

Informe Nacional de Auditoría Social al Programa Presidencial Bono Diez Mil

Grupo Consultivo de Sociedad Civil
ConSOC-Honduras



**Informe Nacional
de Auditoría Social al
Programa Presidencial
Bono Diez Mil**

Informe Nacional de Auditoría Social al Programa Presidencial Bono Diez Mil

**Grupo Consultivo de Sociedad Civil
ConSOC-Honduras**



© **Grupo Consultivo de Sociedad Civil-Honduras
(ConSOC-H)**

Tegucigalpa, Honduras

Primera edición: diciembre de 2013

Diseño e impresión:
Editorial Guaymuras

Portada: Grupo focal en Santa Ana, Francisco Morazán.
Diseño: Marianela González

Impreso y hecho en Honduras.
Reservados todos los derechos.

Índice

Presentación.....	9
Introducción.....	11
Resumen ejecutivo	13
◆ Antecedentes.....	13
◆ Alcance y metodología.....	14
◆ Principales hallazgos.....	14
◆ Principales recomendaciones.....	18
◆ Lecciones aprendidas.....	19
1. Alcance y Metodología	21
◆ Focalización y registro.....	24
◆ Transferencias.....	24
◆ Corresponsabilidades y acceso a servicios.....	24
◆ Recolección de la información.....	25
◆ Procesamiento y análisis de la información.....	28
2. Resultados o hallazgos	29
◆ Integridad de la entrega.....	30
◆ Oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega.....	32
◆ Comunicación sobre los servicios vinculados a corresponsabilidades.....	37
◆ Acceso a los servicios.....	39
◆ Registro y certificación de corresponsabilidades.....	45
◆ Focalización de hogares.....	48
3. Conclusiones	53
◆ Integridad de la entrega.....	53
◆ Oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega.....	53
◆ Comunicación sobre servicios vinculados a corresponsabilidades ..	54
◆ Acceso a servicios.....	54
◆ Registro y certificación de corresponsabilidades.....	55
◆ Focalización de hogares.....	55

4. Recomendaciones	56
◆ Integridad de la entrega.....	56
◆ Oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega.....	57
◆ Registro, certificación y comunicación de corresponsabilidades.....	57
◆ Acceso a los servicios.....	57
◆ Focalización de hogares.....	58
5. Acciones de seguimiento	59
6. Aprendizajes del proceso de auditoría social	59
Responsables del Informe	61
Referencias documentales y bibliográficas	66

Anexos

Anexo 1

Hoja resumen del Programa Presidencial de Salud, Educación y Nutrición Bono Diez Mil.....	69
--	----

Anexo 2

Herramienta 1: Encuestas para la Tarjeta de Calificación Ciudadana.....	70
---	----

Anexo 3

Herramienta 2: Protocolo y guía para implementar grupos focales.....	73
--	----

Anexo 4

Herramienta 3: Protocolo y boleta de entrevistas abiertas estructuradas a informantes clave.....	94
---	----

Presentación

Con el propósito de contribuir a mejorar el Programa Bono Diez Mil, las organizaciones del Grupo Consultivo de Sociedad Civil-Honduras (ConSOC-H) del Banco Interamericano de Desarrollo y los auditores sociales de los municipios involucrados, tenemos el agrado de presentar el Informe Final de la Auditoría Social al Programa Presidencial Educación, Salud y Nutrición “Bono Diez Mil”.

En consenso con el Gobierno de Honduras y los principales bancos financiadores, auditores sociales locales que pertenecen a veinte Comisiones Ciudadanas de Transparencia y seis ONG locales, realizaron entre marzo y agosto de 2013 una auditoría social al Bono Diez Mil en 25 municipios de once departamentos del país. La iniciativa la encabezó el ConSOC-H, integrado

I. Estas son: Asociación Libertad y Democracia (ALD), Asociación Nacional de Industriales (ANDI), Casa Alianza, Centro de Estudios de la Mujer (CEM-H), Consejo Nacional Anticorrupción (CNA), Foro Nacional de Convergencia (FONAC), Foro Permanente de Organizaciones de Sociedad Civil, Foro Social de la Deuda Externa y Desarrollo de Honduras (FOSDEH), Fundación Agro Líbano, Fundación Democracia sin Fronteras (FDsF), Grupo de Sociedad Civil (GSC), Habitat para la Humanidad (HH), Junior Achievement Honduras, Movimiento Ambientalista de Campamento (CAM), Organización de Desarrollo Étnico Comunitario (ODECO), Organización Nacional Indígena Lenca de Honduras (ONILH), Pastoral Social Caritas, Red Regional de Comisiones Ciudadanas de Transparencia Centro, Sur Oriente (RECTCSO) y Transformemos Honduras (TH).

por 19 organizaciones de sociedad civil¹ que, para evaluar este importante programa social, lograron primero el respaldo técnico y financiero del BID y, posteriormente, del Banco Mundial.

Este documento contiene el resumen ejecutivo, la descripción de la metodología del Sistema de Auditoría Social empleado, que cuenta con trece herramientas de trabajo —de las cuales se utilizaron tres en esta primera etapa—, los hallazgos, las recomendaciones y lecciones aprendidas en el proceso.

Entre las principales recomendaciones presentadas al Gobierno de Honduras el pasado 10 de octubre, las organizaciones auditoras proponen:

- ◆ Claridad en la definición de montos de entrega.
- ◆ Eficiencia y accesibilidad respecto al pago.
- ◆ Diseñar un mecanismo de quejas participativo.
- ◆ Transparencia en las certificaciones.
- ◆ Acercamiento de los servicios de salud, y
- ◆ Enfoque en pobreza extrema rural.

Entre las lecciones aprendidas de la experiencia, las organizaciones auditoras destacan los espacios creados mediante el diálogo con el Gobierno y los entes financiadores, el papel asumido

como facilitadoras para dar voz a las familias beneficiarias del Programa, y el compromiso ciudadano por mejorarlo.

Agradecemos el valioso apoyo de las organizaciones que hicieron posible esta experiencia y el trabajo de todos los voluntarios y voluntarias que contribuyeron con la recolección y el análisis de la información.

Igualmente, agradecemos la asistencia técnica y financiera del BID, Banco Mundial y del Fondo de las Agencias de Cooperación Internacional para la Estrategia de Reducción de la Pobreza (ACI-ERP) quienes, en todo momento, nos animaron a desarrollar esta iniciativa.

ORGANIZACIONES AUDITORAS



Entrega del Informe Nacional de Auditoría Social al Programa Presidencial Bono Diez Mil a la Secretaria de Estado del Despacho Presidencial, María Antonieta Guillén Vásquez.

Introducción

Los programas de transferencias condicionadas se enmarcan en el concepto de protección social como inversión en capital humano; es decir, son aquellas acciones que fomentan el acceso a servicios básicos y que benefician, entre otras, a personas que viven en pobreza estructural. Tienen como premisa que la reproducción intergeneracional de la pobreza se debe a la falta de inversión en capital humano, y buscan, mediante el condicionamiento de las transferencias, generar incentivos para esa inversión (CEPAL, citado por Villatoro, 2005).

Las transferencias tienen el doble propósito de incentivar la demanda de los servicios básicos de salud y educación, y complementar el ingreso de las familias en extrema pobreza para que puedan solventar sus necesidades básicas.

Este modelo de transferencias condicionadas de dinero se ha implementado en la mayoría de los países de América Latina. Las evaluaciones de impacto realizadas han mostrado resultados positivos, atribuyéndoles un rol importante tanto en el incremento de la atención a los niños en los servicios de salud y educación, como en la reducción de la pobreza extrema (Fiszbein y Schady, 2009).

El Programa Presidencial de Salud, Educación y Nutrición Bono Diez Mil² es una iniciativa que consiste en otorgar transferencias monetarias condicionadas al cumplimiento de corresponsabilidades de educación y salud por

2. Ver en anexo I resumen del Programa.

parte de la población objetivo. El Bono Diez Mil es considerado por el gobierno de Honduras como un programa prioritario en la ejecución de su política social y, por esta razón, es de sumo interés para la sociedad civil conocer e incidir sobre su funcionamiento mediante un proceso de auditoría social.

En este sentido, a inicios de 2011, las organizaciones miembros del Grupo Consultivo de Sociedad Civil ConSOC-H³ decidieron incluir en su Plan de Trabajo 2011-2012 la auditoría social al Programa Bono Diez Mil; al mismo tiempo, otras organizaciones de sociedad civil, nacionales, regionales y locales, también planteaban su interés en el tema y planificaban acciones en este sentido.

En septiembre de 2011 el ConSOC-H y diversas organizaciones de sociedad civil decidieron unir esfuerzos en una sola iniciativa, y realizaron un acercamiento con los funcionarios públicos de más alto rango responsables del Programa y organismos financieros. En esta reunión, el gobierno expresó su apertura a los procesos de auditoría social, por lo que se definió la realización de varias jornadas para presentar el Programa a la sociedad civil; se acordó, además, que las organizaciones participantes prepararían una propuesta de metodología, previo a la ejecución de la auditoría. Para dar seguimiento a

3. Ver lista completa de organizaciones y sus representantes en el apartado Responsables del Informe de este documento.

los acuerdos, se nombró una comisión de enlace entre el Programa, los organismos financieros y el ConSOC-H.

Entre noviembre de 2011 y agosto de 2012, el consorcio de organizaciones de sociedad civil diseñó, de manera participativa, la propuesta de Metodología de Auditoría Social al Bono Diez Mil. Para su definición se realizaron dos talleres nacionales, uno en septiembre y otro en noviembre de 2011, múltiples sesiones de miembros del ConSOC-H y un taller de revisión con expertos internacionales. La metodología fue concertada entre todos los actores participantes (gobierno, sociedad civil y organismos de financiamiento) en noviembre de 2012, acordando principios que se aplicarían en todo en el proceso, dentro de los que cabe destacar el carácter objetivo, crítico, constructivo, basado en evidencias.

Logrado el acuerdo sobre la metodología, se definieron las etapas de aplicación y, para la primera etapa, se priorizó la aplicación de herramientas en el ámbito local. Ello condujo a que, en febrero de 2013, se discutiera en un taller nacional los borradores de las herramientas de auditoría social antes de su validación y aplicación entre marzo y junio de 2013.

El objetivo general de la auditoría social al Bono Diez Mil es incidir, desde la ciudadanía, en un mejor desempeño, integridad e integralidad del programa. A la vez, el proceso se planteó los siguientes objetivos específicos:

- I. Dar voz informada y calificada a las organizaciones de sociedad civil y destinatarios del programa.
 - I.1. Conocer el programa a partir de la propuesta formal que presenta el gobierno, analizando su desarrollo y alcance en la práctica, e identificando riesgos, logros y retos.
 - I.2. Fortalecer capacidades técnicas de organizaciones de sociedad civil y

titulares del programa en todo el proceso del Sistema de Auditoría Social, especialmente en materia de diseño e implementación de herramientas de recolección y análisis de información; presentación de resultados e incidencia.

2. Plantear, dentro del marco legal, recomendaciones específicas derivadas de los riesgos y logros identificados, y sujetas a un mecanismo de seguimiento acordado con el gobierno y los organismos cooperantes.
3. Formular recomendaciones para mejorar el diseño y ejecución de programas como este en el marco de las políticas de protección social.

En este contexto, el presente documento expone el alcance de la auditoría social y la metodología empleada para llevarla a cabo.

Luego se presentan los hallazgos encontrados en cada uno de los aspectos auditados como producto de la aplicación de las herramientas. Los hallazgos se enmarcan en los temas trabajados: integridad, oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega de la transferencia monetaria; la comunicación y acceso a los servicios vinculados a corresponsabilidades; el registro y certificación de corresponsabilidades; y la focalización de los hogares que forman parte del programa.

Las conclusiones y recomendaciones que se desprenden de los resultados del proceso de auditoría social se plantean en los apartados tres y cuatro, respectivamente. Enseguida, se presentan las acciones de seguimiento que se llevarán a cabo posteriormente para asegurar el cumplimiento de las recomendaciones y los aprendizajes de la experiencia. Finalmente, se incluye la lista de organizaciones y personas responsables de este informe y del proceso de auditoría social, las referencias documentales y bibliográficas, así como los anexos relevantes al contenido de este documento.



Jornada de capacitación a auditores sociales de Bonito Oriental, Colón.

Resumen ejecutivo

Antecedentes

- ◆ A inicios de 2011 las organizaciones miembros del Grupo Consultivo de Sociedad Civil ConSOC-H decidieron incluir en su Plan de Trabajo 2011-2012 la auditoría social al Programa Bono Diez Mil; al mismo tiempo, otras organizaciones de sociedad civil, nacionales, regionales y locales, también planteaban su interés en el tema y planificaban acciones en este sentido.
- ◆ En septiembre de 2011 el ConSOC-H y diversas organizaciones de sociedad civil decidieron unir esfuerzos en una sola iniciativa, y realizaron un acercamiento con los funcionarios públicos de más alto rango responsables del Programa y organismos financieros. En esta reunión, el gobierno expresó su apertura a los procesos de auditoría social, por lo que se definió la realización de varias jornadas para presentar el Programa a la sociedad civil; se acordó, además, que las organizaciones participantes prepararían una propuesta de metodología, previo a la ejecución de la auditoría. Para dar seguimiento a los acuerdos, se nombró una comisión de enlace entre el Programa, los organismos financieros y el ConSOC-H.
- ◆ Entre noviembre de 2011 y agosto de 2012, el consorcio de organizaciones de sociedad civil diseñó de manera participativa la propuesta de Metodología de Auditoría Social al Bono Diez Mil. Para su definición se realizaron dos talleres nacionales, uno en septiembre y otro en noviembre de 2011, numerosas sesiones de miembros del ConSOC-H y un taller de revisión con expertos internacionales. La metodología fue concertada entre todos los actores (gobierno, sociedad civil y organismos financieros) en noviembre de 2012, acordando los principios que se aplicarían en todo el proceso. Dentro de estos cabe destacar el carácter objetivo, crítico y constructivo, basado en evidencias.
- ◆ Logrado el acuerdo sobre la metodología, se definieron las etapas de aplicación y, para la primera etapa, se priorizó la aplicación de herramientas en el ámbito local. Ello condujo

a que, en febrero de 2013, se discutiera en un taller nacional los borradores de las herramientas de auditoría social antes de su validación y aplicación entre marzo y junio de 2013.

Alcance y metodología

- ◆ **Alcance.** Los temas analizados fueron los siguientes: integridad (cantidad) en la entrega del bono, frecuencia, accesibilidad y facilidades para poder recibirlo; comunicación sobre las fechas y lugares de entrega; claridad sobre las condicionalidades que deben cumplir las titulares para recibir el bono; información sobre los procesos de registro y certificación; facilidades y tiempos para acceder a los servicios educativos y de salud asociados al bono; manera y pertinencia respecto de cómo son informadas las titulares acerca de los servicios educativos y de salud asociados al bono, y la focalización de los hogares para detectar potenciales errores de inclusión y exclusión.
- ◆ **Metodología.** Para recolectar la información se diseñaron tres herramientas de aplicación local: encuestas, entrevistas y grupos focales. La aplicación de las encuestas se realizó integrando un módulo de satisfacción de titulares dentro de encuestas más amplias que implementa el Programa Bono Diez Mil. Se aplicaron en el ámbito urbano y rural entre abril y mayo de 2013. La encuesta rural abarcó un total de 1527 personas, todas titulares del bono, de 16 municipios ubicados en nueve departamentos. La encuesta urbana se realizó en dos municipios: Distrito Central y San Pedro Sula, en los

departamentos de Francisco Morazán y Cortés, respectivamente, y se aplicó a dos mil hogares (1000 titulares del Programa y 1000 no titulares). Su aplicación estuvo a cargo de las firmas ESA Consultores (urbana) y CONFIE (rural); en ambos casos se utilizaron muestras aleatorias representativas de la escala nacional.

Los grupos focales y entrevistas estuvieron a cargo de 131 auditores sociales locales, capacitados y asesorados por expertos en metodologías de investigación cualitativa y en auditoría social, quienes realizaron el control de calidad durante todo el proceso. Ambas herramientas se aplicaron en 25 municipios de once departamentos, entre abril y junio de 2013. En los grupos focales participó un total de 308 titulares del Programa, y fueron entrevistados 46 informantes clave.

Para analizar cada uno de los temas, se ha usado la información cuantitativa proveniente de las encuestas, y esta fue respaldada por la información cualitativa obtenida de los grupos focales y las entrevistas. La combinación en el uso de las herramientas es una muestra de la rigurosidad e independencia con que se ha realizado esta auditoría social. Para efectos de este informe, también se utilizó información de la Encuesta Permanente de Hogares 2012.

Principales hallazgos

- ◆ **Importancia del bono.** Según los resultados de las encuestas, las personas entrevistadas perciben que el bono ha generado cambios en las relaciones familiares. El 70% de las titulares declaró que

el bono ha generado bastantes (51.8%) o muchos cambios (17.6%) en sus relaciones familiares, y que esos cambios son positivos. La importancia del bono en el ingreso familiar y los cambios que ha generado en las relaciones familiares, podrían ser factores explicativos del alto nivel de satisfacción respecto al bono y los servicios asociados (educación, salud y nutrición).

De acuerdo con la Encuesta Permanente de Hogares (INE, 2012), el bono representa el 68% del ingreso para el quintil más pobre de la población hondureña, y el 25% para el segundo quintil más pobre. Lo anterior nos hace concluir que el bono podría estar fomentando el empoderamiento de las titulares que, al ser receptoras, se convierten en las tomadoras de decisiones sobre el uso del mismo.

- ◆ **Entrega del bono.** Los principales problemas identificados, que afectan a las titulares en cuanto a la entrega del bono, son los prolongados tiempos de espera en fila; las largas distancias entre los lugares de residencia y los centros de cobro; los costos que deben afrontar para recibirlo, y problemas asociados a la inseguridad cuando se recibe en efectivo. Las encuestas de los grupos focales muestran que solo el 2.7% declaró haber hecho algún tipo de pago indebido para recibir el bono. Estos pagos van desde cuotas y aportaciones hasta sobornos⁴, dirigidos específicamente a líderes comunitarios, quienes dicen tener el control

4. Según el Diccionario de la Real Academia Española, “El acto de sobornar se define como corromper a alguien con dádivas para conseguir de él algo”.

sobre la validación de los listados de los beneficiarios.

Está largo. Hay que salir de la comunidad, tomar bus a La Paz y luego otro a la Villa de San Antonio. Nos han dicho que la Villa de San Antonio es peligrosa y nos pueden asaltar. Corremos el riesgo de que nos dejen sin nada.

GRUPO FOCAL DE HUMUYA

Yo salgo a las 2 de la mañana para llegar a las 8:30. Todo el tiempo es así, donde yo vivo está largo.

GRUPO FOCAL DE BALFATE

Aguantamos hambre porque no traemos dinero para comprar comida. Perdemos el día de trabajo.

GRUPO FOCAL DE CHINACLA

Siempre hay que dejar quien cuide a los niños, que los despache para la escuela. Y quien le haga el oficio, y cuando no tenemos el recurso, tenemos que ir a quitar prestado.

GRUPO FOCAL SANTA ANA

Se pierde el día de trabajo. Gasto en transporte y alimentación. Y hay que dejar a los niños solos o pagar (a alguien) para que los cuide. (Hay que) madrugar para arreglar comida.

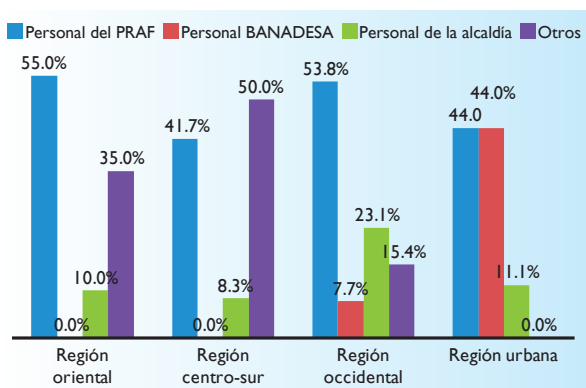
GRUPO FOCAL DE SAN JOSÉ

También se identificó que la irregularidad en la frecuencia de la entrega y los diferentes montos que se asignan a las familias son dificultades para que las titulares sepan cuánto les corresponde recibir. Por esta

razón, no pueden exigir rendición de cuentas sobre las cantidades que reciben y se les dificulta prever en su presupuesto la disponibilidad de estos recursos.

- ◆ **Sobre quejas y reclamos.** La encuesta indica que, cuando se da el caso, las titulares presentan sus quejas y reclamos ante diversos funcionarios e instituciones (Gráfico 1), lo que impide analizar mejor los problemas del Programa. Por su parte, los grupos focales muestran que no se conocen los mecanismos de quejas y reclamos. A pesar de que existe una normativa al respecto, las titulares no la utilizan.

Gráfico 1
¿Ante quién reclamó?



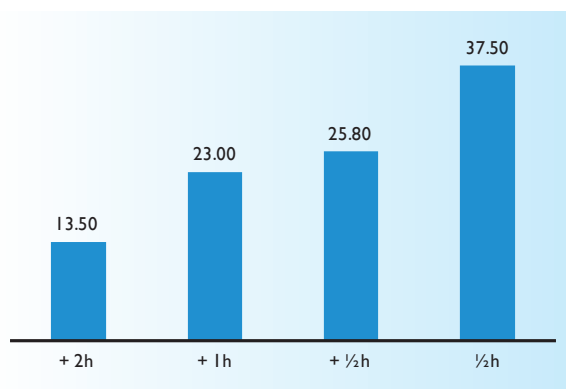
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

- ◆ **Certificación y registro de corresponsabilidades.** Las titulares no son informadas sobre el proceso de certificación, pues esta información pasa directamente de los proveedores de los servicios al Programa de Asignación Familiar (PRAF). Por esta causa, las titulares no tienen la posibilidad de conocer la existencia de algún error que pudiera excluirlas del Programa y, por tanto, no pueden presentar reclamos antes de ser

suspendidas del bono. Tampoco disponen de pruebas para demostrar que cumplieron con sus corresponsabilidades, puesto que no se les entrega constancia de cumplimiento.

- ◆ **Acceso a los servicios.** Se ha encontrado gran satisfacción de las titulares respecto de los servicios educativos, de salud y nutrición recibidos. En cuanto a las escuelas, los tiempos y facilidades de acceso son mejores que los encontrados en el sector salud. Para el 36.5% de las titulares del ámbito rural, llegar hasta los centros de salud les toma más de una hora (Gráfico 2). Y en algunos municipios, como en Intibucá, las titulares que participaron en los grupos focales reportaron que les toma entre 2 y 4 horas llegar a los centros de salud, mientras que la mayoría indicó que el centro educativo está a menos de media hora desde sus hogares.

Gráfico 2
¿Cuánto tiempo le tomó llegar desde su casa al centro de salud?



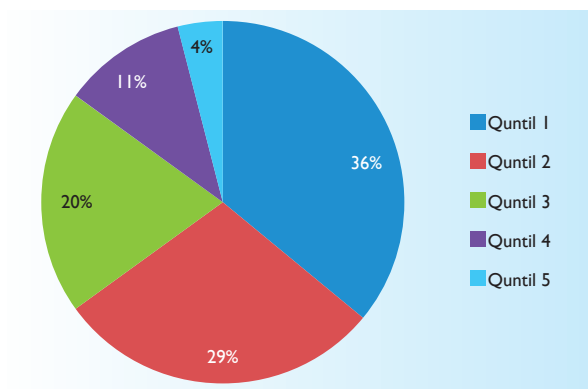
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta rural.

- ◆ **Focalización.** Siguiendo con los datos de la Encuesta Permanente de Hogares, el 15.2% de los hogares que recibe el bono pertenece a los dos quintiles con mayores ingresos (Q4 y Q5); esto significa que el Programa debe

realizar mayores esfuerzos para depurar la base de datos de beneficiarios y así asegurar menores porcentajes de inclusión de hogares no pobres.

