



## **II Informe de Auditoría Social al Programa Mi Familia Progresá**

Acción Ciudadana  
Capítulo Guatemalteco de Transparencia Internacional  
01/01/2010

**Guatemala, 2010**

Acción Ciudadana  
Avenida "La Reforma", 12-01 zona 10  
Edificio Reforma Montúfar, nivel 17.  
Teléfonos: 2331 7566 al 9  
Fax: 2331 7576  
www.accionciudadana.org.gt  
Correo electrónico: accionciudadana@accionciudadana.org.gt

Documento: Índice de Acceso a la Información Pública del Organismo Ejecutivo del 2010.  
Proyecto: Índice de Acceso a la Información Pública del Organismo Ejecutivo del 2010.

Presidente: Manfredo Marroquín  
Director Ejecutivo: Alejandro Urizar  
Coordinador del estudio: Nestor López  
Monitoras: Violeta Figueroa  
Mónica Leiva  
Nancy López  
Paola Pérez

Diagramación  
Helber García

ISBN:



Diseño y edición: MAGNA TERRA EDITORES  
5ta. avenida 4-75 zona 2, ciudad de Guatemala  
Tels. (502) 2238-0175, 2251-4048, 2251-4298, Fax 2250-1031  
correo electrónico: magnaterraeditores@yahoo.com

## Índice general

Antecedentes .....	5
Justificación.....	10
Metodología.....	11
Objetivo General:.....	11
Objetivos Específicos:.....	11
Instrumentos y técnicas del estudio	
Conformación y capacitación de Comisiones de Auditoría Social.....	11
Boleta de información .....	12
Grupos Focales.....	12
Observación y aplicación del Instrumento.....	12
Análisis y sistematización de Información.....	13
Análisis de Escalas de Percepción.....	13
Escalas de Percepción .....	13
Tabla de Evaluación.....	13
Datos de Comisiones de Auditoría Social (CAS) .....	14
Distribución de las CAS por departamento .....	14
Metodología análisis comprado de acceso a la información pública de los PTMC en América Latina.....	14
Hallazgos.....	16
I. Componente	
Censo.....	16
II. Componente	
Eventos de pago .....	20

III. Componente	
Servicios Públicos .....	24
IV. Componente	
Educación .....	30
V. Componente	
Salud.....	33
VI. Componente	
Corresponsabilidades.....	37
VII. Componente	
Personal Mi Familia Progresista.....	40
VIII. Componente	
Comités de Promoción Comunitaria.....	45
IX. Componente	
Obligaciones de Transparencia.....	49
XII. Anexos .....	57

## II Informe de Auditoría Social al Programa Mi Familia Progresiva

### Antecedentes

Guatemala ubicada en el puesto No. 121 del Índice de Desarrollo Humano del 2007 con una puntuación de 0.696, es decir con un desarrollo humano medio, cuenta con una población de 13 millones de habitantes<sup>1</sup>, de los cuales el 50.9 % (6.57 millones) vive en condiciones de pobreza y 15.2% del total (1.96 millones de personas) vive en pobreza extrema<sup>2</sup>. Esta situación se ve reflejada también en la distribución del ingreso en donde el quintil más alto de la población accede al 60.3% de los ingresos totales, mientras que el quintil más bajo accede al 2.9% de los mismos<sup>3</sup>.

El Estado guatemalteco invirtió en el 2007, 1.6% del PIB en salud y asistencia social, 2.9% en educación, ciencia y cultura, 0.2% en vivienda, 0.7% en seguridad interna, 0.4% en el Organismo Judicial y la Corte de Constitucionalidad y 0.2% en el Ministerio Público. En suma invirtió 5.6% del PIB en gasto social prioritario sobre un ingreso total del 13.1% del PIB (185.6 millones de Quetzales a precios del 2001)<sup>4</sup>.

Uno de los principales obstáculos para el desarrollo de los países latinoamericanos son esas brechas sobre desigualdad y pobreza en

---

1 Índice de Desarrollo Humano 2006.

2 IDEM.

3 IDEM.

4 Índice de Desarrollo Humano 2007.

la región; América latina es una de las regiones más desiguales de mundo, por consiguiente posee grandes poblaciones empobrecidas. Millones de latinoamericanos viven en condiciones de pobreza general y pobreza extrema. De acuerdo con cifras del Banco Mundial, en el año 2002 aproximadamente 226.6 millones de personas viven en condiciones de pobreza extrema de las cuales 102 millones viven en condiciones de indigencia.

Por lo tanto, muchos de los problemas sociales que en la región se viven en la actualidad se deriva por esas abismales desigualdades sociales, que parte de esta problemática a llevado a los gobierno a ofrecer alternativas para las poblaciones empobrecidas y vulnerables que están sobre esas brechas de pobreza extrema. Ahí, la razón de los Programas de Transferencias Condicionadas (TMC), que son políticas sociales que buscan de alguna manera ser una estrategia para el combate y la reducción de la pobreza en la región. Las TMC nacen y se implementan en América latina como esa solución para una lucha frontal contra la pobreza.

En la actualidad existen 16 países en América latina que poseen este tipo de políticas sociales hasta en 2009, existen programas de TMC en los siguientes países: 1. México, 2. Guatemala, 3. El Salvador, 4. Honduras, 5. Nicaragua, 6. Costa Rica, 7. Panamá, 8. Colombia, 9. Ecuador, 10. Perú, 11. República Dominicana, 12. Jamaica, 13. Bolivia, 14. Paraguay, 15. Argentina, 16. Chile, siendo Guatemala a través del Programa Mi Familia Progresá el último país latinoamericano en la implementación de dicho programa de TMC.

