos.
8. Agradecimiento y despedida.

Estrategia de acción y comunicación

El posicionamiento del problema, en la sociedad civil, es muy importante, cuanto más se debata, mucho mejor será para la agenda.

Esto incentiva a las/los interesados de las decisiones clave y ayuda a asegurar que todos han percibido la misma información.

En la acción:

La estrategia debe tener tres elementos: 1. resultados y decisiones específicas producto de la reunión, 2. responsables de realizar las tareas y 3. estimaciones sobre la duración y la conclusión de las tareas (CIES, 2018).

En la comunicación:

1. Se debe tener un encargado o vocero, 2. se debe elaborar un boletín, de ¿qué decir y qué no decir, públicamente?, que todos los involucrados deben conocer a detalle, 3. los medios tradicionales cuentan con espacios gratuitos de entrevista, hay que aprovechar de esto, 4. es necesario visitar varios medios, esto se llama técnicamente "tour de medios", 5. para medios televisivos se pueden llevar videos de alta calidad que acompañen en sus imágenes mientras se desarrollan las entrevistas, 6. la/el vocera/o, debe mantener el mismo discurso, y manejar datos exactos para demostrar la validez de la propuesta, 7. en medios escritos muchas veces requieren fotografías, ayudas memoria, boletines informativos, incluso artículos ya redactados, 8. es importante que haya encargadas/os del manejo de redes sociales, por lo general, más de 2 personas, porque esto constituye un trabajo, muchas veces a tiempo completo.



| SEGUNDA **parte**

6. Reporte comunitario

El reporte comunitario es una herramienta de monitoreo participativo que aplican las organizaciones sociales, usuarias/os y proveedores a los servicios públicos. La herramienta también permite que los proveedores de los servicios públicos identifiquen los problemas de gestión y cuellos de botella que afectan su desempeño y puedan buscar soluciones viables de manera colaborativa (CIES, 2018).

Un reporte comunitario recoge información sobre la gestión de los servicios a nivel local y se enfoca en identificar los obstáculos, problemas o situaciones encontradas por las/los usuarias/os para poder solucionarlos.

EJEMPLO DE REPORTE COMUNITARIO, ONLINE, PARA INFORMAR SOBRE CASOS DE COVID-19.

Escanee el código QR



De acuerdo a las situaciones identificadas por usuarias/os y proveedores, se definen acciones de corto y mediano plazo (3, 6, 12 meses) para solucionar los problemas encontrados; así es posible procurar la mejora de los servicios públicos.

La metodología propuesta para la construcción del reporte comunitario es participativa y permite la canalización de las opiniones de las/los usuarias/os y de los proveedores respecto a un servicio público.

Cuando se menciona servicio público, se hace referencia a: salud, educación, agua potable, energía y otros (Ídem, 2016).

La Auditoría Social

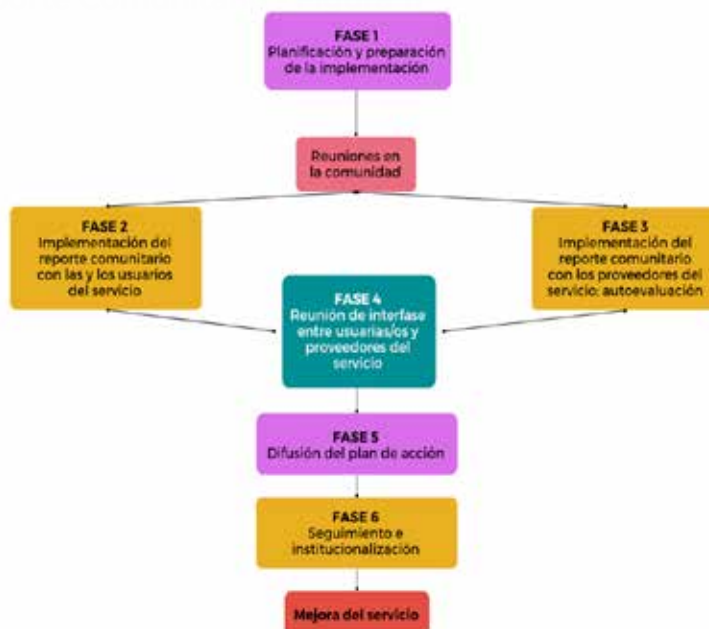
Para las usuarias/os de servicios y las agrupaciones u organizaciones juveniles:

- Promueve la resolución de problemas a nivel local.
- Empodera a las usuarias/os de servicios y a las/os representantes de las organizaciones de la sociedad civil, brindando la oportunidad de proveer retroalimentación directa a los proveedores de servicios y a tomadores de decisión.
- Crea un método de canalización a través del cual las opiniones de las usuarias/os de servicios puedan llegar a los prestadores de servicios y a tomadores de decisión de manera oportuna.
- Promueve la rendición de cuentas de parte de los prestadores de servicios y tomadores de decisión al recibir las opiniones de las usuarias/os de servicios.
- Fomenta la cooperación entre los prestadores y usuarias/os de servicios.

Para las y los prestadores de servicios

- Monitorea los activos y/o el gasto del servicio público.
- Genera criterios de referencia para medir el rendimiento; estos pueden ser utilizados en decisiones presupuestarias o de asignación de recursos.
- Monitorea las percepciones de las usuarias/os respecto a la calidad del servicio.
- Compara el rendimiento entre servicios públicos, zonas geográficas, etc.
- Reduce la corrupción al mejorar la vigilancia.
- Mejora el rendimiento de la prestación de servicios al enfocarse en el cliente.

Fases del Reporte Comunitario. Figura 11



Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Figura 12 - Cronograma del Reporte Comunitario

	DIA 1	DIA 2	DIA 3	DIA 4	DIA 5	DIA 6	DIA 7	DIA 8	DIA 9	DIA 10
MAÑANA	FASE 1: Puede durar 1 o 2 días, de acuerdo a la disponibilidad de información		FASE 2: Primera reunión con usuarias/os	FASE 2: Segunda reunión con las/los usuarios, calificación de indicadores.	FASE 3: Primera reunión con los proveedores de servicios + matriz de indicadores	FASE 3: Segunda reunión con los proveedores, calificación de indicadores	Trabajo de preparación de la reunión de interfase. Sensibilización con cada parte involucrada + convocatoria	FASE 4: Reunión de interfase	FASE 5: Difusión del plan de acción	FASE 6: Institucionalización. Socialización de la información, informe final
TARDE			FASE 2: Elaboración de matriz de indicadores			FASE 3: Consolidación de las calificaciones		FASE 4: Elaboración del plan de acción conjunto		

¿CÓMO REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE MI COMUNIDAD?

Escanee el código QR





Fase 1: Planeación

Se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos (CIES, 2018):

1. Se debe elaborar un plan de trabajo que garantice el éxito del reporte comunitario y donde estén detalladas las acciones a realizarse en la preparación y planificación de todas las fases establecidas.
2. Debe ser un proceso participativo que requerirá varias reuniones; en estas se podrá, además, recabar información y establecer acuerdos con las organizaciones, proveedores del servicio, usuarias/os.

¡UN BUEN LIBRO SOBRE AUDITORÍA SOCIAL!

Escanee el código QR



Metodología:

Las/os miembros de la organización responsable de la auditoría social y las/os aliados estratégicos que se suman al proceso preparan y construyen el plan de trabajo, definiendo las actividades y tareas para todas las fases.

Construcción del Plan de Trabajo: se deben realizar las siguientes acciones (CIES, 2018):

1. Identificar el área y los servicios públicos con los que cuenta la comunidad. Se debe definir cuáles serán evaluados y la extensión geográfica de trabajo.
2. Identificar a las/los actores que puedan involucrarse: líderes tradicionales, miembros del gobierno local, trabajadores de los servicios, voluntarios comunitarios y personal de ONG's en cada una de las comunidades, etc.
3. Visitar a los líderes comunitarios y/o personas/instituciones/ otras agrupaciones y organizaciones juveniles que se seleccionó anteriormente.

Este es un momento útil para recolectar información sobre la comunidad: ¿quiénes usan ese servicio?, ¿cuántos lo usan?, ¿cuándo se reúnen?, ¿cuáles son los medios de movilización en la comunidad, los mejores horarios para convocarlos?, etc.