- ◆ La misma encuesta del INE permite señalar que el 65% de los hogares que recibe el bono son extremadamente pobres (Q1 y Q2). Asimismo, se identificó que el 19.8% de hogares que recibe el bono pertenece al tercer quintil (Q3), los cuales, si bien no pertenecen a la población en pobreza extrema, sí se ubican debajo de la línea de pobreza.

Gráfico 3
Distribución de hogares que reciben el bono según quintil de ingreso



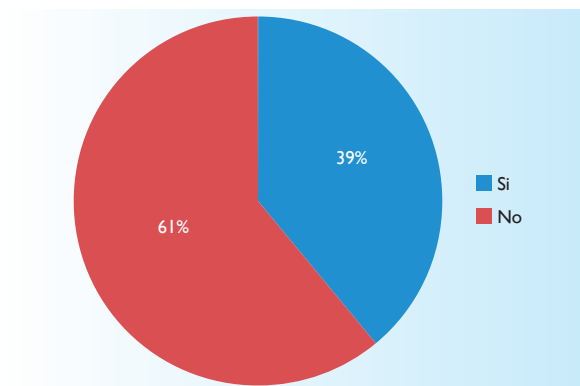
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares (INE, 2012).

- ◆ Según las encuestas realizadas, la percepción de quienes reciben el bono se ve afectada por la idea de que este no se dirige, primordialmente, hacia los grupos más pobres de la población. Esta percepción es mayor entre los beneficiarios urbanos encuestados. El 55.5% de estos cree que el bono no está llegando únicamente a los hogares pobres, frente al 30.5% de los

beneficiarios rurales que comparte la misma percepción.

- ◆ Por otra parte, los datos de la Encuesta Permanente de Hogares de 2012 muestran que el 61% de los hogares rurales con hijos menores de 18 años, pertenecientes al quintil más pobre (Q1), aún no cuenta con este beneficio. Esto representa, aproximadamente, unos 93 mil hogares.

Gráfico 4
Relación entre los hogares rurales del quintil 1 con hijos menores de 18 años, según reciben o no el bono



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares (INE, 2012).

- ◆ Los informantes clave indicaron que conocen errores de inclusión y exclusión de hogares, y tienen la percepción de que dichos errores se deben, en algunos casos, al sesgo político. En otros casos las razones son técnicas, como la confusión que existe entre hogar (casa) y familia (núcleos familiares) en el proceso de identificación de titulares. Esta confusión lleva a identificar una sola titular por hogar, cuando puede darse el caso de que haya más de una potencial titular bajo un mismo techo.

A veces uno se sorprende cuando mira gente, que tiene dinero suficiente, recibiendo el Bono Diez Mil. En la comunidad donde yo vivo hay gente que no merece tener ese bono, pero políticamente creo que se lo dan; es gente que no tiene necesidad. Sin embargo, goza de ese servicio como si fuera necesitada.

ENTREVISTA EN EL DEPARTAMENTO
DE CHOLUTECA

Bueno, en este municipio había personas que no reunían los requisitos y se lo dieron por política, ya que en ese momento el alcalde se lo dio a los que no lo necesitaban.

ENTREVISTA EN EL DEPARTAMENTO DE
FRANCISCO MORAZÁN

Principales recomendaciones

- ◆ Claridad en la definición de montos de entrega.
- ◆ Eficiencia y accesibilidad respecto al pago
- ◆ Mecanismo de quejas participativo
- ◆ Transparencia en las certificaciones
- ◆ Acercamiento de los servicios de salud
- ◆ Enfoque en pobreza extrema rural

- ◆ **Claridad en la definición de montos de entrega.** Determinar, mediante “Acta de Compromiso Individual”, con copia para ambas partes, el compromiso que asumen las titulares del bono (corresponsabilidades)

y el compromiso que asume el Estado, definiendo las cantidades y las veces que les correspondería recibir al año por el cumplimiento de las condiciones. De esta forma, cada titular sabría la cantidad exacta a recibir en cada entrega, dividiendo el total anual entre el número de entregas que se defina vía reglamento. Así, las titulares contarían con mayor información para demandar cuentas sobre las entregas del bono, podrían organizar su presupuesto, y el proceso sería más transparente para todas las partes.

- ◆ **Eficiencia y accesibilidad respecto al pago.** Es urgente cambiar la modalidad de pago para acercar la entrega del bono al lugar de residencia de las titulares. Existen diversos modelos en el sistema financiero nacional que podrían analizarse para que las titulares no incurran en gastos de movilización, se reduzcan o eliminen los tiempos de espera en fila, y se evite el riesgo que representa trasladar dinero en efectivo. La experiencia internacional muestra que utilizar telefonía celular puede ser una opción para mejorar los sistemas de pago y la comunicación con las titulares.
- ◆ **Mecanismo participativo de quejas.** Tomar en cuenta, para el diseño del mecanismo de quejas y reclamos del Programa, insumos de los auditores sociales del bono tanto a escala local como nacional, para analizar el papel que actualmente desempeñan los Comités Escolares Comunitarios (CEC) en la canalización de las quejas, así como la posibilidad de intervención de otras instancias como

las Oficinas Municipales de la Mujer y el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos. Además, considerar desde el diseño un mecanismo participativo de supervisión al funcionamiento de la Unidad de Quejas del Programa.

- ◆ **Transparencia en las certificaciones.** Establecer un procedimiento mediante el cual la titular del bono tenga la oportunidad de revisar las constancias (certificaciones) que otorgan los centros educativos y los centros de salud para advertir posibles errores y, de ser el caso, presentar quejas y reclamos.
- ◆ **Acercamiento de los servicios de salud.** En los municipios donde no se están implementando procesos de descentralización de los servicios de salud, es conveniente acercarlos a las comunidades más distantes del centro de salud respectivo mediante iniciativas como botiquines comunitarios para entregar vitaminas y suplementos, organizar rondas periódicas de consejería de nutrición, y consultas pediátricas y ginecológicas.
- ◆ **Enfoque en pobreza extrema rural.** Enfocar los esfuerzos y los limitados recursos en ampliar la cobertura del bono en el primer quintil más pobre (Q1) de la población en áreas rurales, donde se ha demostrado que tiene mayor impacto y menores riesgos de filtración. Esta focalización, y un control más drástico de las filtraciones, contribuiría a hacer más eficiente el Programa y elevaría sus niveles de credibilidad.

Lecciones aprendidas

- ◆ **Diálogo entre la sociedad civil y el gobierno.** Los canales de relacionamiento y diálogo, débiles al inicio de la auditoría social, se fueron fortaleciendo a lo largo del proceso. Se crearon puentes para el intercambio de información, con base en el respeto y la confianza.
- ◆ **De voceros a facilitadores.** Uno de los retos para los auditores sociales fue entender que este proceso de auditoría consistía en recoger la voz de las titulares del Programa Bono Diez Mil, y no en hacerse escuchar. La tarea de los auditores sociales no consistió en emitir su opinión sobre el Programa, sino en aplicar las herramientas de manera rigurosa, objetiva e independiente, a fin de recoger información, percepciones y demandas de las titulares del Bono Diez Mil.
- ◆ **Compromiso ciudadano.** Este ejercicio de auditoría social no se habría llevado a cabo sin el compromiso ciudadano de los más de cien auditores sociales que participan de manera voluntaria en este tipo de procesos. La vocación de servicio, el liderazgo y la responsabilidad con el desarrollo comunitario son los motores que hacen posible la participación ciudadana para el control social, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas, así como la eficiencia y la eficacia de la gestión pública.



El equipo nacional de auditores sociales del Bono Diez Mil.



Taller de preparación de herramientas con los auditores sociales en Amaratoca, Francisco Morazán.



Planificación de la auditoría social en Santa Ana, Francisco Morazán.

1. Alcance y Metodología

La propuesta de Metodología de Auditoría Social al Programa Presidencial Salud, Educación y Nutrición Bono Diez Mil define los siguientes aspectos y subaspectos a ser auditados:

1. Normativa, recursos, capacidades
 - 1.1. Vacíos y calidad normativa
 - 1.2. Sistemas de transparencia, rendición de cuentas y atención de quejas y reclamos
 - 1.3. Volumen, disponibilidad y asignación de recursos
 - 1.4. Capacidades instaladas y su fortalecimiento
2. Focalización y registro
 - 2.1. Focalización geográfica
 - 2.2. Focalización de hogares
3. Transferencias
 - 3.1. Integridad de la entrega
 - 3.2. Oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega
4. Corresponsabilidades y acceso a servicios
 - 4.1. Comunicación sobre servicios vinculados a corresponsabilidades

- 4.2. Acceso a servicios
- 4.3. Registro y certificación de corresponsabilidades

5. Resultados
 - 5.1. Seguimiento nacional y local de resultados intermedios en educación, salud, nutrición y pobreza

Para cada uno de los aspectos y subaspectos anteriores se definió una serie de herramientas (13 en total); unas de aplicación nacional que requieren el apoyo de expertos temáticos (4, 5, 6, 7, 9, 10 y 11), y otras de aplicación local (1, 2, 3, 8, 12 y 13) que requieren el apoyo de organizaciones de sociedad civil y auditores sociales.

- ◆ Herramienta 1: Encuesta para la tarjeta de calificación ciudadana (Anexo 2)
- ◆ Herramienta 2: Grupos focales para la tarjeta de calificación comunitaria (Anexo 3)
- ◆ Herramienta 3: Entrevistas a informantes claves (Anexo 4).
- ◆ Herramienta 4: Índice de transparencia y calidad del sistema de información del programa usando criterios DORCA

(Disponibilidad, Oportunidad, Relevancia, Credibilidad, Amabilidad).

- ◆ Herramienta 5: Evaluación social del mecanismo de quejas y denuncias usando criterios RIPAR (Recepción accesible, Independencia, Protección del denunciante, Atención oportuna, Resolución efectiva).
- ◆ Herramienta 6: Análisis independiente de presupuesto.
- ◆ Herramienta 7: Estudio de expertos para análisis de la normativa.
- ◆ Herramienta 8: Lista de chequeo para verificar cumplimiento de la normativa a nivel local.
- ◆ Herramienta 9: Herramienta para análisis de capacidad.
- ◆ Herramienta 10: Mapa de focalización geográfica.
- ◆ Herramienta 11: Análisis estadístico de tipos de hogares excluidos.

- ◆ Herramienta 12: Monitoreo social local de resultados con base en información secundaria y administrativa.
- ◆ Herramienta 13: Seguimiento a familias que han sido titulares de bonos.

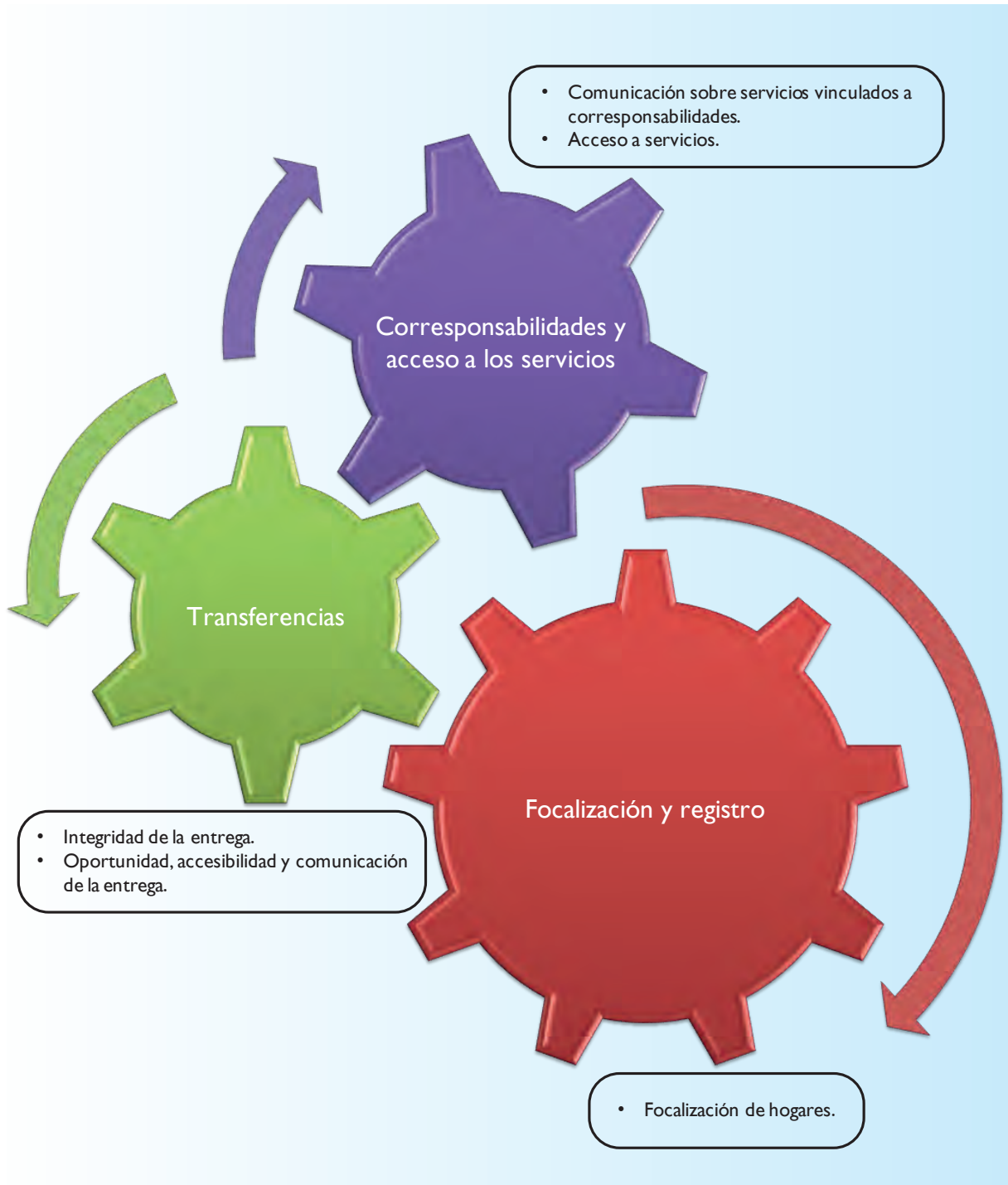
Para la primera fase se decidió comenzar con la aplicación de tres de las seis herramientas que requieren el apoyo de organizaciones y auditores sociales a escala local.

Esta auditoría social se realizó sobre la base del principio de objetividad, en el sentido de que los hallazgos y logros identificados están debidamente documentados y sustentados en evidencias recolectadas mediante la aplicación rigurosa de las tres herramientas, cuya responsabilidad fue asumida por el ConSOC-H, sobre tres de los siguientes aspectos y subaspectos (Figura 1) del Programa Bono Diez Mil.



Grupo focal en El Triunfo, Choluteca.

**Figura I. Aspectos y subaspectos del Programa Bono Diez Mil
Objeto de Auditoría Social (primera fase)**



Fuente: Elaboración propia a partir de la Propuesta de Metodología de Auditoría Social al Programa Presidencial Salud, Educación y Nutrición Bono Diez Mil (sf).

Focalización y registro

Se refiere a la detección de posibles errores de inclusión o exclusión de hogares del programa, respondiendo a las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Hay un grupo importante de hogares elegibles que han sido excluidos?
- ◆ ¿Hay un grupo importante de hogares no elegibles que han sido incluidos?
- ◆ ¿Hay evidencia de clientelismo en la selección de hogares beneficiarios?
- ◆ Si hubo convocatoria para incluir nuevos beneficiarios, ¿esta fue adecuada para diferentes tipos de población (ej. indígenas, afrohondureños)?
- ◆ ¿Se hicieron cambios en el registro de beneficiarios? Si es así, ¿con qué criterios se realizaron?

Transferencias

Se refiere a dos aspectos claves vinculados a las entregas de las transferencias monetarias que reciben las y los titulares del programa:

- la integridad, que hace referencia a si las familias reciben las cantidades esperadas y
- la oportunidad, accesibilidad y comunicación, que se refieren al proceso de entrega y recepción del bono. Las preguntas para cada uno de los aspectos son:

Integridad de la entrega

- ◆ ¿Recibió lo que le correspondía en el último pago?
- ◆ ¿Le pidieron dinero por la entrega de la transferencia?

Oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega

- ◆ ¿Le informaron oportunamente cuándo se haría la entrega?
- ◆ ¿Cuánto tiempo le llevó llegar al banco?
- ◆ ¿Cuánto pagó de transporte para llegar al banco?
- ◆ ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir el pago?
- ◆ ¿Recibió buen trato?
- ◆ ¿Hizo uso de unidades móviles del banco?
- ◆ ¿Llegaron en el momento esperado?

Corresponsabilidades y acceso a servicios

Se refiere a: i) si los titulares del programa reciben información sobre los servicios que deben recibir en educación, salud y nutrición, ii) si tienen acceso a los servicios y ii) cómo funciona el proceso de certificación de sus corresponsabilidades.

Comunicación sobre servicios vinculados a corresponsabilidades

- ◆ ¿Reciben información sobre la corresponsabilidad?
- ◆ ¿Reciben información sobre los servicios (ej. localización, horarios de atención, lo que deben recibir)?
- ◆ ¿Se entiende la información recibida?
- ◆ ¿Han recibido información sobre el programa?
- ◆ ¿Los miembros de la familia, en particular los niños, conocen los objetivos del programa?

Acceso a servicios

- ◆ ¿A qué distancia está el establecimiento?
- ◆ ¿Es conveniente el horario de atención?
- ◆ ¿El servicio estaba disponible?

En relación con salud/nutrición:

- ◆ ¿Recibe notificación o recordatorio sobre las citas?
- ◆ ¿Recibe visita domiciliaria?
- ◆ ¿Hay personal de salud disponible?
- ◆ ¿Recibe la atención que se espera del bono (ej. micronutrientes, peso y talla, vacunas, consejería)?

En relación con educación:

- ◆ ¿Los profesores asisten a escuela?
- ◆ ¿La escuela está abierta?

Registro y certificación de corresponsabilidades

- ◆ ¿Fue registrada la titular oportunamente en el establecimiento (centro educativo/centro de salud)?
- ◆ ¿Está de acuerdo con la certificación que se ha hecho de su cumplimiento?
- ◆ ¿Pagó alguna suma de dinero para que le cambiaran su certificación?
- ◆ Cuando existen errores de certificación, ¿funcionan los mecanismos de recertificación a través de CEC y/o centro de salud?

Recolección de la información

Para recolectar la información, en la primera fase de implementación de la metodología de auditoría social se diseñaron tres herramientas de aplicación local, que corresponden a los aspectos y preguntas antes expuestas (Figura 2).

- ◆ Herramienta 1: Encuesta para la tarjeta de calificación ciudadana sobre las transferencias y el acceso a los servicios vinculados a las corresponsabilidades.
- ◆ Herramienta 2: Grupo focal para la tarjeta de calificación comunitaria sobre percepción de satisfacción de destinatarios en relación con las transferencias y el acceso a los servicios vinculados a las corresponsabilidades.
- ◆ Herramienta 3: Entrevistas a informantes claves respecto a la focalización de hogares del programa.

La aplicación de la herramienta 1 se realizó integrando un módulo de satisfacción de titulares del bono dentro de encuestas más amplias que lleva a cabo el Programa Bono Diez Mil. Los instrumentos aplicados indagan sobre varios aspectos que interesan al Gobierno y a los organismos que financian el programa.

Las encuestas se aplicaron en el ámbito urbano y rural entre abril y mayo de 2013. La encuesta rural abarcó un total de 1527 personas, todas titulares del bono, de 16 municipios ubicados en nueve departamentos. La encuesta urbana se realizó en dos municipios: Distrito Central y San Pedro Sula, en los departamentos de Francisco Morazán y Cortés, respectivamente, y se aplicó a dos mil hogares (1000 titulares del Programa y 1000 no titulares). Su aplicación estuvo a cargo

de las firmas ESA Consultores (urbana) y CONFIE (rural); en ambos casos se utilizaron muestras aleatorias representativas de la escala nacional. El ConSOC-H tuvo acceso a las bases de datos de ambas encuestas solo en lo que se refiere a los aspectos a auditar conforme al diseño de la herramienta 1.

La aplicación de las herramientas 2 y 3 estuvo a cargo de auditores sociales locales, capacitados por expertos en metodologías de investigación cualitativa, y asesorados por expertos en auditoría social que también realizaron el control de calidad durante el proceso de aplicación.

Ambas herramientas se aplicaron en 25 municipios de once departamentos de Honduras⁵, entre abril y junio de 2013.

En los grupos focales participaron 308 titulares del programa y 46 informantes clave fueron entrevistados. El ejercicio lo llevó a cabo un equipo de 131 auditores sociales a escala local.

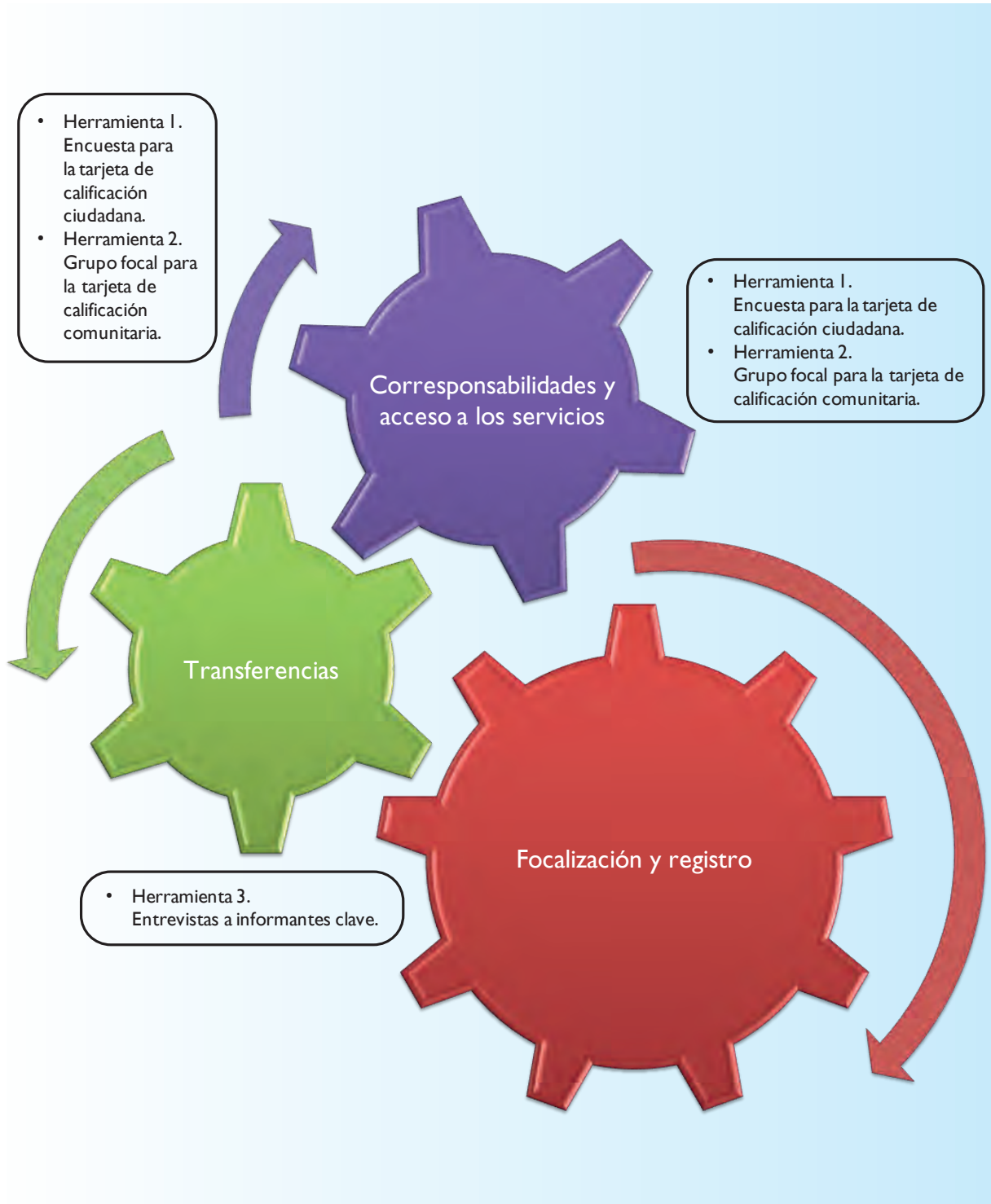
Para aplicar la herramienta 2, mediante grupos

focales, las y los participantes se seleccionaron a través de un muestreo aleatorio que tomó como referencia los listados oficiales de titulares del bono por cada municipio. El número total de titulares a invitar (12) se dividió entre el total de titulares del municipio y el resultado se utilizó para ubicar en el listado a la titular a invitar. En caso de que la o el invitado no confirmara su participación, la segunda opción fue la titular ubicada en el número anterior o posterior a la primera opción.

