



**USAID | NEXOS**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



MANUAL 6  
CAJA DE HERRAMIENTAS I

GUÍA PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA SOCIAL  
SERVICIOS DE SALUD DE NIVEL PRIMARIO EN EL MARCO  
DEL CONVENIO SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DE SALUD Y EL GESTOR

Edificio Torre Alfa,  
Colonia Lomas del Guijarro  
Avenida República Dominicana,  
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras.  
Teléfonos (504) 2239-0067, 71, 72, 73

## GUÍA PRÁCTICA EJERCICIOS DE CONTROL SOCIAL A JUNTAS DE AGUA

MANUAL 6  
**AUDITORÍA SOCIAL**  
CAJA DE HERRAMIENTAS I

*“Un compromiso compartido para mejorar los servicios locales”*

## **ACLARACIÓN**

Los puntos de vista expresados por el autor en esta publicación, no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional o del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Este documento ha sido revisado conforme a los cambios de La Real Academia Española RAE 2010.

Tiraje: 100 Ejemplares

Edición, diseño, diagramación e impresión:

RILMAC Impresores, S. de R.L. de C.V.

PBX: (504) 2245-1625, E-mail: [gerencia@rilmacimpresores.com](mailto:gerencia@rilmacimpresores.com)

[www.rilmacimpresores.com](http://www.rilmacimpresores.com)

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., 2016

## CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	5
2.	OBJETIVOS	6
3.	PROCESO METODOLÓGICO	7
3.1.	Etapas del proceso metodológico	7
3.2	Explicación de los diferentes pasos de la metodología	8
4.	DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE DEL PROCESO	10
5.	ANEXOS	11
6.	BIBLIOGRAFÍA	19
6.	BIBLIOGRAFÍA	19





## I. Presentación

El control social es un ejercicio que permite a la ciudadanía informarse, conocer el uso de los recursos públicos, la toma de decisiones y los avances en diversas acciones de la gestión municipal, además de ser un elemento clave para acercar al gobierno municipal y ciudadanía. Para USAID|NEXOS el control social de los servicios locales es un factor muy importante para lograr la eficiencia en la prestación de los mismos, constituyendo un elemento clave para favorecer el uso correcto de los recursos públicos.

Desde hace 3 años el Programa viene desarrollando un intenso trabajo de entrenamiento a Comisionados Municipales (CM) y Comisiones Ciudadanas de Transparencia (CCT) a efecto de proveerles de los conocimientos necesarios para la implementación de ejercicios de control social mediante un proceso metodológico muy práctico y de fácil adopción.

Para mayor eficiencia y eficacia en el trabajo de veeduría social, las CCT y CM han logrado atraer aliados estratégicos que contribuyen a ejercer sus

funciones de control sobre los entes prestadores de los servicios, para que logren el mejoramiento empresarial, incrementen la cobertura y calidad de los mismos, principalmente en agua, salud y educación.

Las Juntas de Agua son estructuras de base comunitaria muy reconocidas en el ámbito local que captan recursos de los usuarios del servicio y por lo tanto las acciones de veeduría son elementales para ajustar procesos, corregir deficiencias en el servicio y lograr que la ciudadanía se entere de su problemática y participe conscientemente con la sostenibilidad del servicio.

La presente herramienta técnica es una hoja de ruta, que detalla los diferentes pasos para la implementación de acciones de control social de manera simultánea con diferentes juntas, a efecto de aprovechar el tiempo, los recursos técnicos y humanos, sin perder de vista que dicha actividad se hará de manera personalizada con la participación de representantes de Juntas de Agua quienes son la fuente primaria de información.



## 2. Objetivos

### General

Generar un documento de fácil comprensión que posibilite al CM Y CCT desarrollar ejercicios de control social a nivel de Juntas de Agua en los municipios meta del Programa como mecanismo para favorecer la prestación del servicio de agua con calidad, eficiencia y transparencia.

### Específico

Que el CM y CCT mediante una comprensión clara de la presente metodología, sean capaces de establecer relaciones transparentes y respeto con las diferentes Juntas de Agua a efecto de realizar ejercicios de control social de su gestión y /o administración del servicio.