4. Identificar los asuntos 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 el árbol de problemas: la estructura legal, mapa de actores y los indicadores sociales, analizados en la presente Guía.

Si esta guía te resulta, algo pesada en su lectura, te aconsejamos la siguiente técnica:
Técnica Pomodoro para Estudiar y concentrarse:
Para concentrarse, porque cuesta mucho, esta es una técnica:
20 a 25 minutos de concentración y 5 minutos de descanso.

Reuniones en terreno (CIES, 2018):

1. Se identifican los principales grupos de usuarias/os de la comunidad focalizados en la utilización del servicio público: niñas, niños, adolescentes, población LGBTI, adultos mayores, etc.

Las/los participantes deberán ser clasificados de manera sistemática en grupos basados en el uso del servicio a ser evaluado, para establecer grupos focales.

¿Qué es un grupo focal?

Un grupo focal, forma parte de la investigación cualitativa (no son datos numéricos). Es una entrevista colectiva de personas que brindan información valiosa, que servirá (una vez sistematizada), para conocer ciertos aspectos a ser indagados, en la auditoría social, por ejemplo, podrían servir para conocer ¿cómo está funcionando algún servicio?, ¿qué debería mejorarse?, ¿qué percepciones tienen respecto a algo específico?, es decir información que sólo esas personas conocen.

¿QUÉ ES UN GRUPO FOCAL?

Escanee el código QR



Es importante tomar en cuenta que no es suficiente un solo grupo focal, son necesarios al menos tres grupos focales, de un máximo de 10 personas cada uno que pueden ser organizados por edad, por sexo, por escolaridad, por origen, por ingresos, etc.

Es importante contar con la percepción de usuarias/os con diversas características poblacionales; esto dependerá del objeto de la auditoría social.

2. Se debe contactar con los proveedores de servicios y sus responsables para informarles sobre los planes, cronogramas, avances sobre derechos y deberes relacionados con el servicio que brindan.

3. Pueden hacer grupos de WhatsApp u otras redes similares, difundiendo así las actividades previstas, campañas de promoción y sensibilización, etc. Si un amplio segmento de la comunidad participa, es el primer paso hacia el éxito.

4. Se debe definir equipos de intervención y sus funciones: coordinador, responsable y facilitadores; estos equipos deberán ser constituidos por la agrupación u organización responsable de llevar adelante el proceso de auditoría social.

5. Es importante precisar los materiales requeridos para realizar las actividades planificadas.

Se sugiere lo siguiente:

Tabla 8 - Plan de trabajo

Servicio público: _____

Municipio o comunidad: _____

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Grupo focal	Cantidad de participantes	Fecha	Lugar	Responsables	Materiales	Presupuesto en Bs
Junta vecinal	8	3/4/2023	Cancha municipal	Noemy S. Juana P	10 fotocopias 10 lápices 1 tablero para notas. 10 refrigerios	200
Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).						



Fase 2: Implementación del Reporte Comunitario

Trabajo previo a las reuniones comunitarias: ¿Cómo se prepara la reunión de evaluación del servicio?

Una vez identificados los grupos de interés (en la fase 1), se fija día y horarios de reuniones con cada grupo. Este día se explican los propósitos del reporte comunitario y la metodología de “grupo focal” que se utilizará en esa reunión.

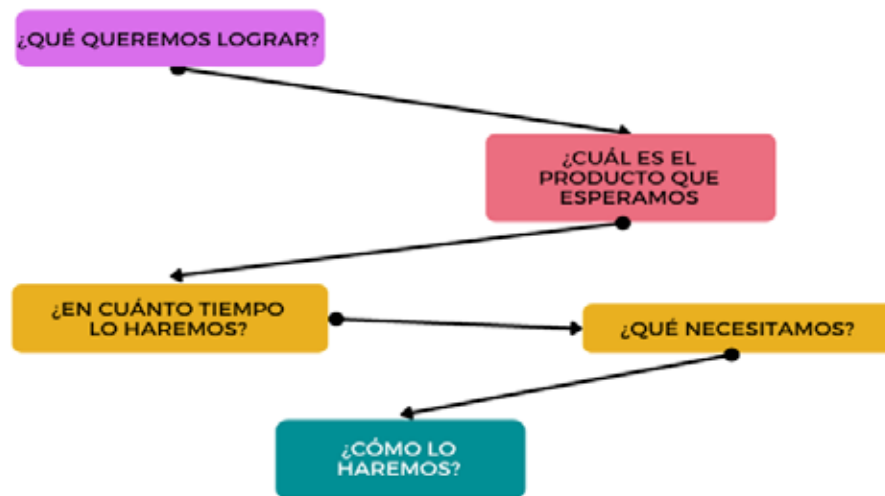
Recomendaciones para la conformación de grupos focales (CIES, 2018)