Para aplicar la herramienta 3, mediante entrevistas, los informantes clave se seleccionaron tomando en cuenta su vinculación al proceso de entrega del bono como responsables de las certificaciones de cumplimiento de corresponsabilidades y, por ende, con conocimiento acerca de la focalización de hogares, uno del sector educación y otro de salud por cada municipio.

5. La lista de municipios y departamentos puede consultarse en el apartado Responsables del Informe de este documento.

Figura 2. Herramientas aplicadas por cada aspecto auditado



Fuente: Elaboración propia a partir de la propuesta de Metodología Auditoría Social al Programa Presidencial Salud, Educación y Nutrición Bono Diez Mil (sf).

Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de la información cualitativa (entrevistas y grupos focales) se utilizó la aplicación Dedoose⁶; esta combina el uso de métodos de investigación cuantitativos y cualitativos, que facilitan la exploración de información desde múltiples perspectivas, y ofrece como resultado un análisis confiable, válido e interpretativo para las investigaciones sociales. Esencialmente, permite organizar las opiniones de los entrevistados de acuerdo a los temas investigados, agrupando por temas los extractos literales de comentarios emitidos.

Dedoose también permite codificar información cualitativa otorgándole a los comentarios emitidos un peso o una frecuencia, lo que

permite construir tablas y gráficos que facilitan encontrar las percepciones más destacadas. La frecuencia indica el número de veces que los participantes han externado un comentario, y el aplicativo permite otorgar un rango de valores a las respuestas previamente definidas mediante los códigos y subcódigos.

Mientras, para el procesamiento de la información cuantitativa (encuestas) se utilizó el programa estadístico SPSS⁷. Para efectos de este informe, también se usó información proveniente de la Encuesta Permanente de Hogares 2012.

Los resultados preliminares de la auditoría social fueron discutidos y validados en un taller nacional que reunió a auditores sociales locales y organizaciones que integran el ConSOC-H.



Entrevista a un informante clave en Nacaome.

6. Dedoose es una aplicación multiplataforma para el análisis de datos de texto, vídeo y hojas de cálculo (análisis cualitativo, análisis cuantitativo y métodos de investigación mixtos).

7. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) es un programa estadístico informático con capacidad para usar grandes bases de datos para análisis cuantitativo.



Grupo focal en Campamento, Olancho.

2. Resultados o hallazgos

De acuerdo con la Encuesta Permanente de Hogares (INE, 2012), el Bono Diez Mil representa el 68% del ingreso para el quintil más pobre de la población hondureña, cuando los hogares reciben la suma máxima de 10,000 lempiras de manera completa; y representa el 25% del ingreso para el segundo quintil más pobre del país.

Adicionalmente, el bono podría estar permitiendo el empoderamiento de las titulares que, al ser receptoras, se convierten en las tomadoras de decisiones sobre el uso del mismo. De acuerdo con las encuestas, las titulares perciben que el bono ha generado cambios en las relaciones familiares. El 70% declara que ha

generado bastantes (51.8%) o muchos cambios (17.6%) en sus relaciones familiares, y que esos cambios son positivos (Tabla 1).

La importancia que representa en el ingreso familiar y los cambios que ha generado en las relaciones familiares, podrían ser factores explicativos del alto nivel de satisfacción respecto al bono y los servicios asociados (educación, salud y nutrición), a pesar de las dificultades que se han identificado en los procesos de entrega, el acceso a algunos de los servicios, y los errores de focalización por la vía de la inclusión de hogares no elegibles o de exclusión de hogares elegibles.

Tabla 1. Cambios en las relaciones familiares

Utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa ningún cambio y 5 mucho cambio, dígame: ¿en qué medida han cambiado sus relaciones con la familia?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ningún cambio	240	15.7	15.7	15.7
Poco cambio	139	9.1	9.1	24.8
Ni mucho ni poco cambio	82	5.4	5.4	30.2
Bastantes cambios	791	51.8	51.8	82.0
Muchos cambios	268	17.6	17.6	99.5
NS/ NR	7	.5	.5	100.0
Total	1527	100.0	100.0	

Fuente: Evaluación de Satisfacción de Beneficiarios del Programa Bono 10,000 (CONFIE, 2013).

A continuación se presentan los hallazgos en cada uno de los aspectos auditados, como producto de la aplicación de las tres herramientas en el ámbito local: libreta de calificación ciudadana mediante encuesta (Módulo de satisfacción de titulares de Bono Diez Mil), libreta de calificación comunitaria mediante grupos focales, y entrevistas a informantes clave.

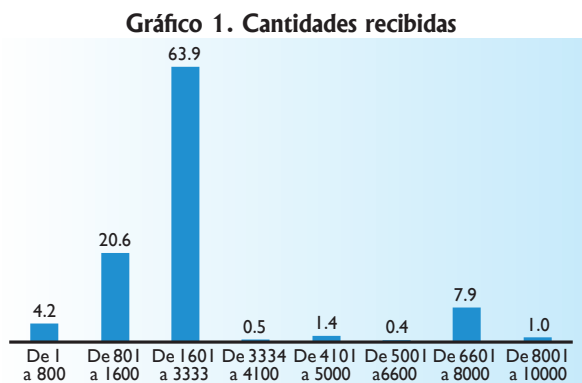
Integridad de la entrega

La integridad se refiere a si las titulares reciben las cantidades de dinero que les corresponden al año, y si reciben las transferencias pagando algo a cambio (soborno).

La calificación obtenida en este aspecto a nivel nacional fue de 4.00 (en una escala de 1-5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

Cantidades recibidas

Respecto a las cantidades de las transferencias, los resultados indican que el 63.9% de las encuestadas ha recibido entre 1601 y 3333 lempiras en la última entrega. El 20.6% señala que recibió entre 801 y 1600 lempiras en la última entrega, y el resto denota que existe bastante variabilidad en los montos que recibe (Gráfico 1).



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Recuadro 1

- ◆ Yo solo cobré 800 y centavos, cuando yo vi que otras compañeras cobraron 3 mil y pico.
- ◆ Yo la primera vez que recibí fue de 400 y centavos; ya la segunda vez me dieron 3500.
- ◆ La primera vez que me dieron fue 2150 lempiras.

GRUPO FOCAL DE IRIONA

La mayoría de las participantes en los grupos focales reportó haber recibido 800 lempiras en promedio la primera vez, y 3333 lempiras las demás veces. En ninguno de los grupos focales se reportó que las titulares hubieran recibido 10,000 lempiras en total (Recuadro 1).

Al parecer, la poca claridad en la determinación de los montos que se entregan impacta en el conocimiento de las titulares sobre las cantidades que les corresponde recibir y, por tanto, en la poca recurrencia a mecanismos de quejas y reclamos.

Por ejemplo, cuando se pregunta en las encuestas si la titular recibió el monto que esperaba, se aprecia una diferencia sustancial entre la expectativa de las encuestadas en el área urbana y rural. En zonas urbanas, el 30.3% declaró no haber recibido lo esperado, mientras que en la región oriental solo el 5% indicó no haber recibido el monto esperado, en la región centro el 4% y, en la región occidental, el 2% (Tabla 2). Esto podría denotar una mayor exposición de la población urbana a la información que aparece en los medios de comunicación, donde se señala

que la suma entregada es de 10,000 lempiras al año (así lo indica el nombre del programa), por lo que es posible que la mayoría de esta población

entienda que las entregas deberían sumar hasta 10,000 lempiras en un año y, por tanto, tiene mayores expectativas.

Tabla 2. ¿Recibe las cantidades esperadas?

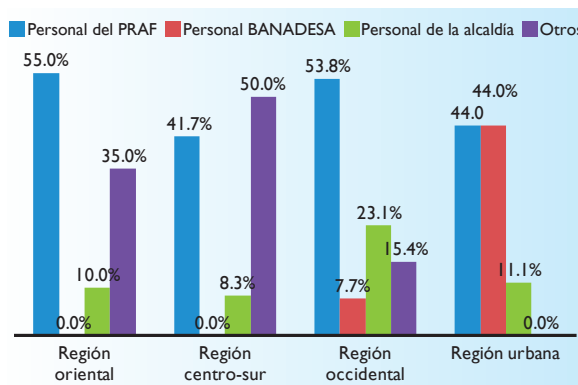
		Región					Total
		Región Oriental	Región Centro-Sur	Región Occidental	Región Urbana	Región Oriental	
¿Recibió la suma que esperaba?	Si	Recuento	362	312	654	677	2005
		% de Región	94.8%	96.3%	98.1%	69.7%	85.5%
	No	Recuento	20	12	13	294	339
		% de Región	5.2%	3.7%	1.9%	30.3%	14.5%
Total		Recuento	382	324	667	971	2344
		% de Región	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Las titulares que recibieron menos de lo esperado a nivel nacional, y que reclamaron, representan únicamente el 2.1% del total de las encuestadas. La presentación de quejas se realizó ante las siguientes instancias: el 50% ante el personal del PRAF, el 13% ante el personal de la alcaldía, el 9.3% ante el personal de BANADESA y 27.8% ante otras instancias.

También se observa que en la región urbana la presentación de quejas se realiza con más frecuencia ante el personal del PRAF y de BANADESA. Mientras que en las otras tres regiones, el personal ante el cual se acude es más variado. Además, en estas tres regiones aumenta el uso de instancias locales para presentar quejas. En la región centro-sur acude a ellas un 50% de los casos; 35% en la región oriental y 15% en la región occidental (Gráfico 2).

Gráfico 2. ¿Ante quién reclamó?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Pago de sobornos

Solo el 2.7% de los encuestados declaró haber tenido que pagar alguna cantidad de dinero para recibir el bono. El pago mayoritario es de 25 lempiras o menos (72.4%), pero el 3.4% pagó hasta 2500 lempiras (Tabla 3).

Tabla 3. ¿Cuánto tuvo que pagar por recibir el bono?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	5	2	.1	3.4	3.4	
	10	2	.1	3.4	6.9	
	20	3	.1	5.2	12.1	
	25	35	1.4	60.3	72.4	
	30	5	.2	8.6	81.0	
	50	5	.2	8.6	89.7	
	100	1	.0	1.7	91.4	
	133	1	.0	1.7	93.1	
	200	2	.1	3.4	96.6	
	2500	2	.1	3.4	100.0	
	Total	58	2.3	100.0		
	Perdidos	0	5	.2		
		Sistema	2458	97.5		
Total		2463	97.7			
Total		2521	100.0			

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Por la información obtenida en los grupos focales, pareciera que el pago se realiza a miembros del Comité Escolar Comunitario (CEC), y no a funcionarios públicos (Recuadro 2).

Recuadro 2

Los coordinadores de grupos piden 3 o 4 lempiras para los que están en las mesas; si no lo damos, no nos atienden luego. No les quisimos dar porque ellos andan pagados y a nosotras nadie nos da agua, aguantamos sed y hambre. Los que están en las mesas no piden, sino que son los coordinadores de grupo.

GRUPO FOCAL DE HUMUYA

Los de la directiva del bono nos dicen que debemos pagar L 20.00 cada una porque ellos pierden el día cuando hay entregas.

GRUPO FOCAL SAN JOSÉ

Tuve que darle 100 lempiras a la coordinadora del bono...

GRUPO FOCAL CHOLUTECA

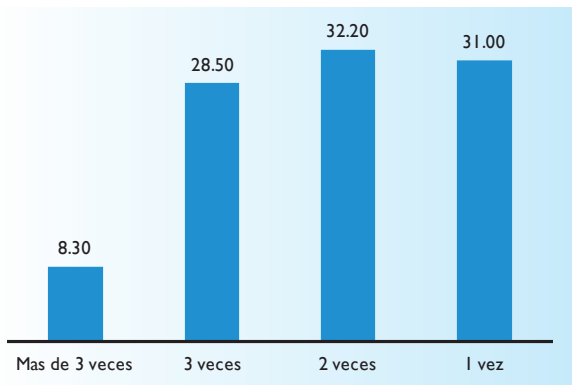
Oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega

Oportunidad de la entrega del bono

La oportunidad en la entrega del bono se refiere a la frecuencia o cantidad de veces que fue entregado a las titulares en el lapso del último año. La calificación obtenida en este aspecto en el ámbito nacional fue de 3.46 (en una escala de 1-5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

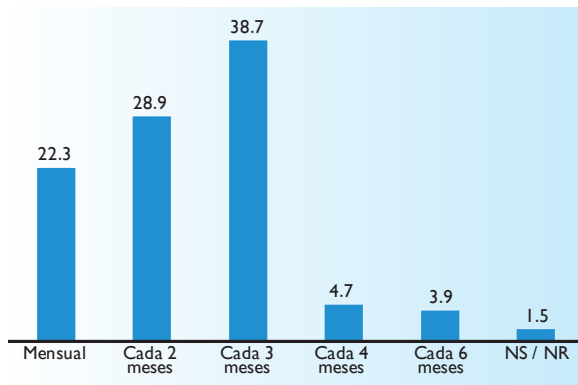
El 63.2% de las personas encuestadas reportó haber recibido el bono entre una y dos veces al año (Gráfico 3), aun cuando el reglamento de entrega indica que se realizarán tres veces al año. Igualmente, las titulares participantes en los grupos focales reportaron que la entrega del bono se realiza dos veces al año, con frecuencias bastante irregulares (Recuadro 3).

Gráfico 3
Número de veces que cobró el Bono Diez Mil



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Gráfico 4
¿Cada cuánto prefiere que se le entregue el bono?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Recuadro 3

- ◆ Solo lo dan dos veces al año.
GRUPO FOCAL SANTA ANA
- ◆ Estamos insatisfechas porque no nos han pagado este año.
GRUPO FOCAL CHINACLA
- ◆ El 31 de mayo del 2012 recibimos el primer bono. Las fechas no me acuerdo, pero la segunda fue en marzo de este año. A los 10 meses (después) lo recibimos.
GRUPO FOCAL OJOJONA
- ◆ El año pasado sólo dieron dos veces.
GRUPO FOCAL LA UNIÓN
- ◆ Lo recibimos en noviembre del año pasado y hasta en mayo de este año, [lo recibimos] cada seis meses.
GRUPO FOCAL MANGULILE

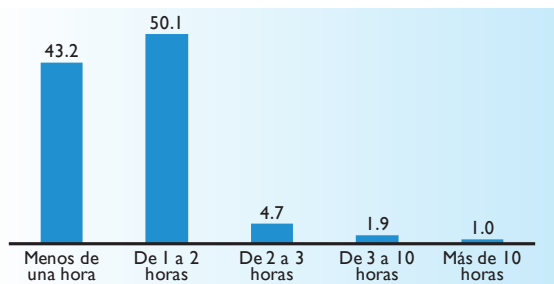
Al igual que lo expresado en los grupos focales respecto a la frecuencia de las entregas, el 67% preferiría que la entrega se realizara cada dos o tres meses (Gráfico 4). Por tanto, la frecuencia de entrega no corresponde con las preferencias expresadas por las titulares encuestadas.

Accesibilidad a la entrega del bono

En la accesibilidad se analizaron las facilidades u obstáculos —en términos de tiempo y costos—, que tienen que enfrentar las titulares para llegar al lugar de entrega del bono.

La calificación obtenida en este aspecto en el ámbito nacional fue de 3.30 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria. El 50.1% señaló que el tiempo que le toma llegar desde su casa al centro de cobro es de una a dos horas; el 43.2% indicó que menos de una hora, y el 6.6% más de dos horas (Gráfico 5).

Gráfico 5
Tiempo (horas y minutos) que tardó en llegar desde casa hasta donde pagan el bono



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

En general, en los grupos focales se destacó que, además del tiempo que tienen que invertir para llegar al centro de cobro, las titulares enfrentan dificultades en cuanto a los gastos que deben realizar en transporte y comida, el cuidado de los hijos mientras van a recoger el bono, inclemencias climáticas, problemas de salud que les genera la movilización (personas con discapacidades físicas), o incluso ingresos diarios que dejan de percibir, tanto las titulares como sus acompañantes, para ir a recibir el bono. Adicionalmente, mencionaron las dificultades de inseguridad a que se enfrentan, cuando regresan solas con el dinero y las asaltan en el camino (Recuadro 4).

Recuadro 4

- ◆ Está largo. Hay que salir de la comunidad, tomar bus a La Paz y luego otro a la Villa de San Antonio. Nos han dicho que la Villa de San Antonio es peligrosa y nos pueden asaltar. Corremos el riesgo de que nos dejen sin nada.

GRUPO FOCAL DE HUMUYA

- ◆ Yo salgo a las 2 de la mañana para llegar a las 8:30. Todo el tiempo es así, donde yo vivo está largo.

GRUPO FOCAL DE BALFATE

- ◆ Aguantamos hambre porque no traemos dinero para comprar comida. Perdemos el día de trabajo.

GRUPO FOCAL DE CHINACLA

- ◆ Siempre hay que dejar quien cuide a los niños, que los despache para la escuela. Y quien haga el oficio, y cuando no tenemos el recurso, tenemos que ir a quitar prestado.

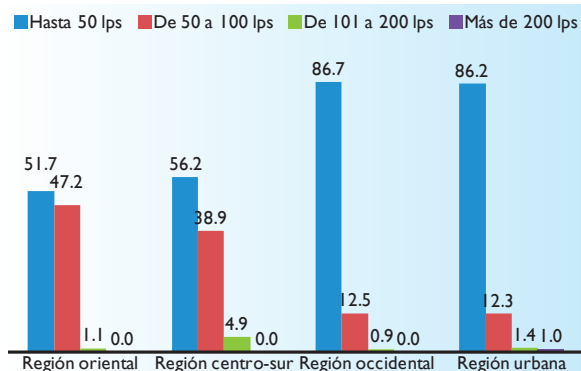
GRUPO FOCAL SANTA ANA

- ◆ Se pierde el día de trabajo. Gasto en transporte y alimentación. Y hay que dejar a los niños solos o pagar (a alguien) para que los cuide. [Hay que] madrugar para arreglar comida.

GRUPO FOCAL DE SAN JOSÉ

De acuerdo con los resultados de las encuestas, la región urbana concentra el menor rango de pago de transporte (86%, hasta 50 lempiras) al igual que la región occidental; los pagos arriba de 50 lempiras son más evidentes en la región oriental y centro-sur, con 47% y 39%, respectivamente (Gráfico 6).

Gráfico 6
Gastos de transporte en que se incurre para cobrar el bono



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Respecto de los gastos en que incurrieron las titulares para ir a reclamar el bono, es importante señalar que en las encuestas solo se incluyó los gastos de transporte, mientras que en los grupos focales se buscó identificar todos los gastos asociados al proceso de cobro, como los gastos de transporte tanto de la beneficiaria como de su o sus acompañantes, los gastos en comida, cuidado de los niños, en caso de tener que dejarlos para salir del pueblo a recoger el bono, ingreso diario que se dejó de percibir para ir a cobrar, etc.

En la mayoría de los municipios donde se realizaron los grupos focales se reportó que los gastos en que incurren las titulares para ir a cobrar el bono oscilan entre 200 y 400 lempiras, en promedio. Sin embargo, en Colón se reportan gastos de entre 600 y 800 lempiras (Recuadro 5).

Recuadro 5

- ◆ Nos cobraron 250 la venida y la regresada otros 250.

GRUPO FOCAL DE IRIONA

- ◆ Yo pago 500 o 600 lempiras para poder venir a cobrar.

GRUPO FOCAL BALFATE

El porcentaje más alto de los encuestados (57.1%) indica que espera entre una y cinco horas en la fila para cobrar el bono y el 28.1% espera entre cinco y diez horas (Tabla 4). La satisfacción en este sentido es baja en las zonas rurales, ya que el 52.8% considera que es bastante o mucho tiempo (CONFIE, 2013).

Tabla 4. Tiempo en fila para cobrar bono (horas y minutos) por rangos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 hora	158	6.3	8.7	8.7
	De 1 a 5 horas	1033	41.0	57.1	65.8
	De 5.01 a 10 horas	508	20.2	28.1	93.9
	De 10.01 a 20 horas	107	4.2	5.9	99.8
	Más de 20 horas	3	.1	.2	100.0
	Total	1809	71.8	100.0	
Perdidos	Sistema	712	28.2		
Total		2521	100.0		

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

De acuerdo con las participantes en los grupos focales, el tiempo de espera en fila para cobrar el bono oscila entre tres y cuatro horas. Pero, además de esperar el turno a la intemperie, algunas veces las entregas se atrasan porque hay que esperar a funcionarios públicos que hacen discursos políticos antes de que se efectúe el pago (Recuadro 6).

Recuadro 6

- ◆ Hay unas que andan enfermas, que no aguantan el sol y se desmayan por la espera. Somos las primeras en llegar y las últimas que nos despachan.

GRUPO FOCAL DE HUMUYA

- ◆ Sí, la primera vez nos tocó esperar como 2 o 3 horas porque llegó el alcalde y se puso a dar un discurso largo, a hablar de política, y hasta una anciana de la comunidad que andaban ahí tuvimos que sacarla de la fila por el sol.

GRUPO FOCAL DE YAMARANGUILA

- ◆ Pues a mí me parece que el tiempo que hacemos fila no es razonable; estamos debajo de la lluvia o del sol, como me ha tocado. Uno está esperando hasta que lo despachan. Esperando para recibir lo que uno tiene que recibir.

GRUPO FOCAL DE JUTICALPA

Comunicación sobre la entrega del bono

La comunicación se refiere a la manera en que se informa a las titulares sobre cuándo y dónde se les entregará el bono y al trato que reciben durante la entrega. La calificación obtenida en este aspecto a nivel nacional fue de 3.95 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

En referencia a este tema, pareciera que no hay un mecanismo estandarizado y extendido para informar cuándo y dónde se entregará el bono. Algunas personas reciben la información a través de la escuela; otras a través de carteles colocados en lugares públicos, mientras que otras se informan por las radios locales (Recuadro 7).

Recuadro 7

- ◆ El señor del patronato sale de casa en casa a avisar que ya vino el bono.

GRUPO FOCAL DE IRIONA

- ◆ Hay una presidenta en la aldea que nos informa cuándo entregan el bono. Allá en Guasucarán, es el auxiliar quien nos avisa. Llega a la casa con el listado y nos buscamos; la que no está no va a reclamar.

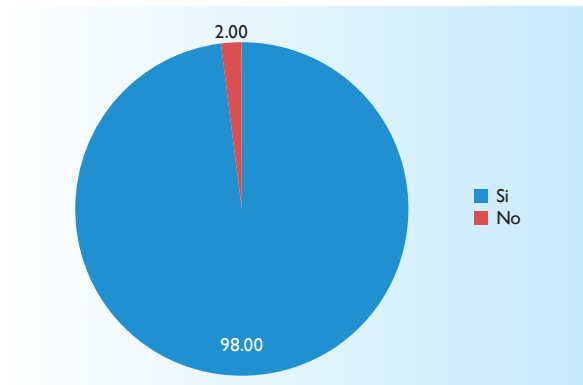
GRUPO FOCAL DE OJOJONA

- ◆ Por la radio nos damos cuenta. Dan el aviso donde está el listado. O nos damos cuenta cuando la profesora nos reúne.