### 3. Proceso metodológico

Como elemento clave para tener una amplia cobertura de Juntas de Agua para los ejercicios de control social, la herramienta incorpora actividades precisas de organización, capacitación, entrenamiento a CM, CCT y representantes de Juntas de Agua para efectos de crear claridad y enfatizar sobre los objetivos y beneficios del control social para la mejora del servicio. Cada uno de los pasos describe de manera puntual las actividades a desarrollar y los resultados que se requieren obtener en cada uno de ellos. La herramienta técnica sigue el siguiente proceso:

#### 3.1. Etapas del proceso metodológico



### 3.2 Explicación de los diferentes pasos de la metodología

#### 1er. Paso: Diseño de la herramienta

La herramienta técnica se diseñó con énfasis en la parte conceptual, las acciones estratégicas y actividades puntuales a realizar en el marco de los ejercicios de control social a las Juntas de Agua. Plantea la hoja de ruta para lograr una comprensión clara sobre el procedimiento a seguir desde la planificación y entrenamiento a la CCT, CM, Juntas de Agua, hasta lograr identificar los hallazgos y recomendaciones de cada proveedor de servicio; en este caso de las Juntas de Agua incorporadas en la línea base del Programa se debe utilizar el esquema planteado en la presente metodología para facilitar el análisis y comprensión del proceso.

#### 2do. Paso: Presentación de los alcances de la herramienta técnica a CCT y CM.

La idea central es que tanto la CCT y CM, comprendan los alcances de la metodología, las acciones estratégicas a implementar en cada paso de la metodología; este espacio es utilizado para elaborar un plan de trabajo del CCT y CM que incluye cronograma fecha y responsables de cada actividad; es imperativo que se reafirme que el ejercicio de control social está orientado a las diferentes Juntas de Agua (línea base) a quienes se les enviará nota por escrito firmada por el Pdte. de la CCT y CM, donde se les informe sobre la actividad a desarrollar.

Cabe destacar que el conjunto de actividades alrededor de los ejercicios de control social serán coordinados por la CCT y CM, quienes contarán con el acompañamiento técnico de un especialista asignado por el Programa, quien debe sensibilizar a dichos actores sociales sobre la necesidad de hacer una buena labor, para garantizar que al

menos un 80% de las Juntas de Agua de la línea base participen en los ejercicios de control social.

A esta actividad, si no existen inconvenientes mayores, se debe invitar a la directiva de la Asociación de Juntas Administradoras de agua del municipio para que aprovechen el espacio, se informen del proceso y sean ellos mismos los que desarrollen acciones de sensibilización con el resto de las juntas, destacando la importancia del control social en la mejora del servicio de agua.

#### 3er. Paso: Elaboración de herramientas para el control social y el entrenamiento a CM y CCT.

El especialista asignado por el Programa, prepara preliminarmente las diferentes herramientas y/o instrumento de recopilación de información; posteriormente estas herramientas son analizadas de manera conjunta con los miembros de la CCT y CM para los ajustes respectivos, entrenarlos y proveerles de los conocimientos necesarios para que procedan con su implementación. Este espacio sirve para aclarar dudas, analizar los posibles escenarios para realizar el ejercicio de control social y de una lista larga, se selecciona el tema de mayor relevancia para el control social, impacto y posibilidad de llevarlo a la práctica.

Este momento debe ser aprovechado para ultimar detalles sobre el desarrollo de la jornada conjunta con los representantes de las Juntas de Agua. (Convocatorias a presidente y tesorero de la Junta de Agua de la línea base del programa).

El especialista del Programa apoyará con la documentación requerida a efecto de preparar un expediente por cada Junta de Agua sujeto de control social y en la cual se incluirán las herramientas para la obtención de la información de cada junta.

**4to. Paso: Jornada conjunta entre CCT, CM y representantes de las Juntas de Agua.**

El especialista del programa debe acompañar a la CCT y CM en la preparación del programa del evento, definiendo con claridad los objetivos y resultados que se persiguen; Aquí debe participar el presidente y tesorero de las Juntas de Agua que previamente han sido invitados, a los cuales se les ha pedido información básica en función del tema objeto de control social; lo anterior facilitará la aplicación de los instrumentos preparados con anterioridad.

Es la actividad central por cuanto aquí se explican los objetivos, se reiteran los beneficios de realizar este tipo de ejercicios y la necesidad de contar con información actualizada que sirva tomar decisiones para la mejora del servicio.