1. Se recomienda que cada grupo no tenga más de 10 participantes.
2. Se debe elaborar una guía de temas, con preguntas abiertas, es aconsejable no más de 10 a 12 preguntas, con la preposición e interrogativo: ¿por qué?, secreto del debate y elemento sustancia de los grupos focales.
3. El/la conductor/a del grupo focal presenta a la organización que representa.
4. Luego, de forma breve y clara, explica el proceso que está llevando a cabo y la metodología a utilizar.
5. Informa que pasará un registro de asistencia y tomarán fotografías para documentar la actividad, agradeciendo la colaboración de los presentes.
6. El/la conductor/a no debe emitir opiniones ni juicios de valor acerca de lo expuesto por las/los participantes. Tampoco debe cuestionar sus opiniones. Su rol es conducir el intercambio de opiniones a través de las preguntas abiertas y permitir que las/los usuarios compartan sus opiniones.
7. El/la conductor/a del grupo focal debe tener la habilidad de evitar los debates y las contingencias acerca de la temática, y/o acerca de aspectos que no estén directamente relacionados con el tema en cuestión.
8. El/la conductor/a del grupo focal debe evitar que una sola persona monopolice la toma de la palabra. Se debe motivar la participación de todas y todos.
9. El/la conductor/a del grupo focal debe estar atenta/o al lenguaje gestual y corporal de las/los participantes, y debe motivar a la participación y libre expresión, en especial cuando observe disgusto con las valoraciones asignadas o los comentarios aportados.
10. Se sugiere que el/la conductor/a del grupo focal esté acompañada por una persona que pueda efectuar la relatoría completa, la documentación fotográfica y el registro de asistencia, entre otros.

Reunión con la comunidad

Al final de la actividad o grupo focal las/los integrantes del grupo generarán información sobre la calidad o el rendimiento del servicio que utilizan, lo que permitirá establecer cuáles son las necesidades de mejoras prioritarias y las razones.

Figura 13 - Reunión con la Comunidad



Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

¿Cómo lo haremos?

1. Se dirige y orienta el intercambio de opiniones entre las/los participantes. Las/los facilitadoras/es toman nota sobre las situaciones detectadas, sean buenas o malas, además, de las soluciones sugeridas. Como disparador de la discusión se utiliza la información de derechos de usuarias/os y las normas del servicio en cuestión. Se podría utilizar, también, el árbol de problemas presentado anteriormente.

2. Para facilitar el trabajo en grupo, se entrega una matriz de monitoreo impresa en una hoja o varias para que el grupo analice y llene.

Tabla 9 - Plan de trabajo

Aspecto a evaluar / indicador	Normal / lo que debe ser	La realidad en el servicio	Observaciones

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018)

Análisis de la información

Se cuenta con una matriz de indicadores medibles y verificables, que permitan valorar y evaluar el servicio objeto del proceso de auditoría social, esto permitirá:

Desarrollar indicadores

Inmediatamente después de la primera reunión, las/os facilitadores, se reúnen para discutir e identifican los indicadores, resaltando los asuntos que tienen más alta importancia, y que servirán para calificar y trabajar en el reporte comunitario.