GRUPO FOCAL DE JUTICALPA

En general, las participantes en los grupos focales reportaron que reciben un buen trato cuando van a cobrar el bono (Recuadro 8). Igualmente, el 98% de los encuestados afirma que quienes entregan el bono son amables o muy amables, lo que se traduce en satisfacción por el trato recibido (Gráfico 7).

Gráfico 7. ¿Recibió un buen trato del personal?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Las titulares que participaron en los grupos focales indicaron que reciben notificación sobre la fecha de entrega con anticipación (Recuadro 9); al igual que la mayoría de los encuestados (57.2%), manifestaron haber tenido noticias sobre la entrega entre uno a tres días antes, y el 42.5% entre cuatro a diez días de anticipación (Gráfico 8).

Recuadro 8

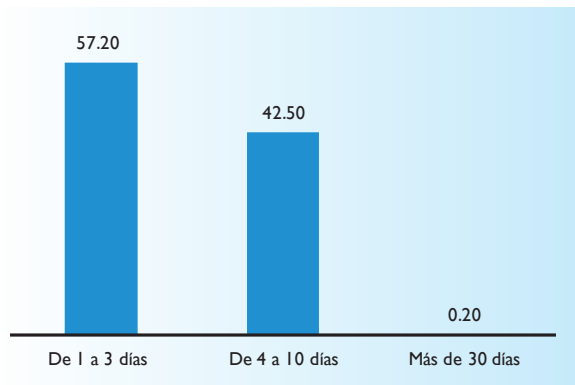
- ◆ Me han atendido bien amables. Nos reciben bien, gracias a Dios, después de hacer esa gran fila por lo menos nos muestran buen carácter. Sí, porque después de venir bien quemadas y verlas con mala cara, ¡ni quiera Dios! Eso sí tienen, que son muy amables.

GRUPO FOCAL DE SANTA BÁRBARA

- ◆ Con amor nos tratan.

GRUPO FOCAL DE JUTICALPA

Gráfico 8. ¿Con cuántos días de anticipación le avisaron de la entrega del bono?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Recuadro 9

- ◆ Sí, se nos avisa con tiempo sobre el día de entrega del bono. Le avisan a la directiva.
GRUPO FOCAL DE HUMUYA
- ◆ Sí, mandan el listado a tiempo; ellos nos avisan a nosotras. A través de la radio informan el día que entregan el bono.
GRUPO FOCAL DE JUTICALPA

En cuanto a la experiencia general de los titulares en la entrega del bono, la aplicación de la libreta de calificación ciudadana indica que la calificación global fue de 86.11% (en una escala de 10 a 100); es decir, que hay una alta satisfacción, a pesar de que los datos muestran problemas de tiempo y costos que deben invertir las titulares para cobrar el bono.

Esto sucede a menudo, cuando se accede por primera vez a un beneficio público, ya que los niveles de expectativa suelen ser bastante bajos.

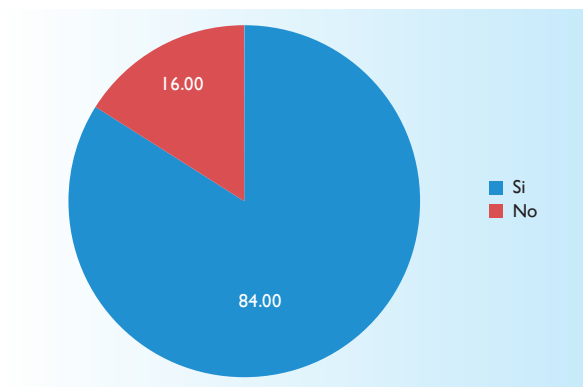
Comunicación sobre los servicios vinculados a corresponsabilidades

La comunicación sobre los servicios se refiere a si las titulares tienen claridad sobre las corresponsabilidades que deben cumplir para poder recibir el bono, y a si han recibido la información de manera oportuna; es decir, antes de cobrarlo. La calificación obtenida en este aspecto a nivel nacional fue de 4.10 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

Claridad de la información

En el caso de las corresponsabilidades de educación, el 84% de las encuestadas afirmó que sí conoce sus compromisos; solo el 16.1% dijo que no los conoce (Gráfico 9).

Gráfico 9. ¿Sabe cuáles son los compromisos que tienen que cumplir sus hijos en la escuela, para que usted pueda recibir el bono?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Las corresponsabilidades expresadas con mayor frecuencia por las titulares que conformaron los grupos focales corresponden a salud, luego nutrición y, en menor medida, educación.

En los departamentos donde, al parecer, se tiene más conocimiento sobre estas obligaciones son Choluteca, Francisco Morazán y Santa Bárbara (Recuadro 10).

Recuadro 10

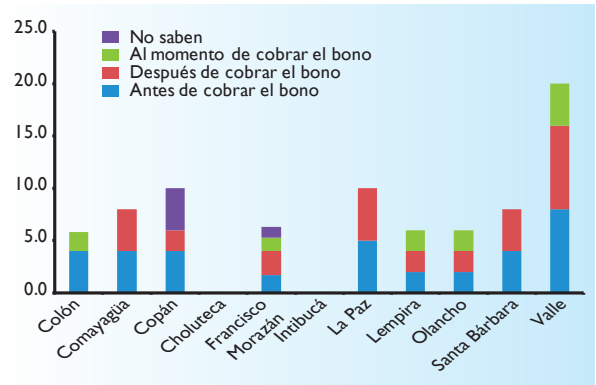
- ◆ [Tenemos que] mandar a los niños a la escuela con su medicina, llevarlos al centro de salud, mandarlos bien limpios a la escuela, que nos les falte nada, cuidar su alimentación.
GRUPO FOCAL DE IRIONA
- ◆ No es porque el gobierno nos dé, tenemos que llevarlos, es obligación de las madres llevarlos al Centro de Salud.
GRUPO FOCAL SANTA BÁRBARA
- ◆ Cuando nos reunimos en sesión, ahí nos explican que tenemos que comprarles sus útiles, cuadernos, vitaminas, y si están enfermos, hay que comprarles su medicamento.
GRUPO FOCAL CHOLUTECA
- ◆ Yo tengo que estar pendiente de las vacunas de los niños.
GRUPO FOCAL OPATORO

Oportunidad de la información

Respecto al momento en que las y los titulares del bono, que fueron parte de los grupos focales, recibieron información sobre sus corresponsabilidades, la minoría indicó haber recibido la información antes de recibir el bono. La mayoría (en frecuencia de comentarios) señaló que la recibió en el momento o después de recibir el bono, o no sabe, lo cual indica que los procesos de información y comunicación podrían no estarse llevando a cabo de manera oportuna.

Es decir, que las titulares no estarían recibiendo información antes de cobrar el bono (Gráfico 10, Recuadro 11).

Gráfico 10. Oportunidad de la información sobre corresponsabilidades (en frecuencia de comentarios)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los grupos focales.

Recuadro 11

- ◆ Yo escuché después la información.
GRUPO FOCAL OJOJONA
- ◆ Después me di cuenta. Cuando me fui a anotar a la escuela yo no sabía nada ni me dijeron nada.
GRUPO FOCAL JUTICALPA
- ◆ Hasta la tercera vez que recibí el bono me dijeron el por qué.
GRUPO FOCAL JUTICALPA
- ◆ A mí después de que me entregaron el primer bono me dijeron.
GRUPO FOCAL SANTA BÁRBARA
- ◆ Después que recibíamos el bono nos dijeron para qué era.
GRUPO FOCAL NACAOME

Acceso a los servicios

Oportunidad de los servicios de salud

La oportunidad de los servicios se refiere a si los horarios de atención en los centros de salud son convenientes o no, si hay suficiente personal disponible para las atenciones, y si las titulares reciben o no los beneficios asociados al

servicio (vitaminas, vacunas, controles, etc.). La calificación obtenida en cuanto a la oportunidad de los servicios de salud a nivel nacional fue de 4.14 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

El 96 % de las encuestadas en las zonas rurales expresó que el horario de atención en los centros de salud es conveniente (Tabla 5).

Tabla 5. Conveniencia del horario de atención en los centros de salud

36. ¿Era el horario de atención conveniente?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1476	96.7	96.7	96.7
No	51	3.3	3.3	100.0
Total	1527	100.0	100.0	

Fuente: Evaluación de Satisfacción de Beneficiarios del Programa Bono Diez Mil (CONFIE, 2013).

Sin embargo, en lo concerniente al horario, es importante anotar algunas dificultades expresadas por las participantes en los grupos focales en cuanto a la hora límite en que deben anotarse para ser atendidas; explicaron que, aunque el centro de salud esté abierto, si la persona no se anotó hasta cierta hora, no es atendida (Recuadro 12).

Recuadro 12

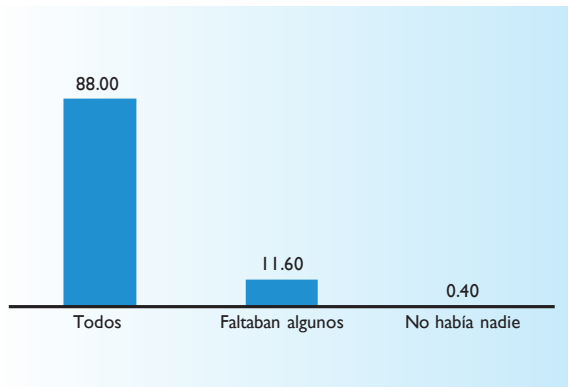
- ◆ Después de las 10 de la mañana no anotan más; hasta las 9 nomás, anotan gente. No es justo que no nos quieran anotar después.
GRUPO FOCAL DE BONITO ORIENTAL
- ◆ Cuando llegué con fiebre al Centro de Salud, después de haber ido a la escuela a dejar merienda, me dijeron que no atendían porque llegué pasada la hora de atención.
GRUPO FOCAL EL TRIUNFO

El 88% de las encuestadas señaló que todo el personal de salud estaba presente en los centros de salud, cuando acudieron a recibir los servicios, y el 12% afirmó que solo algunos faltaban (Gráfico 11). Sobre este aspecto también se expresó bastante satisfacción en los grupos focales (Recuadro 13).

Recuadro 13

- ◆ Sí hay médicos en el Centro de Salud.
GRUPO FOCAL JUTICALPA
- ◆ Sí hay enfermera. Hay un enfermero y una enfermera.
GRUPO FOCAL DULCE NOMBRE DE CULMÍ
- ◆ Sí hay doctor y enfermera.
GRUPO FOCAL SANTA BÁRBARA
- ◆ Allá donde nosotras hay médico.
GRUPO FOCAL SANTA ROSA DE COPÁN

Gráfico 11. ¿El personal de salud estaba presente?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta rural.

Respecto al acceso vitaminas, suplementos y otros servicios que prestan los centros de salud, también se ha expresado en los grupos focales una alta conformidad (Recuadro 14).

Recuadro 14

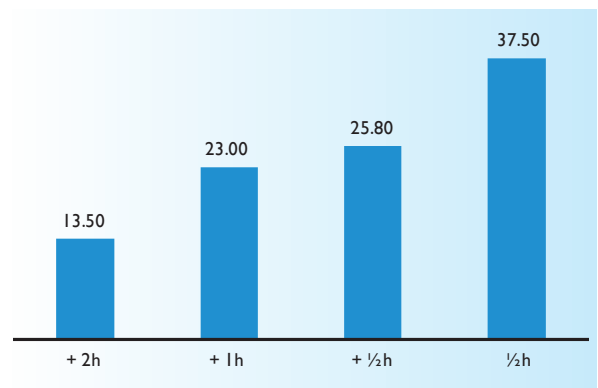
- ◆ Sí, están al día con las vacunas. Charlas. Club de embarazadas. Sí, a todas las que van les dan para mejorar la salud y el crecimiento de los niños.
GRUPO FOCAL SAN JOSÉ
- ◆ En la comunidad de nosotros sí, porque hace “pocón” yo estuve enferma y la enfermera fue a mi casa a tomarme la presión.
GRUPO FOCAL CAMPAMENTO
- ◆ Sí están al día con las vacunas. Vitaminas, desparasitantes, ellos van a la escuela a dar talleres sobre la malaria.
GRUPO FOCAL BALFATE
- ◆ Sí, les dan vitaminas y les dan vacunas.
GRUPO FOCAL SANTA ANA.

Accesibilidad a los servicios de salud y nutrición

La accesibilidad se refiere a la distancia —medida en tiempo que deben recorrer— desde el lugar de residencia de los participantes en los grupos focales hasta el centro de salud más cercano. La calificación obtenida en la accesibilidad a los servicios de salud y nutrición nivel nacional fue de 4.16 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

El 36.5% de las encuestadas en zonas rurales expresó que el centro de salud está a más de una hora de distancia de su hogar; el 25.8% entre media hora y una hora, y el 37.5% a menos de media hora (Gráfico 12).

Gráfico 12. ¿Cuánto tiempo le tomó llegar desde su casa al centro de salud?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta rural.

En algunos municipios, las participantes en los grupos focales expresaron que las distancias que deben recorrer toman entre dos y cuatro horas, y que tienen muchas dificultades de acceso a estos servicios (Recuadro 15).

Recuadro 15

- ◆ Siempre hemos querido un Centro de Salud en nuestra comunidad porque no tenemos, somos cuatro comunidades que estamos cerca.
GRUPO FOCAL BONITO ORIENTAL
- ◆ Hasta dos horas nos toca caminar y si está embarazada, se le complica.
GRUPO FOCAL YAMARANGUILA
- ◆ Caminamos dos horas para llegar al Centro de Salud.
GRUPO FOCAL HUMUYA

Comunicación sobre los servicios de salud y nutrición

La comunicación sobre los servicios de salud y nutrición se refiere a si las titulares son informadas acerca de los servicios que deben recibir en los centros de salud por ser titulares del bono.

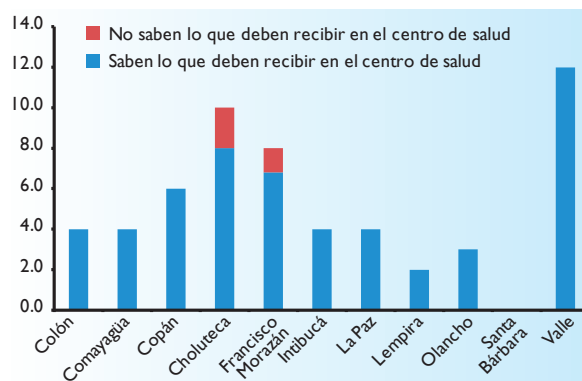
La calificación obtenida en la comunicación respecto a los servicios de salud y nutrición a nivel nacional fue de 4.19 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

La gran mayoría de las titulares que participaron en los grupos focales, conforme a la frecuencia de sus comentarios, conocen muy bien los servicios de salud que deben recibir de los centros públicos. Donde menos los conocen es en el departamento de Choluteca (Gráfico 13, Recuadro 16).

Recuadro 16

- ◆ Cuando estamos embarazadas, nos llevan charlas. A cada rato dan charlas.
GRUPO FOCAL LA UNIÓN
- ◆ El doctor lo revisa si está bien, lo pesa, debemos saber que el niño está sano, por la desnutrición, es importante saber cómo están.
GRUPO FOCAL NACAOME
- ◆ ...es bueno llevarlos para que les den sus vacunas, para controlar el crecimiento sano de los niños, para evitar las enfermedades.
GRUPO FOCAL DE OPATORO

Gráfico 13. Conocimiento sobre los servicios de salud que deben recibir titulares del bono (en frecuencia de comentarios)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los grupos focales.

Conforme a la experiencia general de las titulares respecto a los servicios de salud que reciben, el resultado de la aplicación de la libreta de calificación ciudadana indica que la calificación global fue de 82.2% (en una escala de 10 a 100). De acuerdo a todos los resultados obtenidos, uno de los aspectos a mejorar es la accesibilidad, ya que en los demás se expresó bastante satisfacción.

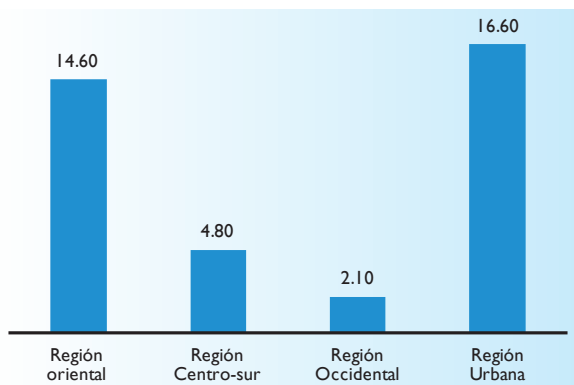
Oportunidad de los servicios de educación

La oportunidad de los servicios de educación se refiere a si los niños asisten o no a clases con regularidad y no faltan por ausencia del maestro, o porque la escuela estuvo cerrada por algún otro motivo. Asimismo, indaga sobre si los padres tienen que pagar matrícula o algunas contribuciones a cambio de recibir servicios educativos para sus hijos.

La calificación obtenida en la oportunidad de los servicios de educación a nivel nacional fue de 4.19 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

El 71.6% de las encuestadas indicó que los niños no perdieron clases durante el mes de marzo de 2013. Sin embargo, en la región urbana, el 16.6%, y en la región oriental, el 14.6%, reportó que los maestros han faltado más de tres días en este período (Gráfico 14).

Gráfico 14. ¿Cuántas veces no llegó el maestro de sus hijos a dar clases?

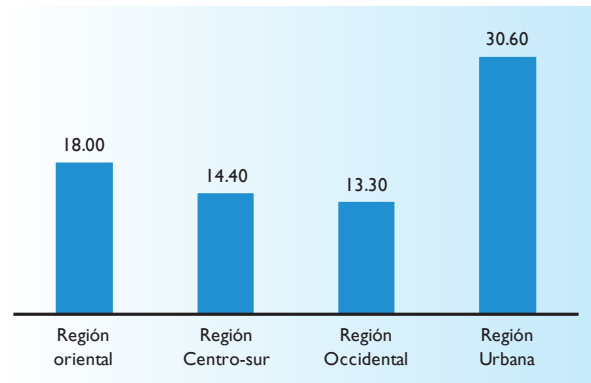


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

A las participantes en los grupos focales se les preguntó si sus hijos faltan a clases frecuentemente, debido a inasistencias de los maestros —no durante un período en particular sino en general—, y en algunos municipios expresaron que sus hijos sí pierden clases por esta causa (Recuadro 17).

El 21% de las encuestadas indicó que tuvo que pagar algo durante la matrícula de sus hijos en 2013. Este porcentaje es mucho mayor (30.6%) en la región urbana, pero menor (13%) en la zona occidental del país (Gráfico 15).

Gráfico 15. Cuando fue a matricular a sus hijos en 2013, ¿tuvo que pagar dinero a la escuela por la matrícula?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

De acuerdo con las participantes en los grupos focales, los pagos (de matrícula y contribuciones) son para cubrir aspectos como aseo, vigilancia y mantenimiento de los centros educativos (Recuadro 18).

Recuadro 17

- ◆ A veces sí falta el maestro. El maestro no va porque no le pagan y no tiene para su pasaje. La escuela es PROHECO y cuesta que le paguen al maestro. En el Guayabal siempre falta un día a la semana y no da clase los sábados.

GRUPO FOCAL SAN JOSÉ

- ◆ A veces dan clases de martes a jueves o a veces de lunes a jueves. Los viernes no llegan. Algunos solo dan dos horas de clases a cada grado. Los estudiantes tendrían que recibir la jornada completa. Pero los maestros se van a las 10:15 de la mañana.

GRUPO FOCAL CHOLUTECA

- ◆ Sí, muchas veces no llega el profesor. A veces se regresan [los niños] porque no llega el maestro. A veces los despachan por alguna emergencia. A veces pierden porque van a alguna reunión. Algunos profesores siguen estudiando, por eso pierden a veces.

GRUPO FOCAL BONITO ORIENTAL

Recuadro 18

- ◆ Tengo que ir a pagar muchas cosas en la escuela; hay muchos padres que no pueden pagar los gastos. Dijo una madre que no podía pagar eso y que tenía que sacar a su hija.

GRUPO FOCAL SANTA BÁRBARA

- ◆ Nosotras pagamos 30 para lavar los baños y 25 lempiras mensuales. Tienen la maña de que los niños vayan de civil [sin uniforme] y les cobran 5 lempiras, pero son los que quieren. A veces creo que no comen por ir con otra ropa.

GRUPO FOCAL BONITO ORIENTAL

- ◆ Donde nosotros, el día de la reunión yo no fui y me dijeron que tenía que pagar 100 lempiras por la matrícula, pero después en una reunión dijeron que era para una pintura.

GRUPO FOCAL EL TRIUNFO

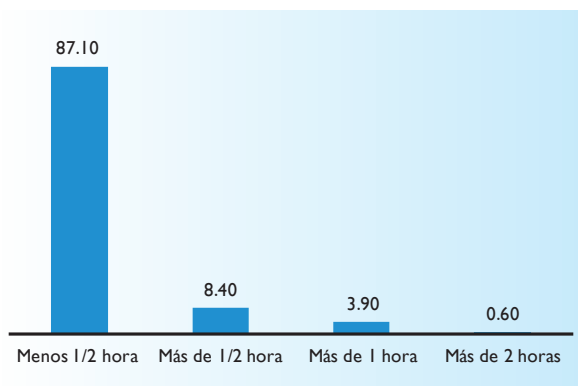
Accesibilidad a los servicios de educación

La accesibilidad a los servicios de educación se refiere a la distancia que deben recorrer niños y jóvenes desde su lugar de residencia hasta el centro educativo. La calificación obtenida en relación a la accesibilidad de los servicios de educación a nivel nacional fue de 4.18 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

La mayoría de las encuestadas (87%) expresó que la escuela está a menos de media hora de distancia desde sus lugares de residencia.

En la región centro-sur y occidente la distancia es mayor con respecto a la media. En la región urbana (92%) y región oriental (89%) las escuelas están más cerca, ya que es donde la mayoría de las encuestadas reportó menos de media hora de recorrido. Esto indica mucho sobre los resultados de la inversión realizada en infraestructura escolar mediante diferentes programas en los últimos años (Gráfico 16).

Gráfico 16. ¿Cuánto tiempo le toma a sus hijos ir desde su casa a la escuela?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Según los resultados de los grupos focales, el tiempo que deben recorrer los niños y jóvenes para llegar a sus centros educativos, en Lempira y La Paz, oscila entre una y dos horas (Recuadro 19).

Recuadro 19

- ◆ Los niños caminan como tres horas para ir a la escuela.

GRUPO FOCAL LA VIRTUD

Comunicación sobre los servicios de educación

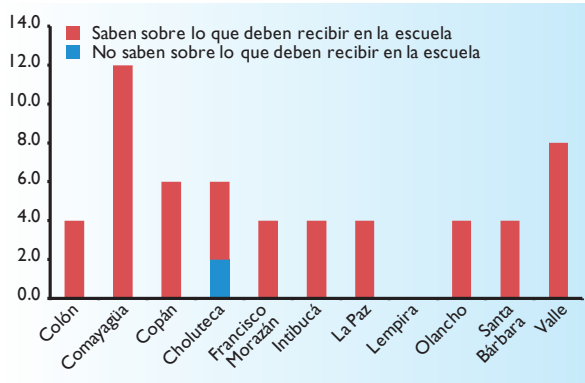
La calificación obtenida en este aspecto a nivel nacional fue de 4.15 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria. Existe un alto grado de conocimiento, entre los participantes de los grupos focales, sobre los servicios que deben recibir los niños y jóvenes en sus centros educativos (Gráfico 17, Recuadro 20), lo cual da buena cuenta de que la comunicación sobre dichos servicios es efectiva.

Recuadro 20

- ◆ Tienen que ir a la escuela todos los días para que aprendan más. Que sepan de la realidad, computación. Que la educación sea pareja. Cuidado personal, valores. Cuadernos, mochilas. Computadoras, útiles, merienda escolar.

GRUPO FOCAL NACAOME

Gráfico 17. Conocimiento sobre los servicios que deben recibir titulares del bono en centros educativos (en frecuencia de menciones).