Al final del proceso se comunica a los representantes de la Junta de Agua que la información recabada en los diferentes instrumentos será analizada y sistematizada a efecto de identificar los hallazgos y recomendaciones las cuales quedaran plasmadas en un informe respectivo que se les entregará oportunamente de manera oficial.

Una vez finalizada la jornada de trabajo, el especialista asignado por el Programa, debe concertar con el CM y CCT una nueva jornada para la sistematización de la información por cada una de las juntas.

**5to. Paso. Sistematización de la información y preparación de informe final.**

La CCT y CM con el acompañamiento del especialista del Programa proceden a tabular la información, se analiza la misma y se prepara el informe respectivo.

El informe final debe contar al menos con los siguientes aspectos:

- 1) Introducción
- 2) Objetivos
- 3) Metodología aplicada
- 4) Hallazgos
- 5) Conclusiones
- 6) Recomendaciones
- 7) Anexos
  - 7.1) Instrumento de recopilación de información.
  - 7.2) Carta enviada al presidente de la Junta Administradora de Agua.
  - 7.3) Lista de representantes de Juntas de Agua que participaron como fuentes primarias de información.

Para cada Junta de Agua se debe preparar un informe personalizado del ejercicio, no obstante, que en este proceso hayan participado de manera simultánea varias juntas.

**6to. Paso. Presentación y entrega oficial del informe del ejercicio de control social a cada Junta de Agua.**

La CCT en coordinación con el CM y con apoyo del especialista del Programa, deben programar un acto público para presentar de manera general los hallazgos más significativos, las conclusiones, recomendaciones y los aspectos puntuales señalados en los informes respectivos; al final del evento se hace entrega formal de los informes de control social a cada Junta de Agua.

Es importante que tanto la CCT y CM sensibilicen a los representantes de las juntas a efecto de dar prioridad a la implementación de las recomendaciones, potenciar los aspectos positivos que las Juntas de Agua emprenden y generar una condición deseable para que en función de las actividades a impulsar, cuenten con el respaldo de los usuarios del servicio, contribuyendo con esto a la sostenibilidad del mismo. El evento perfectamente puede ser aprovechado para levantar un acta o en su defecto una ayuda memoria que resuma lo acontecido en el acto público y, sobre todo, describa los acuerdos producidos en el mismo.

Es deseable que al evento asista el Alcalde Municipal, quien desde el inicio del proceso debe estar informado de la actividad, pudiendo delegar a otra persona (técnico o miembro de la corporación municipal).

### **7mo. Paso. Seguimiento a implementación de hallazgos y recomendaciones.**

Tanto el CM como la CCT deben estar conscientes de sus roles, por lo tanto el seguimiento a los ejercicios de control social son fundamentales para mostrar cambios, avances o en su defecto poder opinar con fundamento sobre la evolución de las Juntas de Agua.

Bajo estos conceptos ambas instancias deben establecer un contacto directo con los representantes de las juntas a efecto que planifiquen e implementen el conjunto de recomendaciones y/o subsanaciones contenidos en los informes de control social; así mismo ambas instancias deben fortalecer los vínculos de coordinación con la Asociación Municipal de Juntas de Agua para que contribuyan e incidan al cumplimiento de las recomendaciones.

## **4. Documentación de soporte del proceso**

El especialista del Programa asignado a dicha actividad debe asegurarse que al final del proceso cuente con la documentación siguiente:

- i) Plan de trabajo con cronograma incluido elaborado por la CCT y CM.
- ii) Ayuda memoria de las reuniones realizadas con los listados de asistencia en formato oficial del programa.
- iii) Informe del ejercicio de control social por cada Junta de Agua (incluir memoria fotográfica).
- iv) Informe consolidado de los hallazgos más relevantes, recomendaciones y conclusiones más significativas a nivel general del proceso.



**ANEXOS**

## 5. Anexos

### 5.1. Formato de invitación a Juntas de Agua

Cucuyagua, 20 de agosto de 2014

Sr. Denis Humberto Alvarado  
 Presidente Junta Administradora de Agua  
 Comunidad El Portillo, Cucuyagua, Copán

Estimado Don Denis:

Reciba de parte de la Comisión Ciudadana de Transparencia y Comisionado Municipal de Cucuyagua un cordial y afectuoso saludo deseándole éxitos en su gestión al frente de la Junta de Agua.