Desarrollar una matriz de indicadores para su calificación

Una vez que se cuenta con los indicadores, se desarrolla una matriz que presenta los indicadores y su calificación. Ejemplo, en salud:

Tabla 10 - Cuadro de organización

Municipio: Servicio:						Grupo Focal:		Fecha:	
Indicadores	Calificación					Total, promedio de satisfacción	Porcentaje de nivel de satisfacción	Observaciones	Propuestas sugeridas de mejora
	Muy malo	Malo	Normal	Bueno	Muy bueno				
	1	2	3	4	5				
1 Actitud del personal									
2. Disponibilidad de métodos anticonceptivos									
3. Calidad de servicio									
4. Acceso al servicio de salud									

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Calificación de indicadores

Las y los usuarios califican los indicadores priorizados en la matriz de calificación, los cuales deben cumplir con los siguientes criterios:

- Que ayuden a crear consenso.
- Que sean comprendidos por la comunidad en la que se está trabajando.
- Que minimicen influencias laterales / externas.
- Que sean representativos y fáciles de utilizar.
- Que aseguren la integridad del proceso de calificación.
- Que ofrezcan oportunidades equitativas de participación para todas/os.

Tabla 11 - Cuadro de organización

PERCEPCIÓN	EXPRESIÓN	NOTA	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
Muy malo		1	20%
Malo		2	40%
Normal		3	60%
Bueno		4	80%
Muy bueno		5	100%

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Posteriormente se realiza el llenado de la matriz de indicadores y su calificación:

Tabla 12 - Cuadro de organización

Municipio: Servicio:						Grupo Focal:		Fecha:	
Indicadores	Calificación					Total promedio de satisfacción	Porcentaje de nivel de satisfacción	Observaciones	Propuestas sugeridas de mejora
	Muy malo	Mal o	Normal	Buen o	Muy buen o				
	1	2	3	4	5				
1. Actitud del personal	2	1	4	1		205	50%	No responden con claridad. Nos hacen esperar mucho tiempo.	Capacitación al personal.
2. Disponibilidad de métodos anticonceptivos									
3. Calidad de servicio									
4. Acceso al servicio de salud									



Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Fase 3: Implementando el reporte comunitario con los proveedores de servicios – Autoevaluación - Trabajo previo al encuentro

¿Cómo se prepara la reunión con los proveedores de servicios públicos?

La reunión con los proveedores de servicios públicos se puede hacer de forma paralela al reporte comunitario con las/los usuarias/os o después; esto dependerá de la disponibilidad del personal o del centro de salud, etc.

Organización del reporte comunitario para los proveedores

Una vez identificados y contactados los proveedores de los servicios se explican los propósitos y beneficios de los reportes comunitarios, evitándose que se sientan amenazados.

Considerando el tiempo de este personal, es importante definir la fecha y hora del ejercicio con bastante anticipación. Es importante que en la autoevaluación haya la máxima representación posible.

Primera reunión con proveedores - ¿Qué se debe hacer?

1. Se da la bienvenida y se agradece su presencia.
2. Se les explica los propósitos de este ejercicio.
3. Se intercambia opiniones en torno a:
 - Tipos de servicio que ofrecen.
 - Condición para brindar los servicios.
 - Calidad de los servicios.
 - Atención a la población.
 - Satisfacción de las/los usuarios respecto a los servicios.
 - Satisfacción de los proveedores.
4. Se toma nota o graba la sesión, previo permiso de los/las participantes.
5. Se presenta la información recabada con todos los aspectos inherentes. El intercambio de opiniones permitirá identificar los principales temas de interés.
6. Para facilitar el trabajo en grupo, se entrega la matriz de monitoreo impresa en una hoja o en varias para que el grupo analice y llene.

La matriz siguiente nos permitirá analizar a información:

Tabla 13 - Matriz de monitoreo

Aspecto a evaluar / indicador	Normal / lo que debe ser	La realidad en el servicio	Observaciones

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Análisis de la información: indicadores

- Se discute e identifican los indicadores.
- Se establecen prioridades, que serán los que se van a calificar y trabajar en el reporte comunitario.

Desarrollo de la matriz de indicadores para su calificación

- Una vez que se cuenta con los indicadores, se desarrolla la matriz (cuadro de organización) que sirve para concentrar los indicadores y calificarlos.