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los grupos focales.

Con base en la experiencia de las titulares del bono con los maestros, el resultado de la aplicación de la libreta de calificación ciudadana indica que la calificación global otorgada a los centros educativos fue de 86.6% (en una escala de 10 a 100).

Los datos indican bastante satisfacción respecto a todos los temas vinculados a los servicios educativos, excepto el ausentismo de docentes por más de tres días, y los pagos por matrícula y contribuciones.

Registro y certificación de responsabilidades

Oportunidad del registro en salud

La oportunidad del registro se refiere a si los niños y mujeres embarazadas fueron registrados en los centros de salud como beneficiarios del bono antes de ir cobrarlo.

La calificación obtenida en este aspecto a nivel nacional fue de 3.88 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

Con mayor frecuencia, las participantes en los grupos focales reportaron haber estado inscritas en sus respectivos centros de salud como titulares del bono antes de ir a cobrarlo, ya que inscriben a sus hijos desde que nacen; de esta forma, llevan los controles de vacuna y niño sano (Gráfico 18, Recuadro 21).

Recuadro 21

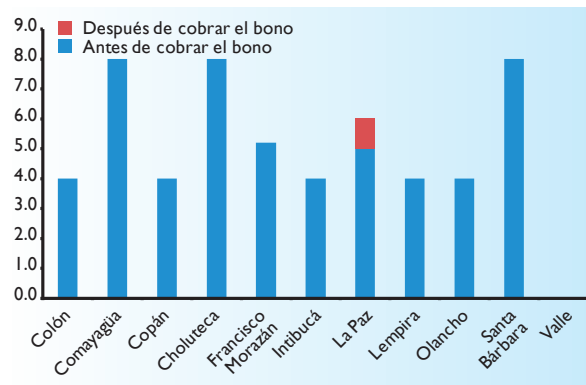
- ◆ Sí, ya estaban registrados. De tierno hasta los cinco años los están viendo. Uno ya los tiene registrados en el centro.

GRUPO FOCAL LA UNIÓN

- ◆ Sí, ya estaban registrados, porque nosotras ya los llevábamos.

GRUPO FOCAL OPATORO

Gráfico 18. Oportunidad del registro en salud (frecuencia de menciones)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los grupos focales.

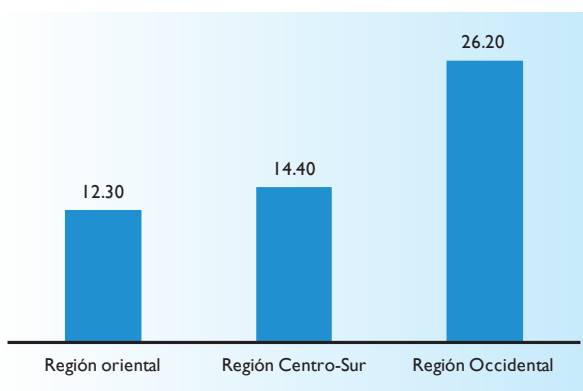
Calidad de la certificación (constancia) en salud

La calidad se refiere a si la certificación que extiende Salud sobre el cumplimiento de responsabilidades contiene frecuentemente

o no errores y, en el caso de que existan, si es fácil corregirlos. La calificación obtenida en este aspecto a nivel nacional fue de 4.23 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

El 80.3% de las encuestadas manifestó estar de acuerdo con la certificación emitida por los centros de salud sobre el cumplimiento de responsabilidades. Sin embargo, en la región occidental, el 26.2 % de las encuestadas no estuvo de acuerdo con la certificación (Gráfico 19).

Gráfico 19. ¿Estuvo de acuerdo con la certificación que se hizo de su cumplimiento en salud?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta rural.

Lo que se constató en los grupos focales es que las titulares no conocen el contenido de las certificaciones extendidas en los centros de salud, ya que los errores que reportan se refieren a los registros. Estos errores se deben a incongruencias con la certificación de nacimiento que extiende el Registro Nacional de las Personas, la cual es un documento de sustento para verificar la maternidad o paternidad de hijos menores de edad, pero no tiene que ver con la certificación del cumplimiento o no de las responsabilidades (Recuadro 22).

Recuadro 22

- Las únicas que sacan papeles son las que tienen errores porque no salen bien los nombres en la lista.

GRUPO FOCAL SAN MARCOS DE CAIQUÍN

- En algunos casos sí, pero por errores de certificación de nacimiento en el registro.

GRUPO FOCAL INTIBUCÁ

El 24% de las encuestadas en la zona rural afirmó que sí logró cambiar la certificación cuando hubo errores (Tabla 6). Sin embargo, las titulares, como antes se indica, no tienen claridad de qué se trata este documento de acuerdo a los resultados de los grupos focales.

Tabla 6. Errores en la certificación de salud

43. Si alguna vez hubo errores de certificación de su cumplimiento ¿logro...?	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Si	376	24.6	24.6	24.6
No	1151	75.4	75.4	100.0
Total	1527	100.0	100.0	

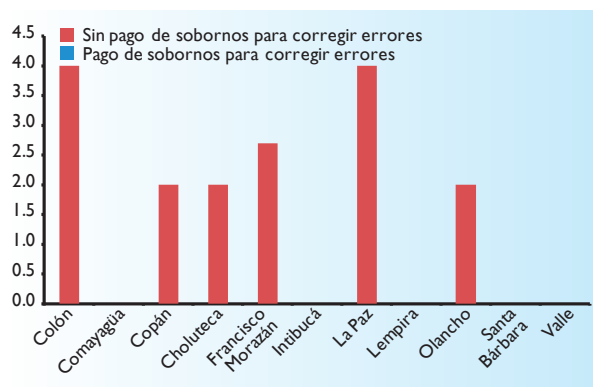
Fuente: Evaluación de Satisfacción de Beneficiarios del Programa Bono Diez Mil (CONFIE, 2013).

Cuando ha habido errores en las constancias de registro emitidas por los centros de salud, la mayoría de las titulares que ha solicitado cambios no ha tenido que pagar soborno para lograrlos (Gráfico 20, Recuadro 23), de acuerdo a lo expresado en los grupos focales con mayor frecuencia.

Recuadro 23

- ◆ Sí, a mí me tocó venir a arreglar, no me cobraron y me atendieron bien, porque solo una letra era la que tenía mala.
GRUPO FOCAL BALFATE
- ◆ No hemos pagado por constancias.
GRUPO FOCAL EL TRIUNFO
- ◆ No pagamos dinero por eso.
GRUPO FOCAL OJOJONA

Gráfico 20. Pagos por cambios en la certificación de salud (frecuencia de los comentarios)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los grupos focales.

Oportunidad del registro en educación

Este aspecto se refiere a si los hijos de las titulares estaban inscritos o no como beneficiarios en los centros educativos antes de recibir el bono.

La calificación obtenida en este aspecto a nivel nacional fue de 4.30 (en una escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

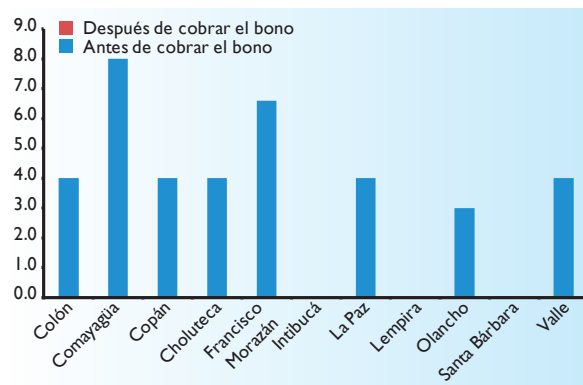
Con mayor frecuencia, las participantes en los grupos focales reportaron que sus hijos estaban inscritos en sus respectivos centros educativos como beneficiarios del bono antes

de ir a cobrarlo, tal como indica el reglamento respectivo (Gráfico 21, Recuadro 24).

Recuadro 24

- ◆ A mí fue en la escuela que me registraron. Llamaron a las personas de la comunidad que iban a anotar, después nos dijeron que era para el bono. Fue por la escuela.
GRUPO FOCAL NACAOME
- ◆ Nosotras, cuando los ponemos en la escuela, ya están registrados. Desde que pasaron encuestando antes, ya estaban registrados.
GRUPO FOCAL EL TRIUNFO

Gráfico 21. Oportunidad del registro en educación (en frecuencia de los comentarios)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los grupos focales.

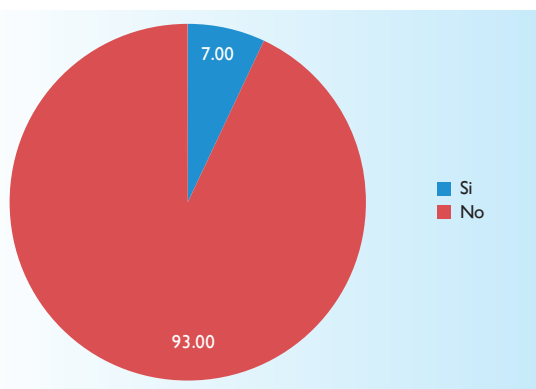
Calidad de la certificación (constancia) en educación

La calidad se refiere a si la certificación que extiende educación sobre el cumplimiento de responsabilidades contiene frecuentemente o no errores y, en el caso de que existan, si es fácil corregirlos. La calificación obtenida en este aspecto a nivel nacional fue de 4.08 (en una

escala de 1 a 5), como resultado de la aplicación de la libreta de calificación comunitaria.

Un bajo porcentaje (7%) de las encuestadas indicó que dejaron de pagarle el bono alguna vez por estar fuera de las listas de cumplimiento de corresponsabilidades que aprueba el CEC (Gráfico 22).

Gráfico 22. ¿Alguna vez dejaron de pagarle el bono porque el CEC la dejó fuera de la lista de cumplimiento de corresponsabilidades?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas urbana y rural.

Buena parte de las constancias extendidas en los centros educativos no contiene errores, de acuerdo a lo expresado con mayor frecuencia por las participantes en los grupos focales (Recuadro 25). Los pocos errores que se reportan obedecen a que algunos niños y jóvenes aparecen matriculados en otros centros educativos, pero estos son errores de registro y no de certificación, ya que las titulares no parecen conocer o saber que existe una certificación respecto al cumplimiento de responsabilidades.

Cuando ha habido errores en las constancias emitidas por los centros educativos, el 8.5% en

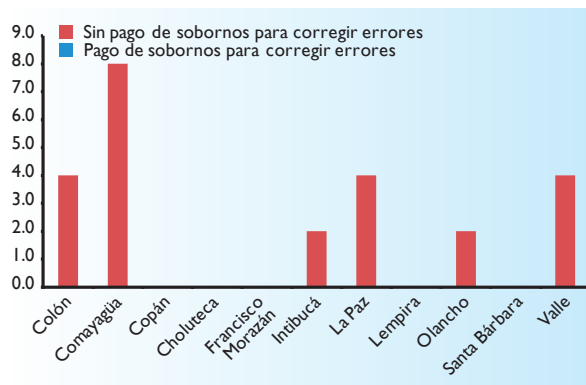
la región centro-sur reportó que logró hacer las correcciones en su certificación. Las titulares que han solicitado cambios no han tenido que pagar ningún soborno para lograrlo, de acuerdo a lo expresado por las participantes en los grupos focales (Gráfico 23, Recuadro 26).

Recuadro 26

◆ No, yo nunca tuve que pagar. No tenemos que dar dinero para eso.

GRUPOS FOCALES DE CAMPAMENTO Y BALFATE, RESPECTIVAMENTE

Gráfico 23. Pagos para cambios en las constancias de educación (en frecuencia de menciones)



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los grupos focales.

Focalización de hogares

Respecto a la focalización de hogares, el enfoque de la auditoría social se orientó a conocer si existen errores de inclusión y exclusión, identificar causas probables y los momentos del proceso en los cuales se podría estar generando dichos errores.

Errores de inclusión de hogares

El 15% de los hogares que reciben el bono pertenecen a los dos quintiles con mayores ingresos (Q4 y Q5). Estos representan, evidentemente, filtraciones por no pertenecer a los quintiles de ingreso por debajo de la línea de pobreza, según datos de la Encuesta Permanente de hogares de 2012.

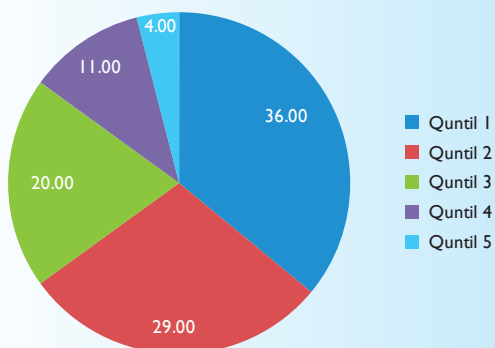
Los hogares del quintil 3, si bien no pertenecen a la población en pobreza extrema, se ubican debajo de la línea de pobreza, por lo que el 20% de los hogares de este quintil que recibe el bono, no puede considerarse como resultante de filtraciones por ingreso (Gráfico 24).

Recuadro 25

- ◆ Aparecen algunos niños matriculados en otro centro educativo, pero de eso se encarga el director de la escuela para buscar cómo arreglar ese caso.

GRUPO FOCAL INTIBUCÁ

Gráfico 24: Distribución de hogares que reciben el bono según quintiles de ingreso



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares (INE, 2012).

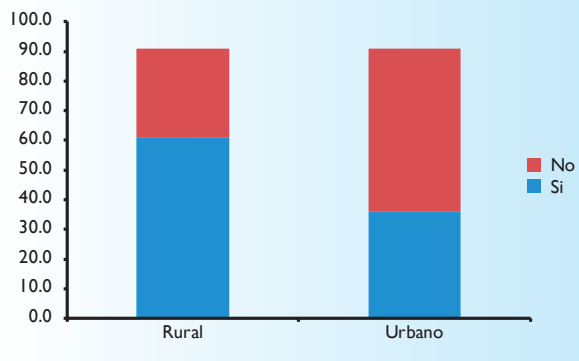
De los datos que arroja esta misma fuente de información también se desprende que, en las áreas rurales, la filtración del bono hacia los quintiles con mayores ingresos se reduce al

10.7% del total de hogares rurales beneficiarios, mostrando una mejor focalización que en las zonas urbanas. Esta diferencia puede atribuirse al hecho de que el programa aún no ha afinado suficientemente el padrón en zonas urbanas, por ser de más reciente aplicación en ese ámbito, y a la más difícil focalización geográfica en áreas más densamente pobladas.

Si bien estos errores de inclusión por ingreso no representan niveles alarmantes, si se compara el Bono 10,000 con otros programas semejantes en América Latina, no cabe duda de que un mejor control de los mismos contribuiría a reducir las brechas de cobertura que este programa presenta en los quintiles más pobres. Además, este afinamiento contribuiría a mejorar la credibilidad del programa, que se encuentra afectada por la percepción de que este no se dirige primordialmente hacia los grupos más pobres de la población, según se desprende de las encuestas realizadas.

Esta percepción es mayor entre los beneficiarios urbanos encuestados. El 55.5% de ellos cree que el bono no está llegando únicamente a los hogares pobres, frente a un 30.5% de los beneficiarios rurales que comparte la misma percepción (Gráfico 25).

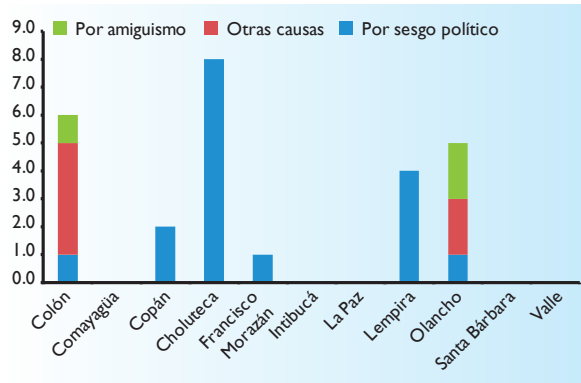
Gráfico 25. Percepción de si el bono es entregado a familias pobres



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las encuestas rural y urbana.

Esta percepción se reflejó también entre los informantes clave (funcionarios del sector salud y educación) entrevistados, que piensan que los errores de inclusión se están cometiendo, mayormente, en el momento de la inscripción o la validación. Según su percepción, estos errores se deben, en primer lugar al sesgo político; y, en segundo lugar, al “amiguismo” que interviene a la hora de decidir quién se convierte en titular del bono. La percepción de que la principal causa es por sesgo político se observó de manera más aguda en los departamentos de Choluteca, Lempira y Copán (Gráfico 26 y Recuadro 27).

Gráfico 26. Causas de errores de inclusión (en frecuencia de menciones)



Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas a informantes clave.

Recuadro 27

◆ A veces uno se sorprende cuando mira gente que tiene dinero suficiente recibiendo el Bono Diez Mil. En la comunidad donde yo vivo hay gente que no merece tener ese bono, pero políticamente creo que se lo dan, gente que no tiene necesidad. Sin embargo, goza de ese servicio como si fuera necesitada.

ENTREVISTA EN EL DEPARTAMENTO DE CHOLUTECA

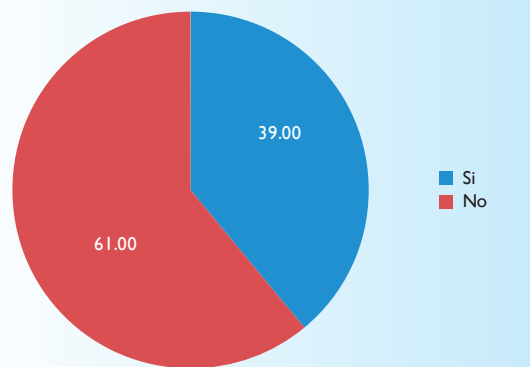
◆ Bueno, en este municipio había personas que no reunían los requisitos y se lo dieron por política, ya que en ese momento el alcalde se los dio a los que no lo necesitaban.

ENTREVISTA EN EL DEPARTAMENTO DE FRANCISCO MORAZÁN

Errores de exclusión de hogares

El 39% de hogares rurales elegibles del quintil I se encuentra cubierto por el bono. Este dato que arroja la Encuesta de Hogares señala entonces que el 61% de los hogares rurales con hijos menores de 18 años, pertenecientes al quintil más pobre, aún no cuenta con este beneficio. Esto representa, aproximadamente, unos 93 mil hogares excluidos (Gráfico 27).

Gráfico 27. Relación entre los hogares rurales del quintil 1 con hijos menores de 18 años, según reciben o no el bono



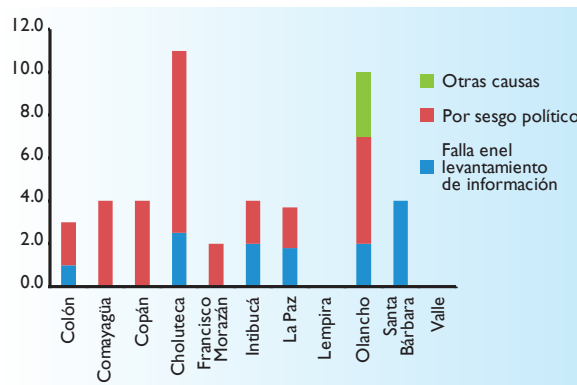
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares (INE, 2012).

También de acuerdo con la información de la Encuesta Permanente de Hogares de 2012, actualmente el 42% de los hogares rurales de ese quintil más pobre recibe el bono sin cumplir con ese requisito.

Los informantes clave —funcionarios del sector salud y educación— creen que los errores de exclusión se están cometiendo mayormente en el momento de la inscripción y el registro de los hogares. Según su percepción, estos errores se deben, en primer lugar al sesgo político; y en segundo lugar, a la falla en el levantamiento de información por el hecho de que el programa realiza la identificación de potenciales titulares tomando como unidad a los hogares (casas), sin tomar en cuenta que, en el caso de los

hogares más pobres y entre grupos indígenas, es frecuente encontrar que convive más de un núcleo familiar en cada hogar (Gráfico 28).

Gráfico 28. Causas de errores de exclusión (frecuencia de los comentarios)



Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas a informantes clave.



Auditores sociales de San Marcos de Caiquín, Lempira.

PROCESO DE LAS TRANSFERENCIAS
INTEGRIDAD DE LA ENTREGA

SÍMBOLO	NIVEL DE CALIFICACIÓN	HARQUE SU VOTO
	MUY INSATISFECHA 1	5
	INSATISFECHA 2	
	NI SATISFECHA NI INSATISFECHA 3	
	SATISFECHA 4	4
	MUY SATISFECHA 5	35

PROCESO DE LAS TRANSFERENCIAS
OPORTUNIDAD DE LA ENTREGA
RECIBO A TIEMPO
NIVEL DE SATISFACCIÓN

SÍMBOLO	NIVEL DE SATISFACCIÓN	HARQUE SU VOTO
	MUY INSATISFECHA 1	
	INSATISFECHA 2	
	NI SATISFECHA NI INSATISFECHA 3	
	SATISFECHA 4	
	MUY SATISFECHA 5	



Petronilo Urbina, coordinador del grupo focal de Balfate, Colón.

RESPONSABILIDADES Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN
REGISTRO Y CONSTANCIA
CALIDAD DE LA CONSTANCIA

SÍMBOLO	NIVEL DE SATISFACCIÓN	HARQUE SU VOTO
	MUY INSATISFECHA 1	
	INSATISFECHA 2	
	NI SATISFECHA NI INSATISFECHA 3	3
	SATISFECHA 4	48
	MUY SATISFECHA 5	5

Tarjeta de calificación ciudadana.



Participantes en el grupo focal de Curarén, Francisco Morazán.

3. Conclusiones

A continuación las principales conclusiones que se derivan de los resultados del proceso de auditoría social y de las preguntas contenidas en la metodología.

Integridad de la entrega

- ◆ Se ha apreciado que, debido a la existencia de montos diferenciados para la entrega del Bono Diez Mil, se hace difícil comprender cuánto le corresponde a cada cuál y, al mismo tiempo, se dificulta el monitoreo de la entrega del bono.
- ◆ Las titulares del bono no conocen la cantidad que deben recibir al año por el cumplimiento de sus responsabilidades; por tanto, no tienen la certeza de que la cantidad que recibieron en el último pago era la que les correspondía. La variabilidad de las frecuencias de entrega y de montos diferenciados que les asigna el programa es muy difícil de entender. Ello genera una gran confusión y no contribuye a los procesos de rendición de cuentas del programa.

- ◆ Un porcentaje tan pequeño de presentación de quejas, y la dispersión de los canales ante los cuales se presentaron, indicarían que no existe un mecanismo de quejas y reclamos claramente establecido ante el cual puedan acudir las titulares.
- ◆ A la mayoría de las titulares del bono no les solicitan dinero para entregarles las transferencias. En casos excepcionales, los coordinadores de los grupos (miembros del CEC) solicitan (módicas) cantidades de dinero a cambio del apoyo o servicio que brindan el día de la entrega de la transferencia.

Oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega

- ◆ En el proceso de auditoría social se advirtió que no existen protocolos acerca de algunos temas centrales para la calidad del servicio asociada a la entrega del bono. Por ejemplo, no se sabe con cuántos días de anticipación se debe avisar a los beneficiarios que será entregado. Tampoco se define la hora en que empieza a entregarse ni los documentos que deben presentar para recibirlo.

- ◆ A la mayoría de las titulares les toma bastante tiempo llegar al lugar donde se paga el bono e incurrir en altos costos de transporte, de alimentación, tanto suya como de sus acompañantes, así como por el cuidado de sus hijos, cuando los dejan a cargo de otras personas. Incluso dejan de percibir el ingreso por ese día de trabajo, ya que tienen que dedicar prácticamente toda la jornada para ir a recibir el bono.
- ◆ A pesar de que las titulares esperan varias horas en la fila para cobrar el bono, aprecian que durante la entrega han recibido un buen trato, salvo casos excepcionales.
- ◆ Las unidades móviles del banco no están llegando a los municipios y comunidades que fueron objeto de esta auditoría social, por lo que muchas titulares están expuestas a problemas de inseguridad, ya que deben trasladarse con el dinero que reciben desde el lugar de pago hasta su residencia.
- ◆ En general, los representantes del programa no llegan a la hora esperada; y si llegan, las titulares tienen que esperar largas horas — sin motivo justificado—, hasta que comienza la entrega de la transferencia. Esto está por debajo de los estándares de calidad de atención a los ciudadanos portadores de derechos.