El propósito de esta nota es para comunicarle que en nuestro municipio estamos impulsando con la ayuda del Programa USAID|NEXOS un conjunto de actividades que tiene como propósito fundamental contribuir a la mejora del servicio de agua que proveen las diferentes juntas.

La Junta de Agua que usted representa ha sido seleccionada para desarrollar un ejercicio de control social que tiene como propósito fundamental conocer el funcionamiento de la junta, las actividades administrativas y operativas que realiza y determinar la problemática que enfrentan para identificar líneas de acción que fortalezcan el servicio.

En tal sentido tanto la CCT como el CM tienen previsto desarrollar una jornada de trabajo con varias juntas del municipio para abordar estos temas y crear un ambiente propicio para levantar la información necesaria que nos ayude a identificar los hallazgos y recomendaciones para mejorar el servicio.

Lugar de la jornada de trabajo: \_\_\_\_\_

Local \_\_\_\_\_

Horario: 8:30 \_\_\_\_ 2:00 PM

Nota Especial:

Favor traer libros contables, planes de trabajo, informes de rendición de cuentas, reglamento interno y otros documentos de interés que maneja la junta.

Seguros de contar con su presencia y desde ya agradecemos su apoyo y disposición al respecto.

\_\_\_\_\_  
 Presidente Comisión Ciudadana  
 de Transparencia

\_\_\_\_\_  
 Comisionado Municipal

## 5.2. Instrumento de recopilación de información por Junta de Agua

### CONTROL SOCIAL A JUNTAS DE AGUA INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

#### FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA DEL ZAPOTE, SAN PEDRO / COPÁN

Estimado miembro de la Junta Directiva de la Junta Administradora de Agua de la comunidad de \_\_\_\_\_; como Comisión Ciudadana de Transparencia de nuestro municipio queremos contribuir al fortalecimiento de su Junta Administradora de Agua, por lo que con el mayor de los respetos y muestras de consideración, le solicitamos nos brinde su más sincera y honesta opinión respecto a las preguntas que se detallan a continuación:

De antemano agradecemos su tiempo, esfuerzo y deben estar seguros que el control social a la Junta de Agua que usted representa y/o dirige, forma parte de los esfuerzos que la Comisión Ciudadana de Transparencia y Comisionado Municipal realizan para que se provea el servicio de agua con calidad, transparencia y eficiencia.

#### **SECCIÓN I:**

#### **SOBRE EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA**

1. ¿Cómo se eligen los miembros de la directiva de la Junta Administradora de Agua?
  - a. En asamblea
  - b. En reunión de usuarios
  - c. Otro
2. ¿Cada cuánto se reúnen los miembros de la Junta Directiva?

---

3. ¿Cada cuánto se reúnen en una Asamblea General de abonados?

---

4. ¿Cuánto tiempo se desempeñan los miembros de la Junta Directiva en sus cargos?
  - a. Un año
  - b. Dos años
  - c. Otro
5. ¿Cuándo fue electa la actual directiva de la Junta Administradora de Agua?

---

6. ¿Considera que los miembros de la Junta Directiva son responsables en el desempeño de sus funciones?
  - a. Sí
  - b. No
  - c. Explique: \_\_\_\_\_
7. ¿Quién aprueba las tarifas, los cobros por servicios, las multas por infracciones y los derechos de conexión?
  - a. La asamblea
  - b. La junta directiva
  - c. No sé





**SECCIÓN 5:**

**SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA**

32. ¿Cómo califica el suministro de agua que se brinda a los abonados por parte de la Junta?
- a. Excelente                      B. Muy bueno                      c. Bueno                      d. Malo                      e. Muy malo
33. ¿Cómo califica la sostenibilidad del servicio de suministro de agua que se brinda a los socios o abonados de la Junta Administradora de Agua?
- a. Excelente                      B. Muy bueno                      c. Bueno                      d. Malo                      e. Muy malo
34. ¿Cada cuánto tiempo se lavan los tanques de distribución?
- a. Cada quince días                      b. Cada mes                      c. Cada dos meses                      d. Más de dos meses
35. Como directiva de la Junta de Agua ¿realizan monitoreo de la calidad del agua que proporcionan?
- a. Sí                      b. No                      c. No sé
36. Como directiva de la Junta de Agua ¿aplican controles para el uso racional del agua por los abonados?
- a. Sí                      b. No                      c. No sé
37. ¿Se realizan acciones para descontaminar el agua?
- a. Sí                      b. No                      c. No sé
38. ¿Con qué frecuencia se realiza el proceso de cloración del agua?: \_\_\_\_\_
- 
39. ¿Cada cuánto tiempo se brinda el servicio de agua a los usuarios del sistema?
- a. Todos los días                      b. Permanentemente                      c. Día de por medio                      d. Dos veces por semana
40. ¿Considera que todos los usuarios reciben un servicio y trato igualitario por parte de la directiva de la Junta Administradora de Agua?
- a. Sí                      b. No                      c. No sé