Las TMC son políticas sociales focalizadas, eso quiere decir; que son única y exclusivamente dirigidas a grupos vulnerables en condiciones de pobreza y pobreza extrema. Que buscan comprometer al beneficiario a cumplir una serie de requisitos y/o condicionalidades para que sus hijos e hijas accedan a servicios públicos de salud y educación. Buscando, aumentar indicadores de desarrollo humano y ser un programa que combata la pobreza generacional, es decir; esos niños y niñas que están dentro del programa tengan un futuro mejor y puedan culminar sus estudios básicos y pueda tenerse un control efectivo de salud y nutrición.

Estos programas sociales han sido un éxito en la región donde países como México, Brasil, Chile y Argentina han logrado reducir la pobreza extrema y general desde su implementación, convirtiéndose en un modelo exitoso e innovador en América Latina, extendiéndose a países africanos, del sudeste asiático y hasta en Nueva York – EEUU-. Las TMC actualmente han sido la política social más efectiva de intervención del Estado en la región para crear condiciones y oportunidades adecuadas para las poblaciones desfavorecidas y vulnerables.

Para comprender la situación de la región, mostramos la siguiente gráfica:

Cuadro 1  
AMÉRICA LATINA (18 PAÍSES): PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA E INDIGENCIA, ALREDEDOR DE 2002, 2006 Y 2007  
(En porcentajes)

País	Alrededor de 2002			Alrededor de 2006			2007		
	Año	Pobreza	Indigencia	Año	Pobreza	Indigencia	Año	Pobreza	Indigencia
Argentina a/	2002	45,4	20,9	2006	21,0	7,2	...	...	...
Bolivia	2002	62,4	37,1	2004	63,9	34,7	2007	54,0	31,2
Brasil	2001	37,5	13,2	2006	33,3	9,0	2007	30,0	8,5
Chile	2000	20,2	5,6	2006	13,7	3,2	...	...	...
Colombia	2002	51,5	24,8	2005	46,8	20,2	...	...	...
Costa Rica	2002	20,3	8,2	2006	19,0	7,2	2007	18,6	5,3
Ecuador a/	2002	49,0	19,4	2006	39,9	12,8	2007	38,8	12,4
El Salvador	2001	48,9	22,1	2004	47,5	19,0	...	...	...
Guatemala	2002	60,2	30,9	2006	54,8	29,1	...	...	...
Honduras	2002	77,3	54,4	2006	71,5	49,3	2007	68,9	45,6
México	2002	39,4	12,6	2006	31,7	8,7	...	...	...
Nicaragua	2001	69,4	42,5	2005	61,9	31,9	...	...	...
Panamá	2002	36,9	18,6	2006	29,9	14,3	2007	29,0	12,0
Paraguay	2001	61,0	33,2	2005	60,5	32,1	2007	60,5	31,6
Perú b/	2001	54,7	24,4	2006	44,5	16,0	2007	39,3	13,7
Rep. Dominicana	2002	47,1	20,7	2006	44,5	22,0	2007	44,5	21,0
Uruguay a/	2002	15,4	2,5	2005	18,8	4,1	2007	18,1	3,1
Venezuela (Rep. Bol. de)	2002	48,6	22,2	2006	30,2	9,9	2007	28,5	8,5

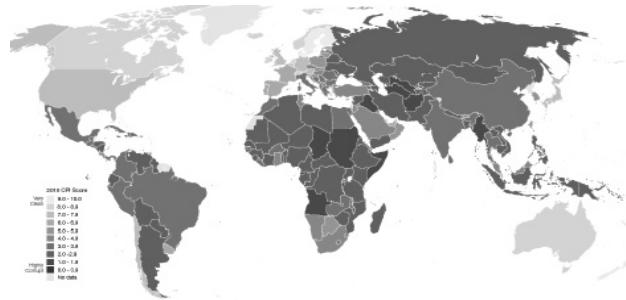
Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sobre la base de tabulaciones especiales de las encuestas de hogares de los respectivos países.

a/ Áreas urbanas.

b/ Cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) del Perú. Estos valores no son comparables con los de años anteriores debido al cambio del marco muestral de la encuesta de hogares. Asimismo, las cifras de 2001 se refieren al cuarto trimestre, mientras que las de 2006 y 2007 se refieren al año completo.

Por otro lado, la corrupción es un mal que aqueja a nuestras sociedades, es un fenómeno que ha sido estudiado a nivel global permitiendo comprender y analizar que la corrupción y la pobreza van de la mano. Es decir que las regiones más desiguales y pobres del mundo son en síntesis las más corruptas. Si partimos de esa ecuación, encontramos que son regiones y países empobrecidos por diversas causas, han pasado diversas etapas tales como la transición de países con regímenes dictatoriales y militares a democráticas (caso América Latina, África y Sudeste asiático) así como economías cerradas a economías abiertas, los países pobres

usualmente cuentan con carencias y debilidades institucionales, carecen de elementos necesarios para lograr con creces el ansiado crecimiento económico y social; y cuentan con instituciones, sistemas políticos y democracias frágiles.