Ejemplo:

Tabla 14 - Matriz: cuadro de organización

Municipio: Servicio:						Grupo Focal:		Fecha:	
Indicadores	Calificación					Total promedio de satisfacción	Porcentaje de nivel de satisfacción	Observaciones	Propuestas sugeridas de mejora
	Muy malo	Mal o	Normal	Buen o	Muy buen o				
	1	2	3	4	5				
1. Actitud del personal									
2. Disponibilidad de métodos anticonceptivos									
3. Calidad de servicio									
4. Acceso al servicio de salud									

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Calificación de indicadores

Se debe lograr que los proveedores de servicio califiquen los aspectos prioritarios (indicadores).

La calificación de indicadores con los proveedores se desarrolla de la misma manera y con las mismas herramientas y actividades del paso cuatro realizado con la comunidad.

Fase 4: Reunión interfase entre usuarios y proveedores de servicios

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

¿Qué se pretende lograr?

Generar un diálogo colaborativo entre usuarias/os y proveedores quienes comparten las calificaciones que, por separado, asignaron a los indicadores.

Asegurar que la retroalimentación de las y los usuarios sea tomada en cuenta, con la adopción de medidas concretas para mejorar los servicios y/o mantener las buenas prácticas a través de un plan de acción detallado.

Trabajo previo a la reunión

1. Convocar a la reunión asegurándose la máxima representatividad:
 - Representantes de la comunidad (beneficiarias y beneficiarios).
 - Proveedores involucrados del área responsable de otorgar los servicios.
 - Autoridades locales, para que puedan involucrarse y comprometerse en el Plan de acción.
2. Considerando los distintos perfiles de participantes de esta reunión es fundamental:
 - Consensuar un día y horario que permita la máxima asistencia.
 - Considerar un lugar neutral para realizar el encuentro, explicando en la convocatoria el objetivo de la reunión.
3. Preparar todas las matrices necesarias para utilizarlas en esta reunión.

Conformar un Comité de Seguimiento.

Construir un Plan de Acción, a través de un diálogo colaborativo, entre todos los actores involucrados, así como el Comité de Seguimiento, teniendo en claro el objetivo de la Auditoría social y sus posteriores beneficios.

Tabla 15 - Modelo de Plan de Acción

Tema prioritario	Acciones (actividades necesarias)	Responsable	Con el apoyo de quién (nombre o institución)	Tiempo	Recursos		Responsable del seguimiento
					Propios	Externos	

Fuente: Elaboración CIES (2018).

Tabla 16 - Comité de Seguimiento

COMITÉ DE SEGUIMIENTO		
Nombre y apellido	Organización / institución	Rol en el comité
María Mamani	Usuaría del servicio	
Juan Pérez	Organización socia	
Juana Martínez	Enfermera del servicio	

Fuente: Guía Auditoría Social de Políticas Públicas, CIES (2018).

Debemos promover un diálogo participativo y con respeto mutuo...

Fase 5: Socialización del plan

Es necesario difundir la información a distintos niveles, a fin de generar espacios de exigibilidad e incidencia con tomadoras/es de decisión, y, de esta manera, sumar respaldo de las organizaciones y de la sociedad. La información que debe ser difundida corresponde a:

- proceso realizado.
- acciones y compromisos asumidos.
- avances que muestra el monitoreo.

El medio para hacer la difusión dependerá a qué actores se debe llegar, de las posibilidades, de los acuerdos, consensos, disensos y concertaciones, buscando la transparencia en los compromisos.

Fase 6: Seguimiento e institucionalización

En esta fase se debe consolidar el trabajo realizado y elaborar el informe de resultados.

La organización responsable de la implementación del reporte comunitario debe guiar el proceso, pero la agrupación u organización es la que debe implementar el seguimiento y el plan de difusión.

Por lo tanto, se debe:

- implementar del plan de acción.
- monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas.
- visualizar los resultados: difusión.

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 una adecuada implementación.