Comunicación sobre servicios vinculados a corresponsabilidades

- ◆ Al parecer, las titulares han recibido información sobre sus corresponsabilidades; pero, en muchos casos, no de manera clara, oportuna y completa. En general, han tenido acceso a información sobre

los servicios ofrecidos en salud, nutrición y educación, y entienden la información recibida, pero esperan que se les actualice permanentemente la información al respecto.

Acceso a servicios

- ◆ En general, los centros educativos están ubicados a una menor distancia —medida en tiempo de recorrido— de los lugares de residencia de las titulares del programa, que los centros de salud. Al estar los centros de salud un poco más alejados de los lugares de residencia de las titulares, podría pensarse que el mayor incentivo o estímulo debería canalizarse hacia al cumplimiento de las corresponsabilidades asociadas a salud (ya que hay más dificultad de acceso), en vez de como se realiza actualmente, que el mayor estímulo se da por el cumplimiento de corresponsabilidades en educación.
- ◆ Existe una alta satisfacción en relación con los horarios de atención y la disponibilidad de personal en los centros de salud. Sin embargo, en algunos casos se espera que reciban atención prioritaria las personas que viven más lejos y que han tenido que recorrer grandes distancias para acudir a los servicios y cumplir con las corresponsabilidades. Las titulares recibieron la atención que se espera en los centros de salud por ser titulares del bono, como vitaminas (chispitas), control de niño sano (peso y talla), vacunas y consejería.
- ◆ En 2013 se ha regularizado la asistencia de los maestros a los centros educativos. Sin embargo, en algunas regiones se reportan inasistencias de más tres días de clases

en un alto porcentaje de las encuestadas. También persisten algunos cobros, ya sea por matrícula o contribuciones, obligando a familias de escasos recursos a sufragar los gastos para cubrir materiales, equipos y servicios que el Estado no proporciona a los centros educativos.

Registro y certificación de corresponsabilidades

- ◆ Las titulares del bono no conocen el contenido de las certificaciones que las autoridades de salud y educación hacen respecto al cumplimiento o no de sus corresponsabilidades. Por tanto, no podrían detectar posibles errores ni solicitar cambios o correcciones de manera oportuna frente a las autoridades del sector o el CEC.
- ◆ La mayoría de las titulares del bono y sus hijos menores de edad fueron oportunamente registrados en el establecimiento de salud de su respectiva comunidad. Cuando las y los titulares se han percatado de errores en sus registros, no han tenido que pagar dinero para realizar y conseguir los cambios correspondientes.

Focalización de hogares

- ◆ Siguiendo con los datos de la Encuesta Permanente de Hogares de 2012, el 15.2% de los hogares que reciben el bono pertenecen a los dos quintiles con mayores ingresos (Q4 y Q5); esto significa que el programa debe

realizar mayores esfuerzos por depurar la base de datos de beneficiarios y, de esta manera, asegurar menores porcentajes de inclusión de hogares no pobres.

- ◆ La misma encuesta del INE nos permite señalar que el 65% de los hogares que reciben el bono son extremadamente pobres (Q1 y Q2). Asimismo, se ha identificado que el 19.8% de hogares que recibe el bono pertenece al tercer quintil (Q3) que, si bien no pertenecen a la población en pobreza extrema, sí se ubican debajo de la línea de pobreza.
- ◆ El hecho de que el 61% de los hogares rurales con hijos menores de 18 años, pertenecientes al quintil más pobre aún no cuente con el beneficio del bono, debe ser motivo de preocupación, pues este no está llegando a un número muy significativo de hogares indigentes elegibles. Estos son aproximadamente 93 mil hogares a los que el bono debería llegar para mejorar su nivel de ingreso y ampliar las oportunidades para las nuevas generaciones.
- ◆ De acuerdo con la percepción de los entrevistados, los errores de inclusión y exclusión de hogares se deben frecuentemente al sesgo político, que es el factor común identificado como causa de dichos errores. Los informantes clave, funcionarios del sector salud y educación, creen que los errores se están cometiendo mayoritariamente en el momento de la inscripción.



Grupo focal en Dulce Nombre de Culmí, Olancho.

4. Recomendaciones

Las recomendaciones van dirigidas a las causas de los problemas encontrados y no solo a los síntomas observados y, en lo posible, identifican a los actores a los que correspondería ejecutar las acciones de control o mejoramiento que subsanen las deficiencias detectadas.

Integridad de la entrega

A partir de los resultados de la auditoría social, pareciera que el establecimiento de un monto individualizado y la simplificación del sistema de entrega, harían posible una mejor comunicación e información acerca de la entrega del bono y se fortalecería la transparencia, por lo que se recomienda:

- ◆ **Claridad en la definición de montos de entrega.** Determinar, mediante “Acta de Compromiso Individual”, con copia para ambas partes, el compromiso que asumen las titulares del bono (corresponsabilidades) y el compromiso que asume el Estado, definiendo las cantidades y las veces que les correspondería recibir al año por el cumplimiento de las condiciones.

De esta forma, cada titular sabría la cantidad exacta a recibir en cada entrega, dividiendo el total anual entre el número de entregas que se defina vía reglamento. Así, las titulares contarían con mayor información para demandar cuentas sobre las entregas del bono, podrían organizar su presupuesto, y el proceso sería más transparente para todas las partes.

- ◆ Capacitar a los miembros del CEC (coordinadores de grupos) y madres líderes respecto a que su compromiso y apoyo debe otorgarse de manera voluntaria, como un servicio social a la comunidad a la que pertenece.
- ◆ **Mecanismo de quejas participativo.** Tomar en cuenta, para el diseño del mecanismo de quejas y reclamos del programa, insumos de los auditores sociales del bono tanto a escala local como nacional, para analizar el papel que actualmente desempeñan los CEC en la canalización de las quejas, así como la posibilidad de intervención de otras instancias como

las Oficinas Municipales de la Mujer y el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos. Además, considerar desde el diseño un mecanismo participativo de supervisión al funcionamiento de la Unidad de Quejas del Programa.

Oportunidad, accesibilidad y comunicación de la entrega

- ◆ Establecer estándares claros, abiertos y de conocimiento público respecto a los procesos de entrega del bono. En caso de mantenerse la entrega de la transferencia mediante cajeros, se podría establecer que se anunciará por un medio predefinido, y con al menos cinco días de anticipación, la fecha en que será entregado; o que la entrega del bono se iniciará siempre a las 8 o 9 de la mañana, y que se hará en el orden de llegada, a excepción de las embarazadas y las titulares con discapacidad, que serán atendidas prioritariamente según su orden de llegada. También se podría definir una fecha de entrega fija para cada lugar y exhibir en lugares públicos el calendario anual de la entrega, analizando previamente temas relativos a la seguridad.
- ◆ Revisar la frecuencia de entrega del bono, considerando entregas bimensuales o, en su defecto, trimestrales para que corresponda con las preferencias manifestadas por las titulares.
- ◆ **Eficiencia y accesibilidad respecto al pago.** Es urgente cambiar la modalidad de pago para acercar la entrega al lugar de residencia de las titulares. Existe diversidad de modelos en el sistema financiero nacional

que podrían analizarse para que las titulares no incurran en gastos de movilización para ir a reclamar el bono, así como para reducir tiempos de espera en fila. La experiencia internacional muestra que la utilización de la telefonía celular puede también mejorar los sistemas de pago y la comunicación con las titulares.

Registro, certificación y comunicación de corresponsabilidades

- ◆ **Transparencia en las certificaciones.** Establecer un procedimiento mediante el cual la titular tenga la oportunidad de revisar las constancias (certificaciones) que otorgan los centros educativos y los centros de salud para advertir posibles errores y, de ser el caso, presentar quejas y reclamos.
- ◆ Organizar y ejecutar un programa de comunicación dirigido a las titulares que requieren información oportuna y completa sobre el bono, particularmente sobre sus corresponsabilidades y la forma en que el cumplimiento de las mismas es certificado por las autoridades de Salud y Educación.

Acceso a los servicios

- ◆ **Acercamiento de los servicios de salud.** En los municipios donde no se están implementando procesos de descentralización de los servicios de salud, es conveniente acercarlos a las comunidades más distantes del centro de salud respectivo mediante iniciativas como botiquines comunitarios para entregar vitaminas y

suplementos, organizar rondas periódicas de consejería de nutrición, y consultas pediátricas y ginecológicas.

- ◆ Establecer horarios diferenciados en los centros de salud para controles regulares, que no impliquen emergencia, atendiendo con prioridad a las personas que residen más lejos de los centros donde deben acudir para cumplir con sus responsabilidades.
- ◆ Reforzar a los centros educativos con materiales, equipo y suministros, de forma tal que no se tenga que solicitar contribuciones a los padres de familia para suplir necesidades básicas de dichos centros.

Focalización de hogares

- ◆ Depurar el censo y los listados de beneficiarios para incluir personas que reúnen las condiciones de elegibilidad y excluir a aquellas que no las reúnen,

utilizando los mecanismos de verificación existentes.

- ◆ **Enfoque en pobreza extrema rural.**
Enfocar los esfuerzos y los limitados recursos en ampliar la cobertura del bono en el primer quintil más pobre (Q1) de la población en áreas rurales, donde se ha demostrado que tiene mayor impacto y menores riesgos de filtración. Esta focalización, y un control más drástico de las filtraciones, contribuiría a hacer más eficiente el Programa y elevaría sus niveles de credibilidad.
- ◆ Desagregar la información por núcleo familiar y no por hogar, ya que en muchas poblaciones varias familias pueden convivir en un mismo hogar o casa, pero cada una está a cargo de generar sus propios ingresos.
- ◆ Comunicar de manera clara, amplia y masiva las condiciones de elegibilidad de las familias para que, potenciales titulares, se acerquen a los Comités Escolares Comunitarios (CEC) o

mesas de empadronamiento, y puedan solicitar ser incluidas en el padrón de elegibles del programa y se proceda a verificar su condición socioeconómica.

- ◆ Sumar la participación de un miembro de la Comisión Ciudadana de Transparencia (CCT) de cada municipio en las reuniones de los CEC, para que los procesos de verificación ya definidos por el programa puedan ser fiscalizados socialmente, mientras se están llevando a cabo (auditoría concurrente).



Ejercicio de calificación ciudadana en el grupo focal de El Triunfo, Choluteca.



Participantes en grupo focal de Iriona, Colón.

5. Acciones de seguimiento

A continuación se presentan las acciones que se llevarán a cabo para asegurar el cumplimiento de las recomendaciones.

- ◆ Se realizará una presentación de los hallazgos a los responsables de los aspectos auditados. Se establecerá un diálogo para analizar la factibilidad de las recomendaciones y cómo podrían integrarse en la planificación de corto y mediano plazo.
- ◆ Se programarán reuniones de revisión con los responsables de la implementación de las recomendaciones para conocer avances, elementos facilitadores u obstaculizadores.
- ◆ Se hará una presentación pública de los resultados a fin de que interesados en la temática puedan dar seguimiento independiente a la implementación de las recomendaciones, ya sea en el ámbito local, regional o nacional.

6. Aprendizajes del proceso de auditoría social

Uno de los resultados más importantes de la implementación de la auditoría social —además de la información y hallazgos como producto de la aplicación de las herramientas—, ha sido el enriquecimiento profesional de los propios participantes e implementadores.

A continuación se señalan algunas lecciones aprendidas por los actores participantes que, sin duda, impactarán en la aplicación de futuras iniciativas:

- ◆ **Diálogo entre la sociedad civil y el gobierno.** Los canales de relacionamiento y diálogo, débiles al inicio de la auditoría social, se fueron fortaleciendo a lo largo del proceso. Se crearon puentes para el intercambio de información, con base en el respeto y la confianza.
- ◆ **La auditoría social como estrategia constructiva.** Esta experiencia ha demostrado que la auditoría social se puede ejercer como una evaluación constructiva que, basada en la evidencia, propone mejoras para los programas que se monitorean o evalúan.

- ◆ **Relacionamiento positivo de sociedad civil con organismos internacionales.** Si se trabaja en acuerdo y colaboración con el gobierno y los organismos financieros internacionales, los resultados de incidencia tienen un mayor impacto en los procesos de auditoría social, siempre que esta relación esté basada en el respeto de los roles y autonomía de los actores.
- ◆ **De voceros a facilitadores.** Uno de los retos para los auditores sociales fue entender que este proceso de auditoría consistía en recoger la voz de las titulares del Programa Bono Diez Mil, y no en hacerse escuchar. La tarea de los auditores sociales no consistió en emitir su opinión sobre el

Programa, sino en aplicar las herramientas de manera rigurosa, objetiva e independiente, a fin de recoger información, percepciones y demandas de las titulares del Bono Diez Mil.

- ◆ **Compromiso ciudadano.** Este ejercicio de auditoría social no se habría llevado a cabo sin el compromiso ciudadano de los más de cien auditores sociales que participan de manera voluntaria en este tipo de procesos. La vocación de servicio, el liderazgo y la responsabilidad con el desarrollo comunitario son los motores que hacen posible la participación ciudadana para el control social, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas, así como la eficiencia y la eficacia de la gestión pública.



Grupo focal en Juticalpa, Olancho.

Responsables del Informe

Los responsables de este informe son las organizaciones que integran el ConSOC-H y sus representantes, el equipo de auditoría social que condujo el proceso a nivel municipal y el equipo de apoyo técnico.

Organizaciones integrantes del ConSOC-H y sus representantes

Asociación Libertad y Democracia	Ricardo Callejas
Asociación Nacional de Industriales (ANDI)	Fernando García Merino
Casa Alianza	Guadalupe Ruelas
Centro de Estudios de la Mujer (CEM-H)	Suyapa Martínez
Consejo Nacional Anticorrupción (CNA)	Eugenio González
Amigos de La Tigra (AMITIGRA)	Juan Ferrera
Foro Permanente de Organizaciones de Sociedad Civil	Julio Cabrera
Foro Social de la Deuda Externa y Desarrollo de Honduras (FOSDEH)	Mauricio Díaz Burdett
Fundación Agro Líbano	Pamela Molina
Fundación Democracia sin Fronteras (FDSF)	José León Aguilar
Grupo de Sociedad Civil (GSC)	Omar Rivera
Habitat para la Humanidad (HH)	Alberto Benítez
Junior Achievement Honduras	Pina Bendaña
Movimiento Ambientalista de Campamento	Juan Granados
Organización de Desarrollo Étnico Comunitario (ODECO)	Céleo Álvarez
Organización Nacional Indígena Lenca de Honduras (ONILH)	Lucía Esperanza Martínez
Pastoral Social CARITAS	German Cáliz
Red Regional de Comisiones Ciudadanas de Transparencia Centro, Sur Oriente (RECTCSO)	Ricardo Arturo Matute
Personal departamento de Olancho	Carlos Arturo Cerna
Transformemos Honduras (TH)	Carlos Hernández

Equipo de auditores sociales por departamento y municipio

Departamento	Municipio	Auditores sociales
Colón	Balfate*	José Petronilo Urbina Macario Orellana Israel Meléndez Bernarda Rosy Moya Enni Núñez
	Bonito Oriental	Arcenia Banegas Juan José Arenivar Walter Rivera Samuel Antonio Sánchez José Otoniel Rivera Andrés Rodríguez
	Iriona	Leonardo Meléndez Aparicio Thomas Karen Patricia Bernárdez Ricarda Martínez Saturnino Cacho
Comayagua	Humuya	Juan Ramón Lara Kelin Yamilet Solano Reynaldo Andrés Martínez Orfilia Galeano Javier Galeano
Copán	La Unión	Manuel Alvarado Griselda Yanes Edita Mandareli Hernández Sindy Yanira Romero Emilio Alvarado Silverio Rodríguez
	Santa Rosa de Copán	Santos Gabriel Serrano Nahún Tejeda Santos Echeverría
Choluteca	Choluteca*	Isidro Mondragón Bernabé Quevedo María Luisa Mendoza
	El Triunfo*	Roxana Waleska Pérez Rubén Sebastián Romero Fredis Alonso Mendoza Luz Marina García Manuel Cruz Marlon Adán Suazo

Francisco Morazán	Curarén*	Lautaro Oqueli Héctor Rodas
	Ojojona*	Héctor Alcides López Nubia Casco Francisco Aguilar Francisco Cruz Oscar Pineda
	Santa Ana	Ricardo Matute Sandra Zerón Waldina Martínez Héctor Enrique Rodríguez Iris Matute Carlos Rufino Matute Carlos Alberto Mejía Edwin Avilés
Intibucá	Intibucá*	Nicario Méndez Marta Álvarez Doroteo Meza Natividad Osorio Héctor Meza Nolvia Esperanza Gonzales Fanny Lorena Meza
	Yamaranguila	José Ramón Reyes Gloria Angélica Pérez Vásquez Marleny Reyes Castillo María Mercedes Hernández
La Paz	Red Departamental Chinacla	María Isabel Urquía Fredy Ventura Elena Ventura Irma López Solano Clara Nicolasa Domínguez Arnulfo Hernández
	Opatoro*	Elvin Arnaldo Vásquez Josefina López Santos Julián Pérez José Gustavo López Lino Adalberto Rodríguez Jacinto García José Rosario López
	San José*	Rubén Argueta Alba Luz Domínguez Teodoro Camilo López Hernán Díaz Gonzales
	Yarula*	Pablo Hernández Karen Lili Osorio Eufreniano Hernández Rosamelia Orellana Miguel Ángel Hernández Marta Ventura Florentino Hernández Adalberto Díaz Atanacio Pérez Gutiérrez

Lempira	La Virtud*	Oscar Ramírez Dina Maribel Escalante Adrián Ramírez Reyes José Norman Monge Mariano Otero
	San Marcos de Caiquín*	Roberto Valentín Campos María Santos Rodríguez Virgilio López Victor Manuel López
Olancho	Campamento	Juan Granados Douglas Membreño María José Bonilla Lesli Cáceres Carlos Javier Banegas Triminio Maldonado
	Dulce Nombre de Culmí*	Faustino Duarte Omar Zambrano María Guevara Pablo Alemán Eliazar Juárez Evelio Martínez
	Juticalpa*	Oswaldo Marroquín Sandra Banegas Alejandrina Flores Gumerindo Munguía Consuelo Oyuela
	Mangulile	Jaime Eduardo Flores Leydy Geraldina Reyes Lendy Omar Matute María Lobo Cruz Reyna Murillo Arelin Canelas
Santa Bárbara	Santa Bárbara*	Rosa Beatriz Cornejo José Manuel Enamorado Bárbara Lizeth Pineda David Antonio Chávez
Valle	Nacaome*	Tania Ochoa Geraldina Machado Edwin Romero Seferino Núñez Mercedes Pérez

*En estos municipios también se aplicó la encuesta rural.

Equipo de apoyo técnico al proceso de Auditoría Social

Ángel Altamirano

Blanche Cotlear

Evelyn Hernández

Francisco Quintanilla

Francisco Saravia

José Filadelfo Martínez

William Reuben

Equipo de apoyo técnico a la formulación de la Metodología de Auditoría Social

Evelyn Hernández

Francisco Quintanilla

Jorge Irías

José Filadelfo Martínez

Melissa Zumaeta

William Reuben

Referencias documentales y bibliográficas

ConSOC-Honduras, Propuesta de Metodología Auditoría Social al Programa Presidencial Salud, Educación y Nutrición “Bono Diez Mil, Tegucigalpa, s.f.

CONFIE, Evaluación de Satisfacción de Beneficiarios del Programa “Bono 10,000”, Tegucigalpa, mayo 2013.

Instituto Nacional de Estadística (INE), Encuesta Permanente de Hogares, Tegucigalpa, 2012.

Fiszbein A. & Schady N., Conditional Cash Transfers: Reducing Present and Future Poverty. The World Bank, Washington D.C., 2009.

Villatoro, P., “Programas de transferencias monetarias condicionadas: experiencias en América Latina”, *Revista de la CEPAL* N° 86, Santiago, agosto de 2005.



Grupo focal en Balfate, Colón.

Anexos

Anexo 1. Hoja resumen del Programa Presidencial

Anexo 2. Herramienta 1: Encuesta para la tarjeta de calificación ciudadana

Anexo 3. Herramienta 2: Grupos focales para la tarjeta de calificación comunitaria

Anexo 4. Herramienta 3: Entrevistas informantes claves

Anexo I

Hoja resumen del Programa Presidencial de Salud, Educación y Nutrición Bono Diez Mil

Objetivo general

Generar capital humano a través del desarrollo de las capacidades en educación, salud y nutrición de los hogares en extrema pobreza y pobreza, mediante la entrega de transferencias monetarias condicionadas al cumplimiento de las respectivas responsabilidades, con el fin de contribuir a la ruptura del ciclo intergeneracional de la pobreza.

Objetivos específicos

1. Otorgar transferencias monetarias a los hogares en extrema pobreza y pobreza, con niñas, niños y adolescentes incorporados al sistema escolar básico, con la condición de que estén matriculados en centros escolares del sistema público nacional (modalidad formal o no formal); con el fin de fomentar la matrícula, permanencia y asistencia regular durante el año lectivo. Se dará prioridad a las niñas, niños y adolescentes entre los 6 y 18 años.
2. Promover la demanda de los servicios de salud de las familias titulares del Programa, para mejorar los indicadores de salud, prevenir enfermedades y garantizar una nutrición adecuada a todos sus integrantes. Se dará prioridad de atención a la población más vulnerable, como los niños y niñas de 0 a 5 años, así como a las titulares embarazadas y puérperas.
3. Contribuir a la creación de una red de protección social, para evitar que la población más pobre y vulnerable sea

afectada por las crisis económicas externas e internas, promoviendo la creación de condiciones necesarias para salir de su situación de pobreza extrema y pobreza.

Alcance y mecanismo de operación

La matriz de resultados del Programa está orientada a mejorar los indicadores de pobreza, pobreza extrema, cobertura de educación básica, deserción escolar, mortalidad materna, mortalidad infantil y desnutrición infantil de las poblaciones que atiende. Tiene cobertura nacional y busca beneficiar a 600,000 familias en pobreza y pobreza extrema en los cuatro años del gobierno (2010-2013, 150 mil familias por año).

Proporciona 10,000 y 5,000 lempiras anuales en entregas trimestrales a familias pobres y pobres extremas que cumplen las responsabilidades de educación y salud, respectivamente. Las condicionalidades de educación están referidas a la matrícula y permanencia de niños en edad escolar (6-18 años) en un centro educativo. Las condicionalidades de salud están referidas al uso de los servicios locales de salud por parte de niños menores de 5 años, titulares embarazadas y puérperas.

Financiamiento

El Programa es financiado con fondos de préstamo del Banco Centroamericano de Integración Económica, BCIE (150 millones US\$ destinados a financiar el Bono Urbano), Banco Interamericano de Desarrollo, BID (75 millones US\$) y Banco Mundial (40 millones US\$), más 5 millones US\$ de contraparte nacional, que hacen un total de 270 millones US\$. El Programa se propone invertir el 90% de estos recursos en transferencias y el 10% en fortalecimiento institucional.

Anexo 2

Herramienta 1: Encuestas para la Tarjeta de Calificación Ciudadana

Presentación

Un conjunto de organizaciones de la sociedad civil hondureña se encuentra realizando una encuesta para recoger la percepción de los titulares del Bono 10,000 sobre la calidad del servicio que reciben. La información que se recoja de esta encuesta servirá para que estas organizaciones presenten a los responsables de la gestión del Bono un conjunto de observaciones sobre su desempeño y recomendaciones para mejorarlo. La información que usted provea es estrictamente confidencial.