Podemos notar que en esta gráfica, los países en amarillo y contraste anaranjado son países desarrollados y los anaranjados a rojo oscuro son países más corruptos y menos desarrollados. Estos contrastes tienen una relación directa, si los indicadores de corrupción y pobreza son altos por consiguiente son países que poseen dificultades para salir adelante en la lucha de la pobreza. Es perceptible que existe un fenómeno denominado *colusión*; este fenómeno se expresa como esa relación de impacto entre política y economía – afectando a terceros-. Es decir, los países corruptos y pobres, tienen dificultades en hacer transparente sus gastos y responsabilidades de Estado, otorgando contratos, obras, política, etc. a terceros, que en este caso son los mismos políticos o financistas de los políticos que se benefician de dichos contratos públicos pero de alguna manera el producto de esa relación tiene un impacto directo con los pobres. Al invertir mal en educación, salud, infraestructura y servicios básicos comprendemos que las poblaciones vulneradas y en situación de pobreza, a causa de la corrupción no pueden acceder a dichos servicios y mejorar sus condiciones de vida.

Por ello es importante analizar alrededor de los programas sociales de TMC, ya que se atiende a poblaciones en situación de pobreza y que por su condición de pobreza pueden ser violados los derechos de las personas beneficiarias con estos programas, ya que



los gobiernos están en la obligación de mejorar las condiciones de vida de los y las beneficiarias de estos programas, además suceden fenómenos que vulneran a estos programas; 1. La mala calidad de los servicios públicos, 2. Abuso de poder. 3. Abuso de autoridad 4. Clientelismo político. 5. Conflictividad electoral. Entre otros fenómenos necesarios a estudiar y monitorear para señalar y hacer las correcciones pertinentes para la disminución de estos riesgos de corrupción y mejorar las condiciones de vida de las personas.

Parte de nuestro trabajo, en Acción Ciudadana desde la implementación de este programa social es brindar aportes desde una visión técnica sobre la transparencia y mecanismos anticorrupción, al mismo tiempo monitorear y evaluar el programa. Es importante, destacar pues tanto el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han señalado la importancia de la transparencia en este tipo de programas sociales. Ya que sin mecanismos adecuados de transparencia, rendiciones de cuentas y acceso a la información pueden ser vulnerables a la corrupción dichos programas sociales, y en efecto, los principales afectados son los beneficiarios de los mismos.

Por lo que hemos realizado un monitoreo permanente al programa social, Mi Familia Progresá desde julio de 2008, asimismo, hemos desarrollado una serie de documentos señalando aspectos positivos y negativos del programa. Donde hemos evaluado algunos aspectos a través de Comisiones de Auditoría Social analizando básicamente lo siguiente: 1. Censo, 2. Eventos de Pago, 3. Servicios Públicos, 4. Condicionalidades. Eso en un primer momento, en el Primer Informe de Auditoría Social del Programa Mi Familia Progresá publicado en Agosto de 2009. Ahora hemos evaluado, los mismos aspectos agregándole una evaluación particular a los Servicios Públicos, Personal de Mi Familia Progresá y Comités de Promoción Comunitaria.

En el presente informe se busca analizar con esta nueva fase de seguimiento, la verificación de información en el primer informe presentado en 2009 para evaluar de manera permanente el Programa Mi Familia Progresá, en áreas como la implementación de procesos, transparencia, rendición de cuentas y acceso a la in-

formación en 15 municipios, además verificar si existen cambios sustanciales de percepción ciudadana respecto del Programa Mi Familia Progresá en el periodo 2009 – 2010.

### **Justificación**

Durante este tiempo si bien se han realizado esfuerzos por eficientar y transparentar la gestión de “Mi Familia Progresá”, esto no han sido suficientes, ya que el programa ha sido y sigue siendo cuestionado por no brindar la información que se le requiere de parte de entes fiscalizadores y por parte de la sociedad civil, esto debido a la falta de voluntad política de las autoridades actuales.

Asimismo hace falta que el programa implemente una serie de medidas y herramientas para hacer más transparente su ejecución, como por ejemplo el Sistema de Quejas y Reclamos que aún es incipiente y no es público, el Padrón de Beneficiarios completo, sus manuales operativos y los procedimientos para incluir y excluir a beneficiarios al programa. Igualmente debido a que tanto el programa como el acompañamiento de Acción Ciudadana al mismo son esfuerzos recientes aún no se conoce el impacto de las auditorías sociales, ni como éstas incidirán en la mejora de dicho programa.

Las últimas estadísticas oficiales del Programa Mi Familia Progresá a Agosto de 2010, presentan la cobertura en 187 municipios en dos años de cobertura a 591,570 personas beneficiarias en 20 departamentos del país, muestra un cumplimiento de responsabilidades del 90.32% en educación y el 91.73% en salud, manifestando que existen resultados de impacto. El presente informe mostrará algunos datos relacionados en comparación con las estadísticas presentadas por el Programa Mi Familia Progresá, ya que la percepción de los beneficiarios muestra otra realidad a analizar.

Por ello, Acción Ciudadana presenta como resultado promover la participación ciudadana y obtener información de la percepción de la ciudadanía en la mayor cantidad de los procesos de gestión de “Mi Familia Progresá”, mediante la capacitación a los nuevos beneficiarios del programa, así como a miembros de la sociedad

civil en los municipios recién integrados, para extraer la información necesaria para analizar los resultados y situación actual del Programa Mi Familia Progresista.

## **Metodología**

### ***Objetivo General:***

Reducir los riesgos de corrupción y clientelismo político para aumentar la legitimidad del programa de transferencias monetarias condicionadas “Mi Familia Progresista”, mediante el monitoreo ciudadano permanente a nivel nacional y local; y el estudio de las quejas y reclamos presentados por las beneficiarias (os) del programa para identificar las posibles oportunidades de corrupción y clientelismo que enfrenta la ejecución del mismo.