**SECCIÓN 6:**

**DE LAS ACCIONES QUE REALIZA LA JUNTA DIRECTIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA**

41. ¿Qué acciones realiza la directiva de la Junta Administradora de Agua para proteger las fuentes de agua que dan vida al servicio que brinda la Junta?
- a. Sí                      b. No                      c. No sé
42. ¿La directiva realiza acciones de vigilancia para que el manejo de desechos sólidos, líquidos y gaseosos sea conforme a las leyes?
- a. Sí                      b. No                      c. No sé



58. ¿Qué acciones o proyectos se necesitan realizar para mejorar la sostenibilidad del servicio de agua que proporciona esta Junta Administradora de Agua?

---

59. ¿Qué acciones o proyectos tienen planificados realizar en este año?

---

60. ¿Cuáles considera son las principales debilidades en la gestión de la Junta Administradora de Agua?

---

61. ¿Qué recomienda para el mejoramiento de la Junta Administradora de Agua?

---

### SECCIÓN 7:

Datos generales de los representantes de la Junta de Agua que asistieron al evento entre la CCT, CM y Juntas de Agua para aplicar el presente instrumento de recopilación de información:

Representantes de Juntas de Agua

Representantes de Juntas de Agua			
Comunidad	Nombre	Cargo	Firma

Por los usuarios del servicio			
	Nombre	Cargo	Firma

Nombre de quien aplicó la herramienta / encuesta \_\_\_\_\_

Lugar y fecha que se aplica el formulario.

---

## 6. Acrónimos y Siglas

<b>AINC</b>	Atención Integral a la Niñez en la Comunidad
<b>ATA</b>	Atenciones Ambulatorias
<b>AS</b>	Auditoría Social
<b>CESAMO</b>	Centro de Salud Municipal y Odontológico
<b>CESAR</b>	Centro de Salud Rural
<b>CHORTI</b>	Mancomunidad de Municipio de la CHORTI
<b>CMI</b>	Clínica Materno Infantil
<b>CCT</b>	Comisión Ciudadana de Transparencia
<b>DGD</b>	Departamento de Gestión Descentralizada
<b>COLOSUCA</b>	Mancomunidad de municipios de COLOSUCA
<b>CM</b>	Comisionado Municipal
<b>HCPB</b>	Historia Clínica Perinatal Base
<b>IVM</b>	Instrumento para la Vigilancia de la Mortalidad
<b>LICEM</b>	Listado de Mujeres Embarazadas
<b>MANCOSOL</b>	Mancomunidad de Municipios del Suroeste de Lempira
<b>PAI</b>	Programa Ampliado de Inmunizaciones
<b>SESAL</b>	Secretaría de Salud
<b>SDHJGD</b>	Secretaría de Derechos Humanos, Justicia Gobernación y Descentralización
<b>USAID</b>	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (por sus siglas en inglés)
<b>USAID NEXOS</b>	Programa de Gobernabilidad Local Transparente y Entrega Mejorada de los Servicios

## **7. Bibliografía**

- 1) Política Nacional en Honduras de la auditoría social de Honduras( PNAS); Mesa intersectorial de transparencia, rendición de cuentas y auditoría social; Dr. Lester Ramírez Irías, 29 de abril-2014.
- 2) Guía metodológica auditoría social sectorial (CESAR Y CESAMO), Transformemos Honduras, abril 2013.
- 3) Transparencia de la gestión de los servicios de salud descentralizados; USAID/ULAT- diciembre, 2014.
- 4) Ley de Municipalidades. Art. 59.