Acceso al pago del Bono

1. ¿Cuánto tiempo hace que le pagaron el bono la última vez? _____ días
2. ¿Cómo le pagaron en esa ocasión?
En la sucursal del Banco. Vaya a la pregunta # 3
Con la unidad móvil. Vaya a la pregunta # 5
3. ¿Cuánto tiempo le llevó llegar al Banco? _____ minutos
4. ¿Cuánto pagó en transporte para llegar al Banco? _____ lempiras. Vaya a la pregunta # 7
5. ¿Le informaron antes cuándo se haría la entrega? Sí No
6. ¿Llegó la unidad móvil a la hora anunciada? Sí No
7. ¿Cuánto tiempo hizo fila para recibir el pago? _____ minutos
8. ¿Recibió un buen trato? Sí No
9. En general, con base en su última experiencia al recibir el bono, ¿qué nota de 10 a 100 le da al servicio de entrega del bono? Basado en la calidad de la atención, prontitud de la entrega, procedimiento de pago e información oportuna.

10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

10. ¿Sabe cuánto le corresponde recibir en cada pago? Sí No

El pago del Bono

11. ¿Recibió la suma que usted esperaba? Sí Pase a pregunta #13 No
12. ¿Cuántos lempiras recibió? _____ lempiras
13. ¿Reclamó por recibir menos?
 Sí ¿A quién? El cajero El delegado de PRAF Otro
 No
14. ¿Tuvo que pagar alguna suma de dinero por el servicio de pago?
 Sí ¿Cuánto? _____ lempiras
 No

Comunicación de las corresponsabilidades

15. Diga cuál o cuáles de las siguientes frases se acerca más a su experiencia sobre la información acerca de sus corresponsabilidades para recibir el bono: (escogencia múltiple)

La información que recibió le explicó cuáles son sus corresponsabilidades	
Le indicó a qué centro de salud le corresponde ir	
La ofreció la dirección y el horario del centro de salud	
Le indicó los servicios de salud y nutrición que debe recibir	
Le explicó las razones por qué es importante que sus niño(a)s reciba(n) los servicios de salud y atiendan la escuela	
Recibió información, pero no se entiende	
No recibió ninguna información	

Acceso a los servicios de salud y nutrición para cumplir con las corresponsabilidades

16. De acuerdo con la última vez que visitó el centro de salud, me podría decir:

¿Cuánto tiempo le tomó llegar desde su casa al establecimiento?	- ½ h <input type="radio"/>	+ ½ h <input type="radio"/>	+1 h <input type="radio"/>	+2 h <input type="radio"/>
¿Era el horario de atención conveniente?	Sí <input type="radio"/>		No <input type="radio"/>	
¿El personal estaba presente?	Todos <input type="radio"/>	Faltaban algunos <input type="radio"/>	No había nadie <input type="radio"/>	
¿Recibió notificación o recordatorio de la cita?	Sí <input type="radio"/>		No <input type="radio"/>	
¿Qué servicios recibió?	Gotitas <input type="radio"/>		Peso y talla del niño(a) <input type="radio"/>	
	Vacunas <input type="radio"/>		Consejería <input type="radio"/>	
	Madre gestante <input type="radio"/>		Otros <input type="radio"/>	
¿Recibió una visita domiciliaria?	Sí <input type="radio"/>		No <input type="radio"/>	

17. De acuerdo con la última vez que visitó el centro de salud, me podría decir:

¿Se encontraba registrada en el centro de salud?	Sí <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
¿Estuvo de acuerdo con la certificación que se hizo de su cumplimiento?	Sí <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
Si alguna vez hubo errores de certificación de su cumplimiento, ¿logró que la recertificaran?	Sí <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
¿Ha debido pagar alguna suma de dinero por los servicios recibidos o por la recertificación?	Sí <input type="radio"/> ¿Cuánto? L _____	No <input type="radio"/>

18. En general, con base en su última experiencia de atención al servicio del centro de salud, ¿qué nota de 10 a 100 le da a la facilidad para recibir el servicio?

10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

Acceso de niños y niñas a la escuela

19. De acuerdo con su experiencia, me podría decir:

¿Cuánto tiempo le toma a sus hijos llegar desde su casa a la escuela?	- ½ h <input type="radio"/>	+ ½ h <input type="radio"/>	+1 h <input type="radio"/>	+2 h <input type="radio"/>
¿En el último mes ha faltado a clases alguno de los maestros de sus hijos?	Sí <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>		
¿En el último mes, alguno de sus hijos lo devolvieron porque no había clases?	Sí <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>		
¿El último año debió pagar dinero para que matricularan a sus hijos?	Sí <input type="radio"/> ¿Cuánto? L _____	No <input type="radio"/>		

Insertar información sobre las condiciones del centro educativo

De acuerdo con su experiencia, me podría decir:

¿Estuvo de acuerdo con la certificación que se hizo de la asistencia de sus hijos a la escuela?	Sí <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
Si alguna vez hubo errores de certificación de su atención, ¿logró que el Comité de Educación Comunitario la recertificara?	Sí <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
¿Ha debido pagar alguna suma de dinero por la recertificación?	Sí <input type="radio"/> ¿Cuánto? L _____	No <input type="radio"/>

Anexo 3

Herramienta 2: Protocolo y guía para implementar grupos focales

Introducción

El grupo focal es una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, donde se procura que un grupo de individuos seleccionados, de acuerdo a criterios predefinidos, discutan, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que, en este caso, es el Programa Bono Diez Mil.

Para desarrollar un grupo focal se considera que un número adecuado es entre 6 a 12 participantes. Sin embargo, asumiendo que algunos de los invitados no asistirán, se recomienda invitar una población de reemplazo (10% más de los invitados originales).

En la medida de lo posible, es recomendable organizar la ubicación de los participantes, en el lugar donde se celebre la reunión, en una configuración en U y asegurar que haya buena acústica para poder grabar.

Normalmente, el desarrollo de la reunión se planifica para no más de dos horas, pero en este caso está prevista para dos horas y cincuenta minutos, si se trata de grupos focales en zonas rurales (con corresponsabilidades en salud y educación), y dos horas para grupos focales en zonas urbanas (con corresponsabilidades solo en educación).

Conformación del equipo facilitador

Todos los miembros del equipo que van a facilitar los grupos focales en cada comunidad tienen que haber participado en el proceso de capacitación

y entrenamiento práctico en el uso de esta herramienta. Además, deben estar familiarizados con el proceso de auditoría social al Bono Diez Mil y con otras herramientas que se utilizarán para recolectar la información a nivel local.

No debe permitirse ser parte del equipo facilitador a personas que no participaron en el proceso de capacitación, a fin de evitar cuestionamientos sobre la confiabilidad de los resultados.

Roles de los facilitadores

Para facilitar el grupo focal se recomienda organizar equipos de al menos tres personas, una de los cuales debe asumir el rol de moderadora, otra de relatora y la tercera de apoyo para cuestiones logísticas.

El moderador debe tener habilidades comunicacionales, como saber escuchar, darse a entender, manejar dinámicas de grupo y hacer control eficiente del tiempo. Además, debe asegurarse de mantener a las participantes atentas y concentradas, manteniendo el hilo central de la discusión, y cerciorarse de que todas participen activamente.

El relator debe tener habilidades para escribir y resumir, para elaborar la memoria de la discusión y hacer un trabajo de observación del comportamiento de las asistentes, apoyando al moderador cuando estime conveniente y en los momentos ya planificados con anterioridad.

La tercera persona del equipo se encarga de levantar la lista de asistencia, apoyar al moderador en el manejo del material de apoyo (papelógrafo, tarjetas, etc.), servicio de meriendas y orientaciones para las participantes.

Aspectos generales a tener en cuenta para el manejo de la discusión

El salón debe tener suficiente acústica para lograr una buena grabación de las discusiones. No se debe permitir interrupciones o ruidos que afecten la calidad de la grabación. Recuerde que después tendrá que transcribir todo lo dicho por las participantes.

Si alguna de las participantes llega tarde, es mejor que entre en un receso y no en plena discusión, ya que esto afecta la calidad de la grabación y, por consiguiente, el trabajo de transcripción.

Es importante tener a mano la lista de las participantes convocadas, para comprobar que son esas personas las que asisten y no otras; igualmente, hay que solicitar que muestren su cédula de identidad o proporcionen el número de identidad.

Durante la reunión se debe promover el debate planteando preguntas que estimulen la participación, y desafiando a las participantes con el objetivo de sacar a flote las diferencias. Se recomienda plantear las preguntas en una secuencia que sea cómoda para las participantes, partiendo de lo general a lo específico, de lo más fácil a lo más difícil, y de lo positivo a lo negativo.

Algunas veces será necesario llevar la discusión a los pequeños detalles o, si es del caso, impulsarla hacia temas más generales, cuando esta ha tomado un rumbo equivocado o ambiguo.

También se debe procurar mantener a las participantes atentas al tema en discusión; si el caso lo amerita, el moderador o relator deben conducir la conversación hacia sus orígenes para reordenarla.

El moderador también deberá asegurarse de que cada participante tenga la oportunidad de

expresar sus opiniones, y no debe mostrar preferencias o rechazos que inclinen a las participantes hacia una opinión o posición en particular.

El paso a paso para desarrollar el grupo focal

El relator debe estar listo a encender la grabadora. Antes deberá verificar si esta funciona, si capta las intervenciones, y si tiene baterías con carga.

Es importante revisar las condiciones de la acústica para lograr una buena grabación.

PARA EMPEZAR (10 MINUTOS)

- ◆ Presentación del equipo facilitador a las participantes del grupo focal.
- ◆ Breve explicación del objetivo de la visita y del porqué de la reunión.
- ◆ Fase de autopresentación: solicitar a cada participante que diga su nombre, número de hijos, estado civil, ocupación, aldea-caserío. Es preferible llevar un papelógrafo con los datos que se piden y colocarlo al frente para que las titulares recuerden lo que deben decir; igualmente, se recomienda cartulinas de identificación, de un tamaño tal, que permitan al moderador identificar fácilmente el nombre de la participante.

CONOCIMIENTO GENERAL Y PERCEPCIONES DE LOS DESTINATARIOS SOBRE EL BONO DIEZ MIL (5 MINUTOS)

El moderador explicará que ahora quisiera hablar específicamente sobre el “Programa Bono

Diez Mil”, haciendo uso de la siguiente guía de preguntas. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ ¿Cómo se enteraron de la existencia del Bono Diez Mil?
- ◆ ¿Saben cuáles son sus objetivos?

Antes de pasar al siguiente tema, el moderador resume la discusión apoyándose en las notas del relator.

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS TITULARES EN RELACIÓN CON CRITERIOS PREDEFINIDOS (2 HORAS Y 30 MINUTOS)

El moderador explica que ahora que ya han conversado sobre aspectos generales del programa, quisiera hablar acerca de algunos puntos específicos, que son:

- ◆ Los procesos de las transferencias (particularmente sobre la integridad, la oportunidad, la accesibilidad y la comunicación en la entrega).
- ◆ Las corresponsabilidades y el acceso a los servicios (específicamente sobre la comunicación en relación con las corresponsabilidades, el acceso a servicios, y el registro y certificación de las corresponsabilidades).

Para referirse a corresponsabilidades es mejor usar la palabra *responsabilidades* y para hablar de certificación, usemos la palabra *constancia*.

El moderador explicará que otros temas relacionados con el Bono Diez Mil también son importantes, pero que en esta ocasión se






quiere profundizar la discusión sobre estos dos aspectos.

LOS PROCESOS DE LAS TRANSFERENCIAS (40 MINUTOS)

El moderador orientará la discusión para lograr tener una calificación final sobre la **integridad de la entrega del bono y la oportunidad, accesibilidad y comunicación en la entrega**. Cuando sea posible, para cada aseveración que hagan, se pedirá a los miembros del grupo que la sustenten con algún ejemplo.

Integridad de la entrega (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Procesos de las transferencias		
Integridad de la entrega		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

Luego proceda a hacer las preguntas y a moderar una breve discusión antes de valorar el indicador. El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten.

Cantidades recibidas (5 minutos)






- ◆ ¿Cuál ha sido su experiencia al cobrar el bono? ¿Le entregan las cantidades esperadas en cada transferencia?
- ◆ Si no viene completo el pago, ¿reclaman por recibir menos? ¿Ante quién?
- ◆ ¿Les dan comprobantes de las cantidades que les entregan?
- ◆ La cantidad que aparece en los recibos y el dinero que reciben ¿es la misma?

Pago por cumplimiento (5 minutos)

- ◆ Como conocen que los pagos del bono están condicionados al cumplimiento de responsabilidades en salud y educación, ¿el pago que recibió correspondió a su cumplimiento de estas responsabilidades? ¿Sabe si hubo casos en que las familias recibieron el pago sin cumplir con las responsabilidades? O por el contrario, ¿no recibieron pago aun cuando cumplieron con todas las responsabilidades?
- ◆ ¿Tuvieron que pagar alguna suma de dinero por el servicio del pago del bono? Si es así, ¿quién pidió este pago?

Posteriormente, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en

relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta (columna de voto) en la expresión que ella considere es su calificación.






Procesos de las transferencias		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores. Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron; mientras, el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el relator en su dimensión cualitativa. Las preguntas que se pueden utilizar son:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Oportunidad de la entrega (5 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Procesos de las transferencias		
Oportunidad de la entrega		
Recibo a tiempo		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

Luego proceda a hacer las preguntas por bloques y modere una breve discusión antes de que se valore el indicador.

Recibo a tiempo (5 minutos)

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer

la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ ¿Cada cuántos meses reciben el pago?
- ◆ ¿Se han atrasado o adelantado alguna vez en los pagos, según las fechas programadas?

Posteriormente, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.






Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores. Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa.

Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Accesibilidad (15 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Procesos de las transferencias		
Facilidades para la entrega		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

Luego proceda a hacer las preguntas y moderar una breve discusión antes de que se valore el indicador.

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

Distancia (5 minutos)

- ◆ ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al tiempo que necesita para ir a cobrar el bono?
- ◆ ¿Considera que el centro de pago está a una distancia razonable o le demanda mucho tiempo llegar?

- ◆ ¿Alguna vez han llegado cajeros móviles a su comunidad?

Gastos (5 minutos)

- ◆ ¿Qué tipo de gastos tienen que hacer para ir a cobrar el bono?
- ◆ ¿Por ejemplo, pagaron transporte para llegar al banco o al cajero móvil, gastaron en alimentación fuera de casa o tuvieron que dejar de trabajar por muchas horas y no percibieron ingresos?

Tiempo de espera (5 minutos)

- ◆ ¿Consideran razonable el tiempo que tuvieron que hacer fila para recibir el pago en el banco?
- ◆ ¿El pago fue a la hora programada o tuvieron que esperar a que se iniciara? En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿esperó mucho tiempo?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.






Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores. Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo

hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa. Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Comunicación (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Procesos de las transferencias		
Comunicación sobre la entrega		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

Luego proceda a hacer las preguntas por bloques y moderar una breve discusión antes de que se valore el indicador.

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

Atención (5 minutos)

- ◆ ¿Cómo las han tratado cuando les entregan el bono?

Avisos sobre las entregas (5 minutos)

- ◆ ¿Les informan a tiempo cuándo se harán las entregas?
- ◆ ¿Les han indicado hacer trámites o qué documentos llevar para que les entreguen el bono?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación. Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores. Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador

por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa. Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

LAS CORRESPONSABILIDADES Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS (1 HORA Y 50 MINUTOS)






El moderador orientará la discusión para lograr tener una calificación final sobre **la comunicación en relación con las corresponsabilidades, el acceso a los servicios y el registro y certificación de las corresponsabilidades**. Cuando sea posible, para cada aseveración de los miembros del grupo, se les pedirá algún ejemplo y detalles concretos (lugar, fechas, personas responsables, etc.).

Al hablar de corresponsabilidades, refiérase a las *responsabilidades* que tiene que cumplir la titular para recibir el bono. Y al hablar de certificación, usemos la palabra *constancia*.

Solo cambiamos las palabras en los papelógrafos; en el documento se mantienen para que usted sepa claramente cuál es el tema que estamos abordando.

Comunicación sobre corresponsabilidades (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades de las titulares y acceso a los servicios		
Comunicación sobre responsabilidades de las titulares para recibir el bono		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

Luego proceda a hacer las preguntas por bloques y a moderar una breve discusión antes de que se valore el indicador.

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer una pregunta y permitir que las participantes contesten:

Claridad de la información (5 minutos)

- ◆ ¿Han recibido información sobre sus deberes para poder recibir el bono? ¿De quién? ¿Qué les explicaron?
- ◆ ¿Entendieron la información que les dieron?

Oportunidad de la información (5 minutos)

- ◆ ¿En qué momento les dieron información sobre sus deberes para poder recibir el bono, antes o después de ser registrados?
- ◆ ¿Supieron con tiempo todo lo que tenían que hacer para recibir el bono? ¿O se dieron cuenta muy tarde de algunas cosas? ¿De cuáles, por ejemplo?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.

Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por

el registrador en su dimensión cualitativa. Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:




- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Registro y certificación (40 minutos)

Al hablar de certificación, explique que esta es la constancia que emite la escuela o el centro de salud sobre el cumplimiento de las responsabilidades de las titulares.

Oportunidad en el registro de salud en zona rural (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios de salud		
Registro y certificación		
Oportunidad del registro		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión:

- ◆ Cuando fueron la última vez al centro de salud, ¿ya estaban registradas? En caso negativo, ¿las registraron en ese momento?
- ◆ Sus hijos menores de edad, ¿también fueron registrados en el centro de salud cuando les avisaron del bono? o, ¿los registraron después?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.






Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa.

Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Oportunidad en el registro escolar en zona rural y urbana (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios de educación		
Registro y certificación		
Oportunidad del registro		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ Cuando fue la última vez al establecimiento (escuela, colegio), según las edades de los niños, ¿ya estaban registrados? En caso negativo, ¿los registraron en ese momento? ¿Tuvieron que esperar para que los registraran?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.

Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión.

Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa.






Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Calidad de la certificación (constancia) de Salud en zona rural (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión.

Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios de salud		
Registro y constancia		
Calidad de la constancia		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ La constancia que se hizo en el centro de salud, ¿corresponde a su cumplimiento de las responsabilidades?
- ◆ ¿Alguna vez tuvieron que pedir cambios en la constancia?
- ◆ Cuando hay errores, ¿saben ustedes cómo pedir la rectificación?
- ◆ Cuando alguna de ustedes ha pedido rectificación, ¿ha habido algún problema? ¿Por qué?
- ◆ ¿Han tenido que pagar dinero para que se hagan estos cambios? ¿A quién?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.

Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión.

Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa.






Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Calidad de la constancia de Educación en zona rural y urbana (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión.

Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios de educación		
Registro y constancia		
Calidad de la constancia		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ ¿Están de acuerdo con la constancia que se ha hecho de su cumplimiento en la escuela y/o colegio al que asisten sus hijos?
- ◆ Cuando hay errores, ¿saben ustedes cómo pedir la rectificación? ¿Ante quién la pueden pedir?
- ◆ Cuando alguien ha pedido rectificación, ¿ha habido algún problema? ¿Por qué?
- ◆ ¿Tuvieron que pagar dinero para que les dieran o cambiaran su constancia?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.

Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión.

Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa.






Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Oportunidad (20 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante

antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios		
Oportunidad de los servicios		
Salud		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

Luego proceda a hacer las preguntas por bloques y a moderar una breve discusión antes de que se valore el indicador.

Servicios de salud en zona rural (10 minutos)

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ ¿Es conveniente el horario de atención en el centro de salud?
- ◆ ¿Reciben visita domiciliaria?
- ◆ ¿Hay personal disponible en el centro de salud donde les toca ir? (médicos, enfermeras, otros)
- ◆ ¿Los niños están al día con las vacunas? ¿Qué otros servicios les dan?

- ◆ ¿Recibieron vitaminas (u otros suplementos) durante el control del embarazo?
- ◆ ¿Reciben orientación para mejorar la nutrición de sus hijos?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.

Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio.






Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa.

Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Servicios de educación en zona rural y urbana (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios		
Oportunidad de los servicios		
Educación		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ ¿Alguna vez regresaron a sus hijos de la escuela porque no había clases? ¿Alguna vez sus hijos han dejado de recibir clases porque los maestros no se presentaron?
- ◆ ¿Tienen que pagar alguna cantidad de dinero para matricular a sus hijos o pagan otras contribuciones? ¿Cuánto?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.

Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión.

Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio.

Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa.

Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:






- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Accesibilidad (20 minutos)

Distancia del Centro de Salud en zona rural (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las

preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios		
Oportunidad de los servicios		
Salud		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión:

- ◆ ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al tiempo que necesitan para ir al centro de salud para cumplir con las responsabilidades del bono?
- ◆ ¿Considera que el centro de salud está a una distancia razonable o le demanda mucho tiempo llegar?
- ◆ ¿Alguna vez han llegado enfermeras o médicos a su comunidad para acercarle el servicio?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada

participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.






Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión.

Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa. Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Distancia del centro educativo en zona rural y urbana (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios		
Acceso a los servicios		
Educación		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión:

- ◆ ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al tiempo que necesitan para llevar a sus hijos a la escuela y cumplir con las responsabilidades del bono?
- ◆ ¿Considera que la escuela está a una distancia razonable o le demanda mucho tiempo llegar?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.






Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores. Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo,

las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa. Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Comunicación sobre servicios (20 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios		
Comunicación sobre servicios		
Salud		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

Luego proceda a hacer las preguntas por bloques y moderar una breve discusión antes de que se valore el indicador.

Sobre salud en zona rural (10 minutos)

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ ¿Saben (les informaron) qué días y a qué horas atienden en el centro de salud donde les toca ir?
- ◆ ¿Reciben notificación o recordatorio sobre las citas en el centro de salud?
- ◆ ¿Saben lo que deben que recibir en el centro de salud? ¿Qué beneficios?
- ◆ ¿Saben por qué es importante que sus niños (y las titulares en caso de estar embarazadas) vayan al centro de salud?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.






Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores. Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo,

las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa. Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

Sobre educación en zona rural y urbana (10 minutos)

Tenga preparado un papelógrafo para realizar el conteo y una papeleta tamaño carta (puede ser una hoja de papel bond), para cada una de las preguntas o aspectos que componen el guión. Estas papeletas se entregarán a cada participante antes de iniciar la discusión grupal. En este caso, el contenido del papelógrafo y la papeleta sería el siguiente:

Responsabilidades y acceso a los servicios		
Comunicación sobre servicios		
Educación		
Símbolo	Nivel de satisfacción	Marque su voto
	Muy insatisfecha 1	
	Insatisfecha 2	
	Ni satisfecha ni insatisfecha 3	
	Satisfecha 4	
	Muy satisfecha 5	

El moderador hace las siguientes preguntas para iniciar la discusión. Tenga el cuidado de hacer la pregunta y permitir que las participantes contesten:

- ◆ Según ustedes, ¿por qué es importante que sus niños vayan regularmente a la escuela?
- ◆ Según ustedes, ¿qué deben recibir en la escuela? ¿Qué materiales y cuáles otros beneficios?

Después, el moderador solicitará valoraciones sobre la percepción que tienen en relación con el indicador seleccionado en este aspecto. Proporcionará un lápiz o marcador a cada participante para que marque con una X en la columna de la derecha de la papeleta correspondiente (columna de voto) en el nivel que ella considere es su calificación.

Cada participante marca en la papeleta del aspecto que se está auditando el indicador seleccionado, y la entrega al relator para que la registre en el papelógrafo y la memoria. Este registra el escrutinio de votos para poder tener una calificación de cada aspecto y sus indicadores.

Con el escrutinio de los votos en el papelógrafo, las participantes justificarán ante el moderador por qué lo han valorado de la forma en que lo hicieron, mientras que el relator irá registrando las respuestas. Es importante asegurar la mayor participación de las titulares en esta discusión. Aquí podrán aclarar por qué decidieron calificar de una u otra forma ese aspecto del servicio. Esta discusión tendría que ser recogida por el registrador en su dimensión cualitativa. Las preguntas que se pueden utilizar incluyen:

- ◆ ¿Por qué dieron esta calificación?
- ◆ ¿Cuál es el problema (si lo hubiera)?
- ◆ ¿Qué se puede hacer para mejorar la situación (recomendaciones)?