### ***Objetivos Específicos:***

- ✓ Promover la auditoría social hacia Mi Familia Progresista, a través de la implementación de un mecanismo de participación orientado a establecer un proceso de monitoreo ciudadano permanente a nivel nacional y local.
- ✓ Obtener información de la población beneficiaria del Programa Mi Familia Progresista y Comisiones de Auditoría Social en el análisis de la implementación de procesos de implementación y gestión, además de analizar la situación actual de la prestación de servicios públicos (Salud y Educación) a la población beneficiaria del Programa Mi Familia Progresista.

## **Instrumentos y técnicas del estudio**

### ***Capacitación a beneficiarias (os) y a miembros de organizaciones sociales***

Se constituyeron alianzas a nivel local para lograr tener contacto con personas que fueran beneficiarias del programa, líderes locales, líderes campesinos, indígenas y que tuvieran una participación activa. A su vez establecimos contacto con organizaciones locales

de base, en este caso tuvimos el apoyo del Concejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES) de San Lucas Tolimán, Asociación de Amigos del Desarrollo y la Paz (ADP) en Alta Verapaz, Comisionado Presidencial para el Desarrollo Local (CPDL) en la Costa Sur y la Asociación Estoreña para el Desarrollo Indígena (AEP-DI) en Izabal. Durante todo este proceso de formación se le dio seguimiento, monitoreo y capacitación al grupo de personas participantes en el periodo de septiembre de 2009 a junio de 2010.

### ***Boleta de información***

Se construyó una boleta denominada guía para realizar auditoria social al Programa Mi Familia Progresá con 8 componentes que constaban de 45 preguntas, evaluando los siguientes componentes: 1. Censo, 2. Eventos de Pago, 3. Servicios Públicos (Educación y Salud), 4. Corresponsabilidades, 5. Personal MIFAPRO, 6. Comités de Promoción Comunitaria. Esta boleta se utilizó en 15 municipios y en las respectivas comunidades que se capacitaron y formaron parte de este proceso.

### ***Grupos Focales***

La extracción de la información se hizo vía grupos focales, que consistió en la reunión y entrevista grupal sobre cada uno de los componentes evaluados, se hizo por comunidad participante y luego se consolidaba la información por municipio evaluado.

### ***Observación y aplicación del Instrumento***

Esta boleta se validó para que su implementación y la extracción de la información fuera de carácter técnico y académico, para responder a las preguntas relacionadas con cada uno de los componentes a evaluar del programa Mi Familia Progresá. Dentro del proceso de este procedimiento de observación se buscaba no solo ver la percepción de las personas capacitadas sino establecer un diálogo directo y establecer una relación de confianza para obtener la información de manera pertinente y que su validez fuera consistente con la intención de extraer la información de la forma más oportuna.

### ***Análisis y sistematización de Información***

Se construyó una base de datos para la sistematización de la información recopilada, para el análisis estadístico y extracción de la información de las preguntas y componentes a evaluar asignándoles un valor de 0 a 1 para su interpretación.

### ***Análisis de Escalas de Percepción***

Se analizó la información sistematizada en las bases de datos y trasladadas en datos estadísticos a través de análisis de escala, se les asignó un valor según el rango de escala, a este se le asignó un rango de percepción según la puntuación otorgada. El valor del mismo se realizó según la relación del total de cada pregunta con un valor de 0 ó 1 dependiendo si la respuesta fue negativa o positiva, en la sumatoria final se asumió que la aproximación más cercana a 1 era positiva y la más cercana a 0 era negativa. Se muestran los siguientes cuadros de explicación del análisis de escala que se utilizó en el presente estudio:

#### **Escalas de Percepción**

Rangos de Escala	Percepción
0.1 – 0.3	Mala
0.4 – 0.6	Regular
0.6 – 0.7	Buena
0.8 – 1	Muy Buena

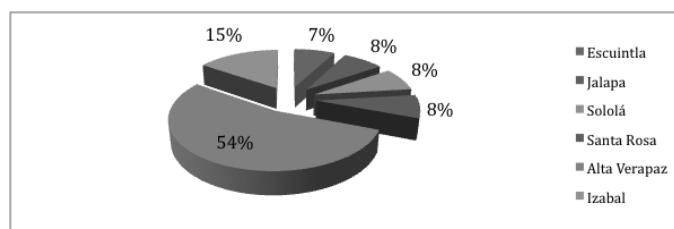
#### **Tabla de Evaluación**

Componente	No. Preguntas	Valor de Preguntas	Total
Censo	10	0.1	1
Eventos de Pago	13	0.0769	1
Servicios Públicos	15	0.066	1
Educación	7.5	0.13	1
Salud	7.5	0.13	1
Corresponsabilidades	4	0.25	1
Personal de Mi Familia Progresá	3	0.33	1
Comités de Promoción Comunitaria	3	0.33	1

**Datos de las Comunidades**

	No. Municipios	No. Comunidades Participantes	Alianza Local
Escuintla	1	7	CPDL
Jalapa	1	1	Parroquia San Carlos Alzatate
Sololá	1	5	Coordinadora COCODES
Santa Rosa	1	26	CPDL
Alta Verapaz	7	17	ADP
Izabal	2	13	AEPDI
Total	15	69	5

**Distribución por departamento**



Metodología de análisis comparado de acceso a la información pública de los PTMC en América Latina

Para realizar el análisis comparado sobre Acceso a la Información a través de los portales electrónicos de los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en América Latina se establecieron varios pasos para lograr hacer una ponderación cualitativa y cuantitativa que permita establecer un medio por el cual evaluar la transparencia y el acceso a la información de los mencionados portales electrónicos.