Claves para la continuidad

- Compilar en un informe todo el proceso del reporte comunitario, incluido, al final, el plan de acción conjunto.
- Usar los avances y los planes conjuntos para informar e influir sobre cualquier plan que se esté desarrollando en el área concerniente a los servicios públicos analizados, de manera que responda a las necesidades y requerimientos de las/ los usuarios.
- Planificar la repetición del ciclo de reporte comunitario periódicamente e informar tanto a las/los usuarios como a los proveedores de servicios.
- Monitorear el avance del plan de acción es responsabilidad de los proveedores de servicios y de las/los usuarios que implementan el plan, ellas/os deben apropiárselo.
- Monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas.
- Visualizar los resultados: difusión.

Contenido del informe final

- Resumen ejecutivo (1 página): En esta sección se menciona el objetivo del reporte comunitario, cantidad de personas convocadas y participantes, cantidad de reuniones y principales resultados/ .. compromisos.
- Información del estado de los servicios públicos evaluados: matriz de datos de la comunidad vs datos que corresponderían según ley (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 sugerencias de usuarias/os y proveedores.
- Plan de acción y estrategia de seguimiento con fechas pautadas para los próximos reportes comunitarios.

Seguimiento al reporte comunitario

Se sugiere implementar cada año 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 primera implementación del reporte comunitario.

Matriz de seguimiento al reporte comunitario

Tabla 17 - Matriz de seguimiento al reporte comunitario

Indicadores	Puntaje inicial	Puntaje después de 3 meses	Puntaje después de 6 meses	Puntaje después de 9 meses
Actitud del personal	2,5			
Disponibilidad de métodos anticonceptivos	3,7			
Calidad del servicio	2,6			

Fuente: CIES (2018).

VIDEO - ANA MARÍA SALAS - EDUCADORA

Escanee el código QR



7. Referencias

- Aliaga, Bruch Sandra. (s/d). Ejerciendo ciudadanía. Guía metodológica de incidencia política en violencia basada en género. Avances de paz.
<https://bit.ly/3U2JUob>
- Alianza por la Solidaridad (AS), Solidaridad Internacional (SI), Asociación Médica Privada Wiñay, Católicas por el Derecho a Decidir (CDD), AECID y SAAF. (2014). Los pasos de la incidencia política. La Paz, (59 p.)
- Barragán, Mélangy (s/f). La importancia del capital político en la carrera política. Universidad de Salamanca
<https://bit.ly/3VfjeC3>
- Berthin, G. (2011). Guía práctica para la auditoría social como herramienta participativa para fortalecer la gobernabilidad democrática, transparencia y rendición de cuentas. PNUD. Centro Regional para América Latina y El Caribe, Panamá.
<https://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/1175>
- Bobbio, Norberto (2002). Diccionario de política, 13ª edición, 2 tomos, Ed. Siglo XXI, México, 2002. Pp. 541-551 y 563-570.
- Bracamonte E., Eduardo. (2002). Política, Estado y gobierno. Revista Ciencia y Cultura, (10), 73-78.
<https://bit.ly/3Uel4B2>
- Cecchini, Simone. (2005). Indicadores Sociales en América Latina y el Caribe. División de Estadística y Proyecciones Económicas. Serie: Estudios Estadísticos y Prospectivos 34. Chile.
<https://bit.ly/3gEPklr>
- CIES. (2018). Guía para la auditoría social de políticas públicas. La Paz.
- Espinosa Martínez, María del Rosario, Maza Moreno, Carolina y Maldonado Ríos, Viridiana (2019). Guía de incidencia en políticas públicas de infancia y adolescencia. Centro de Colaboración Cívica, Red por los Derechos de la Infancia en México. (67 p.).
https://issuu.com/infanciacueta/docs/guia_incidencia_13_enero-2020
- FCP. (2021). Manual de incidencia política para jóvenes y adolescentes viviendo con VIH en América Latina, Santiago, Fundación Chile Positivo. (93 p.).
<https://bit.ly/3EDOHHD>
- Forlón, Juan Ignacio., Camilletti, Gabriela., y Fernández Bugna, Cecilia. (2017). El control de Políticas Públicas a nivel nacional. En Ruiz del Ferrier, Cristina (Comp). El control de políticas públicas: la cuestión de la transparencia y la transparencia en cuestión. 1 ed. compendiada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: FLACSO Argentina, 2017. 192 p.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/flacso-ar/20171108032054/pdf_1616.pdf
- Gottschalk Elke, Mazariegos Luis, Matheu Maité y Ochoa Nancy. (2007). El Fondo Multidonante ACI-ERP, Un Mecanismo Innovador para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil Hondureña. Primera. ed. Tegucigalpa: Foro Auditoría Social, ACI- ERP, RDS. 83 p.
<https://bit.ly/3EJKfGJ>