RESUMEN DE LOS HALLAZGOS DEL GRUPO FOCAL SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS TITULARES EN RELACIÓN CON CRITERIOS PREDEFINIDOS Y CIERRE DE LA REUNIÓN (5 MINUTOS)

- ◆ Breve explicación de los pasos a seguir después de la reunión.
- ◆ Agradecimiento y cierre de la reunión (si se estima conveniente, este es el momento para un pequeño refrigerio para compartir con las participantes).

Recomendaciones generales

El control del tiempo y el registro de la memoria son sumamente importantes. Si la discusión se sale de los temas centrales y se va el tiempo, puede suceder que las participantes pierdan la concentración y salgan de la reunión de una en una.

Recordar que antes de la reunión se debe resolver aspectos logísticos como: identificar el local donde se realizará la reunión, a partir del número de personas que se espera que participe; y, preparar los materiales para el encuentro: papelógrafo, papeletas, marcadores, libreta para

notas, lápices, masking tape, cassettes, baterías, grabadora, cámara fotográfica (recomendable).

Es recomendable repasar y practicar el guión del grupo focal y hacer una lista de verificación de los materiales que se utilizarán.

Elaboración del informe sobre los resultados del grupo focal

Después de realizada la reunión, se debe elaborar el informe sobre los resultados del grupo focal.

Compare la lista de titulares convocadas con la lista final de asistencia, con el objeto de verificar que se cumplió la norma de la selección aleatoria.

Lo primero que se debe hacer es transcribir íntegramente la grabación que se hizo de la discusión durante la reunión del grupo focal. Esta tarea puede distribuirse entre otros miembros que apoyen el proceso (Comisión Ciudadana de Transparencia o equipo técnico de organizaciones locales) y que tengan habilidades de escritura.

Luego se reúne el equipo facilitador del grupo focal con el equipo de apoyo para revisar las notas del relator y las notas de la transcripción. Con estos insumos se procede a elaborar el informe, cuyo contenido mínimo es el siguiente:

INFORME DE REUNIÓN DE GRUPO FOCAL

Aldea/caserío/municipio:

Fecha y hora de la reunión:

Facilitador:

Relator:

Miembros del equipo de apoyo:

Número de participantes (anexar lista con datos expresados durante la fase de presentación):

¿Cómo se enteraron del bono?

Aspectos e indicadores	Calificación global	Justificación (razones, causas)	Recomendaciones (sugerencias de mejora)
Proceso de las transferencias			
Integridad			
Cantidades recibidas			
Entrega por cumplimiento			
Oportunidad			
Entrega a tiempo			
Accesibilidad			
Distancia			
Gastos			
Tiempo de espera			
Comunicación			
Atención			
Avisos sobre las entregas			
Corresponsabilidades y acceso a los servicios			
Comunicación corresponsabilidades			
Claridad de la información			
Oportunidad de la información			
Registro y certificación			
Oportunidad registro salud			
Oportunidad registro educación			
Calidad certificación salud			
Calidad certificación educación			

Oportunidad			
Servicios de salud			
Servicios de educación			
Accesibilidad			
Distancia centro de salud			
Distancia escuela			
Comunicación servicios			
Sobre salud			
Sobre educación			
Total			
Escriba una situación o hecho particular comentado por las participantes (con las palabras de ellas) que mejor ilustre la calificación global obtenida en cada aspecto ⁸ :			
Integridad de la entrega de la transferencia: “...”			
Oportunidad en la entrega de la transferencia: “...”			
Accesibilidad de la entrega de la transferencia: “...”			
Comunicación sobre la entrega de la transferencia: “...”			
Comunicación sobre las corresponsabilidades: “...”			
Registro y certificación: “...”			
Oportunidad de los servicios (distinga un ejemplo para salud y otro para educación): “...” “...”			
Accesibilidad de los servicios (distinga un ejemplo para salud y otro para educación): “...” “...”			
Comunicación sobre los servicios (distinga un ejemplo para salud y otro para educación): “...” “...”			

Para llenar cada casilla de la calificación global, hay que sumar los números totales obtenidos por cada indicador (para esto, el relator debe saber cuántos puntos equivalen a cada expresión facial que se va colocando en el papelógrafo durante el grupo focal para anotarlo y, de ser posible, tomar una fotografía antes de comenzar a valorar otro

indicador). Este total se divide entre el número de personas que lo calificaron o valoraron, y así se obtiene la calificación global.

Vea el siguiente ejemplo, en el cual se asume que participaron 5 personas en un grupo focal y que las calificaciones que dieron fueron de 1, 3, 5, 2, 4, respectivamente.

Proceso de las transferencias	Puntaje total (suma el valor de cada expresión facial)	Promedio (puntaje total dividido entre el número de participantes)
Integridad		
Cantidades recibidas	15	3

8. Se debe insertar el número de página de la transcripción de la reunión en la cual se encuentra la cita.

Anexo 4

Herramienta 3: Protocolo y boleta de entrevistas abiertas estructuradas a informantes clave

Introducción

Una entrevista es un instrumento de investigación que permite recoger información por medio de una conversación que contribuye a profundizar nuestro conocimiento sobre un determinado acontecimiento, proceso, situación o vivencia.

Una entrevista abierta estructurada es aquella en la que el entrevistador dispone de un conjunto predeterminado de preguntas sobre los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. A diferencia de una entrevista semiestructurada, las preguntas en este tipo de entrevistas se establecen de antemano y siguen una secuencia preestablecida.

En la entrevista abierta se espera que el entrevistado se extienda en la respuesta libremente y utilizando sus propias palabras, de tal manera que podamos captar su percepción sobre el tema al que se refiere la pregunta, sin ser guiado por respuestas preestablecidas para que elija una, como ocurre en las entrevistas cerradas.

Si bien el entrevistador sigue la secuencia de las preguntas predeterminadas, tiene cierta flexibilidad para introducir alguna pregunta, pedir una aclaración o hacer una observación asociada a la pregunta principal, si considera que se requiere una mayor precisión en la respuesta, que el entrevistado profundice en el tema, o para evitar que se desvíe del mismo.

La entrevista con informantes clave locales la realizaremos a personas que, por su liderazgo y papel en la comunidad, poseen conocimientos y experiencia útiles para la auditoría social al Bono Diez Mil y que, además, estén dispuestas a compartir información y sus percepciones con los auditores sociales.

En este caso, el propósito de la entrevista a actores clave es **identificar problemas en la focalización de los hogares y la identificación y registro de titulares del bono**. Interesa evidenciar **errores de inclusión y exclusión eventualmente cometidos**, el **uso de prácticas clientelistas** y otro tipo de irregularidades. También interesa **documentar los procesos de convocatoria** en las comunidades para incluir nuevas titulares, ocurridos en la etapa de expansión del Programa.

Criterios para seleccionar a los informantes clave locales

Antes de realizar la entrevista, es importante identificar y localizar a los informantes clave. Para que una persona sea considerada informante clave, es necesario que cumpla los siguientes criterios:

- ◆ Tener un buen conocimiento sobre el Programa.
- ◆ Brindar servicios de educación o salud en la comunidad.

De no encontrarse un profesor o una enfermera para realizar la entrevista, se podrá incluir otra persona líder que integre el Comité Escolar Comunitario. Para la selección se deberá elaborar una lista de tres candidatos que hemos

comprobado que conocen el Programa. De esta lista, mediante sorteo, se elegirá la persona a entrevistar. Los auditores deberán registrar en una memoria el proceso de selección de los informantes claves.

Criterios para la selección de las 26 comunidades⁹

Los equipos recibirán la lista de las 26 comunidades que serán sujetas a la aplicación de la herramienta. Para seleccionarlas, se tomó en cuenta que estas fueran:

- ◆ Representativas de todas las regiones del país (11 departamentos);
- ◆ Representativas de 26 municipios distribuidos en los 11 departamentos y
- ◆ Accesibles al lugar desde donde se desplazan los auditores sociales (menos de una hora de desplazamiento).

Roles de los entrevistadores

Para realizar la entrevista se recomienda organizar equipos de dos personas; una asumirá el rol de entrevistadora, y la otra anotará las respuestas del entrevistado.

El entrevistador o entrevistadora debe tener habilidades comunicacionales, como darse a entender y hacer control eficiente del tiempo. Además, debe asegurarse de mantener el hilo conductor de la entrevista y de que el entrevistado responda a todas las preguntas y los aspectos que estas incluyen. Para ello contará,

9. Ver elementos del muestreo cualitativo para selección de comunidades donde se realizarán grupos focales, que también será aplicable.

según el caso, con listas de chequeo y ejemplos de preguntas adicionales.

El anotador debe tener habilidades para escribir y resumir, para hacer apuntes de la entrevista y observar el comportamiento de los entrevistados; también apoyará al entrevistador cuando estime conveniente y en los momentos planificados con anterioridad. Deberá disponer de una grabadora para facilitar su trabajo y documentar el proceso. También será importante contar con una fotografía de cada entrevista y de la evidencia documental que el entrevistado decida mostrar.

Aspectos generales a tener en cuenta antes y durante la entrevista

El equipo de auditores sociales que realizará la entrevista debe prepararse con anticipación. Es importante que haya estudiado las preguntas y estas indicaciones. Es aconsejable que realice uno o varios ensayos. Los miembros del equipo se pueden entrevistar entre sí, o solicitar a otros colegas que se presten para simular entrevistas.

Una vez identificadas las personas, solicite la entrevista por escrito y establezca la fecha, hora y lugar para realizarla. En la nota deberá presentar y explicar los objetivos de la auditoría social. Una vez obtenida la aceptación para la entrevista, asista puntualmente a la hora y fecha acordada. Si es posible, llegue unos diez minutos antes de la hora acordada.

Antes de aplicar la herramienta, preséntense usted y su colega, y explique brevemente la iniciativa de la Auditoría Social del Bono Diez Mil y el objetivo de la entrevista. De inmediato aclare que la información provista por el entrevistado tendrá un carácter confidencial, ya que su nombre no se vinculará de ninguna manera a ningún dato que permita identificarlo como informante.

Pida permiso para utilizar la grabadora, y explique por qué se grabará la entrevista.

El colega anotador deberá entonces preparar la grabadora, asegurándose de que la batería tenga carga suficiente y espacio para grabar sin interrupciones. Pongan la grabadora a un lado e ignórenla para que no se convierta en una distracción. Si el informante objeta el uso de la grabadora, a pesar de las explicaciones que se le hayan dado sobre la confidencialidad de la información, no insista. El anotador tendrá entonces que hacer el esfuerzo por transcribir la información de la manera más fiel posible a las respuestas de la persona entrevistada.

Muestre interés a través del contacto visual y escuche atentamente. Evite interrumpir al informante. Si en determinado momento la entrevista no está ofreciendo la información prevista en la lista de chequeo, encuentre el momento adecuado y redirija la entrevista con expresiones como: “Me podría hablar un poco más acerca de...”. En caso de que el entrevistado se aleje del tema tratado en la pregunta, trate de reencauzar la conversación con expresiones como: “Qué le parece si volvemos al asunto del que estábamos hablando al principio...”.

El paso a paso para desarrollar la entrevista abierta estructurada (duración máxima estimada: 70 minutos)

Para empezar (3 minutos)

Para comenzar la entrevista, explique brevemente la iniciativa de la Auditoría Social al Programa Bono Diez Mil, sus objetivos, principios y resultados esperados; y garantice la confidencialidad de la información, como se indicó arriba.

A continuación, haga las preguntas en el orden definido abajo. El entrevistador debe estar atento

a no hacerlas mecánicamente. Si la respuesta a una pregunta ya la dio el entrevistado en la contestación anterior, no es necesario hacerla. Cuando llegue a la pregunta ya respondida, solo asegúrese de que el entrevistado está conforme con la información que dio en la respuesta anterior. Para ello, puede decirle: “La siguiente pregunta es sobre... Sobre este asunto usted me dijo... ¿Es correcto? ¿Tiene algo que agregar?”.

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE EL INFORMANTE (2 MINUTOS)

Es posible que, en la medida que los informantes han sido previamente identificados, se cuente ya con algunos datos sobre la persona entrevistada. El anotador los puede llevar anotados en la plantilla de anotaciones de la entrevista. Es conveniente que las siguientes preguntas las realice el anotador para confirmar los datos y ampliar la información sobre el entrevistado. Obviamente, el sexo del informante se consigna en la plantilla sin necesidad de preguntarle.

¿Me podría decir cuál es su nombre completo?

¿Cuál es exactamente su cargo?

¿Cuánto tiempo tiene de estar en este cargo?

¿Estuvo trabajando anteriormente en otro centro de salud o escuela?

Si la respuesta es afirmativa, pregunte: ¿dónde? y ¿por cuánto tiempo?

¿Cuál es su edad?

SECCIÓN 2: SOBRE FOCALIZACIÓN Y REGISTRO (40 MINUTOS)

El entrevistador preguntará sobre la focalización de hogares del programa de transferencias condicionadas que brinda el Gobierno, utilizando la siguiente guía; mientras, el anotador registrará lo que considere más relevante de las respuestas y observaciones.

Tema 1: Selección de hogares

6. ¿Conoce usted los criterios de selección de hogares para incluirlos en el programa Bono Diez Mil?

Sí (Pase a 6.1) No (Pase a 7)

6.1. ¿Me podría decir cuáles son? (**Nota:** No lo corrija en caso de que se equivoque).

7. ¿Cómo fue el proceso de selección de los hogares en su comunidad?

Oportunidad con que se hizo la convocatoria para la encuesta socioeconómica.

Quiénes aplicaron la encuesta socioeconómica.

Papel desempeñado por el CEC en la validación de la lista de titulares.

Tema 2: Errores de exclusión de hogares

8. ¿Hay algunos hogares en su comunidad que a su criterio reunían todos los requisitos (muy pobres o pobres, con niños menores de 18 años) y que no fueron incluidos en la lista de hogares seleccionados?

Sí (Pase a 8.1) No (Pase a 11)

8.1. ¿Podría ofrecer ejemplos que usted conozca de esos hogares que fueron excluidos, a pesar de llenar los requisitos para ser seleccionados?

El o los ejemplos hacen referencias concretas a la situación de pobreza del o los hogares.

El o los ejemplos hacen referencias concretas a si el hogar o los hogares tiene niños o niñas menores de 18 años.

El o los ejemplos hacen referencias concretas a si las familias excluidas vivían en la comunidad cuando se hizo la convocatoria.

9. ¿Sabe usted en qué momento del proceso de selección de hogares, estos fueron excluidos?

Si fue que no llegaron a la convocatoria.

Si fueron excluidos como resultado de la encuesta socioeconómica.

Si fueron excluidos por el CEC en el proceso de validación.

10. Según su criterio, ¿cuáles fueron las razones por las que estos hogares fueron excluidos, a pesar de llenar los requisitos para ser seleccionados?

(Nota: Deje que el informante ofrezca de manera totalmente libre sus criterios o razones por las cuales se dio esa exclusión. Sin embargo, hay que tratar de que sus criterios estén acompañados, de ser posible, de algún tipo de evidencia. Si esta evidencia no es ofrecida espontáneamente por el informante, el entrevistador puede ayudarle mediante preguntas adicionales, según sea la razón aludida, como se sugiere a continuación.)

- ▶ **Por política:** ¿Qué lo hace pensar que la razón es política? ¿Por qué piensa que hay una mala relación entre el jefe de ese hogar con alguna autoridad política o persona políticamente influyente? ¿Sabe usted si el jefe de hogar pertenece a un partido político de oposición?
- ▶ **Por enemistad:** ¿Qué lo hace pensar que la razón es una enemistad? ¿Por qué piensa que hay una mala relación entre el jefe de ese hogar con alguna persona influyente del programa?
- ▶ **Por error:** ¿Por qué piensa que fue por error? ¿Sabe en qué habría consistido ese error?

Tema 3: Errores de inclusión de hogares

11. ¿Hay algunos hogares en su comunidad que a su criterio no reunían los requisitos (muy pobres o pobres, con niños menores de 18 años) y que fueron incluidos en la lista de hogares seleccionados?

Sí (Pase a 11.1) No (Pase a 14)

11.1 ¿Podría ofrecer ejemplos que usted conozca de esos hogares que fueron incluidos, a pesar de no llenar los requisitos para ser seleccionados?

- El o los ejemplos hacen referencias concretas a por qué los jefes de esos hogares no son pobres.
- El o los ejemplos hacen referencias concretas a si el hogar o los hogares no tienen niños o niñas menores de 18 años.
- El o los ejemplos hacen referencias concretas a si las familias incluidas no vivían en la comunidad cuando se hizo la convocatoria.

12. ¿Sabe usted en qué momento del proceso de selección de hogares, estos fueron incluidos?

- Si fue que llegaron a la convocatoria, a pesar de no ser del lugar.
- Si fueron incluidos porque dieron información falsa cuando se les aplicó la encuesta socioeconómica.
- Si fueron incluidos a sugerencia del CEC en el proceso de validación.

13. Según su criterio, ¿cuáles fueron las razones por las que estos hogares fueron incluidos a pesar de no llenar los requisitos para ser seleccionados?

(Nota: Deje que el informante ofrezca de manera totalmente libre sus criterios o razones por las cuales se dio esa inclusión. Sin embargo, hay que tratar de que sus criterios estén acompañados, de ser posible, de algún tipo de evidencia. Si esta evidencia no es ofrecida espontáneamente por el informante, el entrevistador puede ayudarle mediante preguntas adicionales, según sea la razón aludida, como se sugiere a continuación.)

- ▶ **Por política:** ¿Qué lo hace pensar que la razón de su inclusión es política? ¿Cuál es la relación que existe entre el jefe de ese hogar con alguna autoridad política o persona políticamente influyente? ¿Sabe usted si el jefe de hogar pertenece al mismo partido político de la persona que influyó para que se le incluyera? ¿Tiene algún conocimiento de que haya habido la oferta de ser incluido en el programa a cambio de su voto?
- ▶ **Por amistad o parentesco:** ¿Qué lo hace pensar que la razón es por amistad (o parentesco)? ¿Cuál es la relación de amistad (o parentesco) entre el jefe de ese hogar con alguna persona influyente del programa?
- ▶ **Por mordida:** ¿Por qué piensa que lo incluyeron debido a que ofreció una propina a cambio?

Tema 4: Registro de titulares

14. ¿Cómo ha sido el registro de titulares del bono en su comunidad? ¿Fácil, sencillo? ¿Rápido o lento?

15. ¿Sabe cuáles son los criterios del programa para que una titular sea suspendida temporal o definitivamente del bono? *(Nota: No lo corrija en caso de que se equivoque.)*

16. ¿Conoce de casos de titulares que hayan sido sacados del registro?

Sí (Pase a 16.1) No (Pase a 17)

16.1 ¿Puede ofrecer algunos ejemplos?

16.2 ¿Estas titulares han sido suspendidas temporal o permanentemente del registro?

16.3 ¿Cuáles son las razones por las cuales cree que esas titulares fueron excluidas?

SECCIÓN 3: NUEVAS CONVOCATORIAS PARA INCLUIR NUEVAS TITULARES (15 MINUTOS)

Tema 5: Nuevas convocatorias

17. ¿Sabe usted si ha habido otras convocatorias para incluir nuevas titulares?

Sí (Pase a 17.1) No (Pase a 21)

17.1 ¿Dónde y cuándo se hicieron o se van a hacer las reuniones?

17.2 ¿A quiénes se ha invitado?

17.3 ¿Se excluyó a alguien? ¿Sabe por qué?

17.3.1 ¿Sabe si algunas invitadas no fueron a la reunión? ¿Sabe por qué?

Tema 6: Los procesos de convocatoria

18. ¿Sabe con cuánto tiempo de anticipación se informó de la convocatoria?

19. ¿Podría decir cómo se hicieron o se van a hacer las invitaciones para la convocatoria?

- Lo medios que se utilizaron para hacer la convocatoria (radio, boletines, periódicos locales, invitación casa por casa, etc.)
- En lugares con población indígena o garífuna: si las convocatorias se hicieron en su propia lengua y utilizando sus formas propias de organización.

20. ¿Sabe usted si, como resultado de estos procesos, ha habido cambios en el registro de titulares?

SECCIÓN 4: RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA FOCALIZACIÓN Y EL REGISTRO DEL BONO DIEZ MIL (5 MINUTOS)

21. ¿Tiene algunas recomendaciones para que el Bono Diez Mil llegue a quienes debe llegar y se mantengan buenos registros de las titulares?

PARA CERRAR (5 MINUTOS)

Agradezca el tiempo y la información facilitada, y explique los resultados que se espera obtener del proceso de auditoría social al Bono Diez Mil. Explique que habrá un informe que será discutido con funcionarios del Gobierno, entidades financiadoras y público en general. Mantenga abierta la posibilidad de volver a contactar al informante.

Recomendaciones generales

Anote todos los datos que pueda durante la entrevista, pero asegúrese de grabar y transcribir posteriormente. Si no hay evidencias, es como si no hubiese realizado la entrevista.

Trate de escribir el reporte inmediatamente después de haber realizado la entrevista. Entre más tiempo deje pasar menos recordará y, por tanto, más difícil le será.

Respete la información recolectada. No haga interpretaciones. Transcriba la grabación y ordénela según los títulos y subtítulos de la entrevista. No pierda de vista que los resultados se sumarán a los de otras entrevistas.

La tarea de transcribir la grabación puede distribuirse entre otros miembros que apoyen el proceso (comisión de transparencia o equipo técnico de organizaciones locales) y que tengan habilidades de escritura. Es necesario que la transcripción se digite en un procesador conocido (Word, etc.). Esto permitirá hacer la codificación, agrupación y presentación de la

información utilizando programas diseñados para ello.

Una vez hecha la transcripción, el equipo se reúne para —con base en lo transcrito y las anotaciones que realizó el relator durante la entrevista—, preparar el informe en el que destacarán los puntos más importantes tratados durante la entrevista; se hacen observaciones que puedan ser de importancia para el equipo de la AS a cargo de la agrupación y análisis de la información.

Entre estas observaciones cabe destacar la disposición o reticencia del informante a contestar las preguntas, si se percibió que estaba particularmente nervioso o si, por algún motivo, pudo falsear u ocultar las respuestas. También se adjuntará al informe el respaldo documental y fotográfico que se haya recogido y la grabación de la entrevista¹⁰. Luego se reúne el equipo facilitador de la entrevista con el equipo de apoyo para revisar el reporte.

10. Si la grabación es digital, esta se transferirá a un disco en el que se guardará la evidencia de la AS.

Impreso en los talleres de
Editorial Guaymuras,
Tegucigalpa, Honduras,
en el mes de diciembre de 2013.
Su tiraje es de 1,200 ejemplares.

Con el propósito de contribuir a mejorar el Programa Presidencial de Salud, Educación y Nutrición Bono Diez Mil, las organizaciones del Grupo Consultivo de Sociedad Civil-Honduras (ConSOC-H), auditores sociales que pertenecen a veinte Comisiones Ciudadanas de Transparencia y seis ONG locales realizaron, entre marzo y agosto de 2013, una auditoría social al Bono Diez Mil en 25 municipios de once departamentos del país.

El proceso se impulsó en consenso con el Gobierno de Honduras y los principales bancos financiadores, los auditores sociales y las ONG locales. La iniciativa la encabezó el ConSOC-H, integrado por 19 organizaciones de sociedad civil que, para evaluar este importante programa social, lograron primero el respaldo técnico y financiero del BID y, posteriormente, del Banco Mundial.

Este documento contiene el resumen ejecutivo, la descripción de la metodología del Sistema de Auditoría Social empleado, los hallazgos, las recomendaciones y las enriquecedoras lecciones aprendidas en el proceso, entre las que destacan los espacios creados mediante el diálogo con el Gobierno y los entes financiadores, el papel asumido como facilitadores para dar voz a las familias beneficiarias del Programa, y el compromiso ciudadano por mejorarlo.