Primero se trabajó en un listado de indicadores sobre acceso a la información que fueran estándar y contenidos en los países donde existen leyes de acceso a la información. Aunado a ello se trabajó como indicador principal lo que se denomina como: *Principio de*

*Máxima Publicidad.* Donde se analizó primordialmente publicidad de la información de oficio, calidad y acceso de la misma.

Por otro lado esta metodología se compone de 32 indicadores agrupados en 4 componentes a evaluar: **1. Publicidad de la Información Pública de Oficio** **2. Padrón de Beneficiarios.** **3. Evaluación de la Página Electrónica.** **4. Ley de Acceso a la Información Pública**

El **componente No.1** – *Publicidad de la Información Pública:* Se agruparon 17 indicadores donde se muestran los estándares más apropiados respecto a lo que se entiende por información pública de oficio aglutinando estos criterios de evaluación, mediante estos indicadores base se crean criterios para estandarizar la información contenida en los portales electrónicos sin caer en vicios y prejuicios, ya que son elementos que son base para el cumplimiento del Acceso a la Información Pública mediante la publicidad en páginas electrónicas.

El **componente No. 2** – *Padrón de Beneficiarios:* En este componente se agruparon 12 indicadores, es esencial la publicidad y acceso a la información contenida sobre beneficiarios de programas de TMC. Se debe primero a que genera confianza en dichos programas y se puede conocer a profundidad el impacto en el marco de la reducción y combate a la pobreza, por otro lado una buena práctica de transparencia es velar porque se publique la información relacionado a los beneficiarios y el programa en sí mismo, como medida anticorrupción y promoción de la transparencia, ya que son programas que son vulnerables políticamente y son medidas de blindaje político-electoral y/o ante el clientelismo político. La transparencia a través de la publicidad de los datos de los beneficiarios ayuda a proteger, blindar y reducir los riesgos de corrupción y la vulnerabilidad del los programas de TMC.

**Componente No. 3.** – *Evaluación de la página electrónica:* se cuenta con 3 indicadores que miden la calidad, facilidad y acceso a través de los portales electrónicos que nos permite tener un espacio por el cual se puede hacer un diagnóstico general sobre el acceso a esa información.

**Componente No. 4** – *Ley de Acceso a la Información Pública*: se analizó si los países poseen ley de acceso a la información, ya que consideramos que es una herramienta útil para mejorar y transparentar los programas de transferencias monetarias condicionadas. Siendo de utilidad este marco legal para fortalecer la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción del mismo.

Luego de ello se realizó una sistematización a través de vaciado de información a través de cuadros electrónicos donde se analizaron estos 4 componentes y 32 indicadores, otorgándoles a cada uno de ellos una ponderación según el número de indicadores y se les otorgó un valor para hacer la evaluación de cada componente.

## **Hallazgos**

### ***I. Componente***

#### **Censo**

El presente componente a evaluar es el primer proceso de implementación realizado por MIFAPRO y el primero que tiene contacto con los potenciales beneficiarios. En este apartado se evaluó con 10 preguntas que pretenden develar aspectos relevantes del censo y otorgando una nota a cada pregunta dirigida a los asistentes al grupo focal se consideraron aspectos como, la calidad del censo, la información y estrategia de comunicación para levantar la información, el proceso de levantado de información de parte de los encuestadores, entre otros aspectos. La implementación del censo es importante, ya que es el procedimiento más susceptible a errores que pueden ser meritorios de riesgos en la calidad del mismo y la información obtenida para la selección de potenciales beneficiarios del PMIFAPRO puede contener errores y fallos, detectándose inconformidades o percepciones negativas en la población.

Por otro lado, en el informe anterior. Se detectó que el resultado de la percepción de la población frente al censo fue de una nota regular, el 62% de la población determinó que el censo no fue del todo satisfactorio para ellos, ya que en algunos casos no se

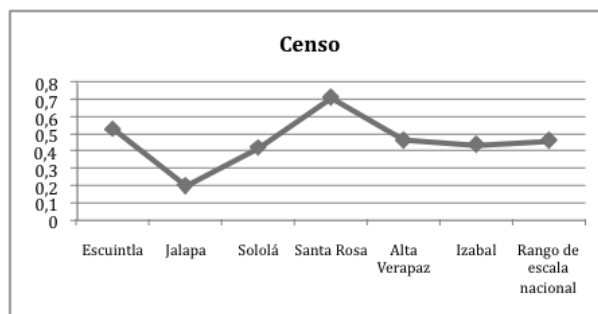


realizó de manera correcta o ellos creían que existió errores ya que vecinos y personas que para ellos contaban con los criterios establecidos, no salió favorecida y no se le consideró como potencial beneficiario. Incurría entonces a que los mismos entrevistados señalaban que el proceso no se realizó de manera apropiada e incurría en la necesidad de realizar un **recensado**.

Por lo que es importante analizar detenidamente este apartado, ya que para la mayoría de personas entrevistadas la percepción sobre la calidad del censo ha sido calificada de regular. Esto indica un nivel de inconformidad importante para este componente, ya que no llena las expectativas tanto de personas beneficiarias y no beneficiarias.