(IPPF). (2009). Manual de planeación en advocacy. Federación Internacional de Planificación de la Familia. (238 p.).
<https://bit.ly/3Xssjci>

Irías, J., & CNA, M. Ó. Á. (2007) Diseño y tratamiento comunicativo: Comunica, con base en documento “Metodología de la Auditoría Social a la Estrategia para la Reducción de la Pobreza”, Primera edición: elaborada por Evelyn Hernández (SNV).
<https://bit.ly/3UdD1Rg>

Hernández, Evelyn, Irías, Jorge, Ávila, Marlín, Oscar. (2007a). Manual de Auditoría Social para Comisiones Ciudadanas de Transparencia. SNV, Banco Mundial, CNA Honduras.
<https://bit.ly/3AR9ndI>

Hernández, Evelyn, Marlín Óscar Ávila, Poli, María y Irías, Jorge. (2007b) Metodología de Auditoría Social a Políticas públicas. SNV, CNA, Banco Mundial. Tegucigalpa. 116 p.
<https://controlatugobierno.com/archivos/manuales/audithonduras.pdf>

MSD. (2010). Plan nacional para la Salud Integral de la Adolescencia y Juventud boliviana. Ministerio de Salud y Deportes. Unidad de Servicios de Salud y Calidad. COAUR. La Paz.
<https://bit.ly/3ucodaJ>

PADEM. (2016). Glosario de términos municipales. PADEM, La Paz, 375 p.

Pedrero, M. (1988). Censos Agropecuarios y Género - Conceptos y Metodología. FAO.
<http://www.fao.org/docrep/004/x2919s/x2919s04.htm>

UNFPA. (2007). Incidencia política a nivel municipal: Empoderamiento y participación juvenil en políticas públicas para la promoción y defensa de la salud y los derechos sexuales y reproductivos, Santo Domingo.
<https://bit.ly/3Fb9XFw>

Leyes, Decretos Supremos

CPE. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. (7 de febrero de 2009).
https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_bolivia.pdf

Ley N° 341. Ley de Participación y Control Social. (5 de febrero de 2013).
http://www.planificacion.gob.bo/uploads/05112018092343Ley_341.pdf

Ley N°031. Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez (19 de julio de 2010)
<https://bit.ly/2K2aYnZ>

Decreto Supremo N° 3246, Normas Básicas de Programación de Operaciones. (5 de julio de 2017).
<https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-N3246.html>

Ley N° 482. Ley de Gobiernos Autónomos Municipales. (9 de enero de 2014).
<https://www.lapaz.bo/wp-content/uploads/2021/02/ley-482-1.pdf>

Ley N° 548. Código Niña, Niño y Adolescente. (17 de julio de 2014)
<https://bit.ly/3OGv7OW>

Ley N° 342. Ley de la Juventud. (5 de febrero de 2013).
<https://bit.ly/3OFq0yP>

Ley N° 348 - Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. (9 de marzo de 2013).
<https://bit.ly/3GNUpcc>

Decreto Supremo N° 29601 - Modelo de salud familiar comunitario intercultural. (11 de junio de 2008).
<https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-29601.html>

Ley N° 1178. Ley de Administración y Control Gubernamentales – SAFCO (20 de julio de 1990).
https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_1178_sp.pdf

Decreto Supremo N° 214 Política Nacional de Transparencia y lucha contra la Corrupción (22 de junio de 2009).
http://www.planificacion.gob.bo/uploads/normativa/decreto_supremo_214.pdf

Con el apoyo

rfsu



cies

SALUD SEXUAL - SALUD REPRODUCTIVA
SALUD INTEGRAL

Para mayor información
contáctanos a:
www.cies.org.bo



800112437



78981995

Síguenos en
Redes Sociales:



@CiesSSSR



@CiesSSSR



@CiesBo



@CiesBolivia



/CiesBolivia