### Resultados de componente I

Departamento	Censo
Escuintla	0.528571429
Jalapa	0.200000000
Sololá	0.420000000
Santa Rosa	0.711538462
Alta Verapaz	0.464705882
Izabal	0.438461538
Rango escala nacional	0.460546218
Percepción	Regular



Acción Ciudadana

No	Pregunta	Nota	Observaciones
1.1	¿Se desarrolló alguna forma de comunicación para dar a conocer a la población que se llevaría a cabo un censo?	0.51501785	La nota indica un resultado regular y muestra que la mitad de los encuestados no poseía información en el momento de la implementación del censo en los lugares donde fue realizado, muestra que la población desconocía los pasos y procedimientos del censo.
1.2	Si la respuesta anterior fue afirmativa (SI), por favor indique ¿por qué medio o vía se dio la comunicación? – Radio – TV - Líderes Locales - COCODES – COMUDES – Alcaldes - Alcaldes Auxiliares – OSC -Trabajadores de Mi Familia Progres - Otro	0.50798913	Los entrevistado muestra una nota regular ya que como resultado de la pregunta anterior muchos de la información dirigida a la población fue dispersa y no se tuvo una campaña de comunicación que diera información adecuada y oportuna para que la población entendiere el proceso y desarrollo del censo.
1.3	En el caso que las dos anteriores respuestas fueran positivas (SI), ¿se dio a conocer por qué motivo se realizaría el censo?	0.51535129	Esto muestra que la población beneficiaria recibió información pero no se les dio a conocer de manera concreta los objetivos y la explicación del censo, esto ha generado controversia en los municipios beneficiario, dándose en ocasiones rechazo al censo o desinformación del mismo.
1.4	En el caso que las respuestas a las preguntas 1 y 2 fueran positivas (SI), ¿se dio a conocer de qué forma se realizaría el censo a la población?	0.50832739	Esta nota regular muestra que la percepción de la población entrevistada se mantiene, es decir que da señales que existió poca información o no se cumplió con informar de manera apropiada a la población.
1.5	Si la respuesta anterior fue positiva (SI), ¿fue posible verificar si el censo se realizó de la forma en que se indicó?	0.51569446	Se mantiene la tendencia de no satisfacción de la población y la verificación del mismo no satisface a la población, lo cual muestra que es necesario reforzar este procedimiento para mejorar la calidad del censo y su implementación.
1.6	¿Las personas que realizaron el censo fueron capacitadas para llevarlo a cabo?	0.50867554	La percepción de la población sobre la calidad del trabajo de los encuestadores no fue de satisfacción para la población, muestra una nota regular y es parte de la tendencia de la percepción de la población.

No	Pregunta	Nota	Observaciones
1.7	¿Las personas que realizaron el censo hablaban el idioma maya de la región?	0.50155489	Las quejas de la población y entrevistados, evidenciaron que muchos de los encuestadores no hablaban el idioma maya de la región, lo cual muestra un fallo muy importante en la fidelidad y calidad de la información del censo, ya que sin el previo conocimiento y medio de comunicación oportuna se constituye en una barrera para recabar información.
1.8	¿Las personas que realizaron el censo iban plenamente identificadas?	0.49433105	Señalaron que la mayoría de encuestadores no iban plenamente identificados.
1.9	¿Después de ser realizado el censo en las poblaciones, fueron colocadas las calcomanías en las todas viviendas en que se llevó a cabo (identificadas como “censadas”)?	0.48700251	No a todas las personas censadas se les colocó la calcomanía de censada.
1.10	¿Fueron censadas todas las familias (casas) de los centros poblados de su municipio?	0.47956777	La mitad de los entrevistados afirmó que no todos los centros poblados y la población fueron censados.

### ***Análisis de Resultados***

La percepción general del componente es de **0.46 (regular)**. Este resultado muestra de manera significativa que la percepción de la población se mantiene igual en comparación del informe anterior. Esto demuestra que no se tomaron en cuenta nuestras recomendaciones planteadas en informe anterior.

Dentro de los aspectos a destacar en los presentes datos la nota más baja se aprecia en el departamento de Jalapa (0.2) y la nota más alta en el departamento de Santa Rosa (0.7) a pesar de ello vemos en la gráfica que se mantiene cierta tendencia de resultados comparados con los demás departamentos.

Podemos deducir que no existen cambios aparentes y sustantivos que muestren que haya mejorado la evaluación de este componente, vemos entonces cierta insatisfacción de parte de las per-

sonas entrevistadas, que denota que dichos datos reflejan que no hubo mejoras según la población entrevistada, decayendo la percepción del mismo.

Se necesita reforzar y fortalecer más este componente, ya que no está claro para la población el proceso general del censo, detectándose muchas dudas al respecto sobre los criterios de selección de los beneficiarios, desconocen muchas partes importantes del censo y la función que tiene el mismo.

Es necesario mejorar la comunicación y desarrollo del censo, ya que se han revelado errores y fallos en su desarrollo por el desconocimiento de la población, ya que en muchos casos se ha detectado que existen dinámicas locales que impiden un apropiado trabajo (conflictividad agraria, costumbres y tradiciones, actividades económicas y laborales, etc.) que impiden una adecuada ejecución del censo.

## **II. Componente**

### ***Eventos de pago***

Este componente a evaluar es el segundo proceso de implementación del programa que tiene contacto con la población beneficiaria. A través de este proceso se entrega la transferencia monetaria a las beneficiarias. El cual consta de una serie de pasos que se realizan de la siguiente manera:

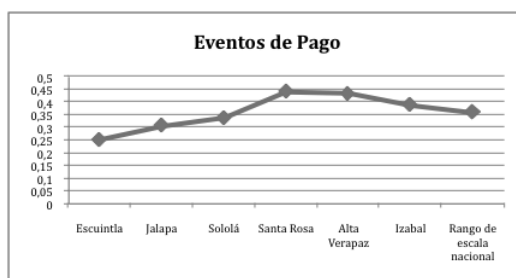
- a. Se realiza el pago cada dos meses.
- b. Se realiza en las cabeceras municipales y/o dependiendo de las características del municipio, se realiza en centros poblados, ya que tiende a descentralizarse, si así fuere el caso.
- c. Se necesitan entre 1 a 5 días de pago dependiendo el número de beneficiarios del municipio.
- d. Se llevan a cabo en lugares públicos que reúnan las condiciones mínimas de servicios básicos.
- e. Se realiza con personal del PMIFAPRO y los pagos se realizan con personal del Banco de Desarrollo Rural –BANRURAL–.

Este proceso contempla además toda una logística de organización local y planificación de los eventos de pago, este monitoreo busca conocer aspectos relacionados con la convocatoria, desarrollo de evento del pago, manejo de las quejas y reclamos, y verificar si existe clientelismo político.

En el anterior informe, se tuvo una percepción regular. Fue de los componentes mejor evaluados, ya que por ejemplo, el 80% de los municipios consideraba que no existió propaganda política y/o electoral. Se tuvo una percepción positiva en cuanto el trabajo de las mesas de atención ciudadana ya que 68% de las personas beneficiarias colocaban sus quejas en las mesas de atención ciudadana y el 32% de las mismas obtenía una respuesta a su queja o reclamo.

### Resultados componente II

Departamento	Eventos de Pago
Escuintla	0.252747253
Jalapa	0.307692308
Sololá	0.338461538
Santa Rosa	0.440828402
Alta Verapaz	0.434389140
Izabal	0.390532544
Rango de escala nacional	0.360775198
Percepción	Mala



Acción Ciudadana

No	Pregunta	Nota	Observaciones
2.1	¿Se ha convocado con suficiente anticipación a los beneficiarios (as) de Mi Familia Progres a los eventos de pago realizados en su municipio?	0.80928376	Se aprecia una valoración positiva en esta pregunta, ya que se tiene cierto grado de satisfacción con la convocatoria de los eventos de pago.
2.2	¿Ha existido algún tipo de cobro o alguna otra clase de prebenda para dar a conocer el nombre de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progres en su municipio?	0.17536232	Los riesgos de corrupción y/o abusos por cobros o prebendas es bajo los cual es positivo en cuanto la calificación que se le otorga.
2.3	Si la respuesta anterior fue positiva (SI), indicar qué persona u organización solicitó el cobro o prebenda:	0.14492754	A pesar que existe este tipo de prácticas es baja su nota.
2.4	¿En qué tipo de instalaciones se han realizado los eventos de pago? - Escuelas públicas Municipalidad - Salón Municipal – Biblioteca – Parques - Otros	0.62318841	Es una respuesta mediana pero positiva y los pagos en su mayoría han sido en escuelas públicas de acceso para la población beneficiaria.
2.5	¿Los eventos de pago realizados han contado con el personal suficiente para atender a los beneficiarios (as) convocados (as)?	0.53623188	Existe poca satisfacción de los usuarios y entrevistados, ya que los eventos de pago necesitan de más personal y mejorar la logística del evento.
2.6	¿Son aceptables las condiciones en que los beneficiarios (as) de Mi Familia Progres han realizado las colas para que les brinden su transferencia monetaria?	0.53923188	Existe poca satisfacción de los usuarios y entrevistados, ya que los eventos de pago necesitan de más personal para que las colas sean más cortas y se necesite menos tiempo para obtener la transferencia.
2.7	¿Se han instalado las Mesas de Atención Ciudadana en los todos los eventos de pago realizados?	0.68115942	Se han instalado las mesas de Atención Ciudadana pero los entrevistados y usuarios desconocen la función de dichas mesas.
2.8	¿Los beneficiarios (as) de Mi Familia Progres o los pobladores en general han presentado quejas o reclamos ante las Mesas de Atención Ciudadana?	0.44292754	Es una nota negativa, debido a que la mayoría de usuarios y entrevistados desconocen para qué sirven las Mesas de Atención Ciudadana.
2.9	¿Se atienden y se reciben las quejas o reclamos presentados ante el personal asignado a las Mesas de Atención Ciudadana?	0.4057971	Es una nota negativa, debido a que la mayoría de usuarios y entrevistados desconocen el destino de las quejas y reclamos presentados.

No	Pregunta	Nota	Observaciones
2.10	¿Se conoce el número telefónico de Mi Familia Progresá para presentar quejas o reclamos?	0.36231884	Es una nota mala y preocupa que no conozcan el número de teléfono para denuncias, quejas y reclamos del programa.
2.11	¿Se tiene conocimiento del destino o solución de las quejas o reclamos presentados?	0.15942029	Es una nota muy baja debido a que no se conoce el destino o respuesta de las quejas.
2.12	¿Ha existido propaganda política durante la realización de los eventos de pago?	0.13043478	Se han dado casos aislados de propaganda política durante los eventos de pago, esto indica que al menos durante el periodo evaluado, no se han utilizado los eventos de pago con fines políticos.
2.13	¿Se ha dado durante los eventos de pago algún hecho de coacción, manipulación o solicitud de favores políticos – partidistas (clientelismo) a cambio de recibir los beneficiados (as) las transferencias monetarias o a cambio de incluir personas que no fueron beneficiadas dentro de Mi Familia Progresá?	0.1884058	Esta respuesta está estrechamente relacionada con la anterior, de esa cuenta, la percepción de los entrevistados es que el programa, durante el periodo examinado no ha sido utilizado con fines político-clientelares.

### **Análisis de Resultados**

Existen elementos positivos en la evaluación de este componente a pesar de haber obtenido una mala calificación general de 0.36, que muestra una percepción negativa que puede derivarse de varios problemas circunscritos al programa por las siguientes causas:

- Desconocimiento del proceso general del programa (inclusión y exclusión de beneficiarios)
- Atraso en los eventos de pago.
- Calidad del servicio prestado en los eventos de pago (Hacinamiento, desorden en los eventos de pago, altos costos de transporte para los beneficiarios).
- Control de las corresponsabilidades (salud y educación).
- Ineficiencia en el manejo de las quejas y reclamos del programa.

A pesar de que en otros aspectos relacionados con clientelismo político, abusos y riesgos de corrupción son positivos en la evaluación de este componente, se le dio más importancia al Mecanismo de Quejas y Reclamos del Programa. Ya que el buen funcionamiento de este permitiría al mismo tiempo un funcionamiento óptimo del programa, evaluación y monitoreo del mismo, además es parte medular en las políticas de transparencia y rendición de cuentas de los programas de TMC en América Latina. Es por ello que la nota baja en relación con este componente evaluado es preocupante en relación con los estándares de otros programas, además no mostró indicios de mejorar en relación con las recomendaciones que se le hicieron en el informe anterior.

### **III. Componente**

#### ***Servicios Públicos***

El objetivo de este componente a evaluar es inquirir en la percepción de los beneficiarios (as) de MFP y sociedad civil en la relación si ambos servicios (educación y salud) cuentan con las condiciones mínimas para atender a la población beneficiaria del programa.

El Programa “Mi Familia Progresá” tiene como objetivo: *“mejorar la calidad de vida de las familias que viven en condiciones de pobreza; mejorar los niveles de asistencia escolar en los niños de 6 a 15 años; velar por la salud y nutrición de los niños menores de 6 años y de las mujeres embarazadas y lactantes”*. Por lo cual este es el componente más importante a evaluar en este monitoreo. El enfoque del presente busca analizar de manera integral los servicios de educación y salud. Este informe cuenta con 3 componentes de evaluación general de los servicios públicos: 1. Una evaluación general sobre servicios públicos. 2. Evaluación del servicio de educación 3. Evaluación del servicio de salud.

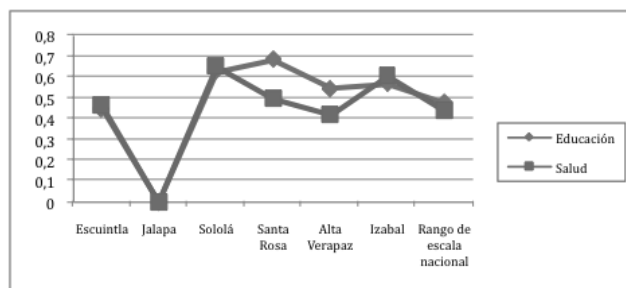
De manera específica en el presente informe se hizo énfasis en una evaluación de estas áreas, ya que consideramos que para que el PMFP cumpla con su objetivo general tendríamos que realizar de manera oportuna una evaluación en los servicios públicos por dos razones, la primera es que los programas de TMC buscan de manera general aumentar las capacidades de desarrollo humano



y capital social de la población beneficiaria a través de políticas de inversión social orientadas a las áreas de educación y salud. Segundo, porque la prestación de servicios públicos con calidad implica la garantía de la lucha intergeneracional contra la pobreza pero a su vez implica, que existen riesgos de corrupción y abusos en la prestación de servicios. En el pasado informe, se detectó que el servicio público de salud fue el peor evaluado de ambos servicios que son parte integral en los objetivos del programa. A continuación, los resultados de este componente:

### Resultados Componente III

Departamento	Educación	Salud
Escuintla	0.446428571	0.464285714
Jalapa	0	0
Sololá	0.625	0.65
Santa Rosa	0.682692308	0.495192308
Alta Verapaz	0.544117647	0.419117647
Izabal	0.567307692	0.605769231
Rango escala nacional	0.477591036	0.439060817
Percepción	Regular	Regular



Acción Ciudadana

No	Pregunta	Nota	Observaciones
3.1	¿Existen escuelas públicas cercanas a los centros poblados de su municipio?	0.86809494	Es una nota positiva y muestra que sí existe proximidad del servicio de educación en los centros poblados en donde viven los beneficiarios de MIFAPRO.
3.2	¿Existen hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cercanos a los lugares poblados de su municipio?	0.82608696	Es una nota positiva y muestra que si existe proximidad del servicio de salud a centros poblados.
3.3	¿Las escuelas públicas cuentan con los materiales y mobiliarios necesarios para realizar sus labores?	0.44927536	Es una nota negativa ya que muestra que existen pocos insumos para brindar el servicio.
3.4	¿Las escuelas públicas cuentan con los maestros necesarios para realizar sus labores?	0.69565217	Muestra claramente que existe poco personal de educación para atender a los niños y niñas que son beneficiarios de MIFAPRO.
3.5	¿Las escuelas públicas cuentan con las instalaciones necesarias para atender a los niños (as) que asisten a clases?	0.34782609	Es una nota negativa, ya que son insuficientes las instalaciones para atender a niños y niñas que son beneficiarias del programa.
3.6	¿Las escuelas públicas cumplen con el horario y días de atención establecidos?	0.31884058	No se cumple con esta normativa, las quejas de los entrevistados muestran que el personal de educación no cumple con el horario y días de atención de clases para los niños y niñas beneficiarias del programa.
3.7	¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cuentan con los materiales y medicinas necesarios para atender a la población?	0.3115942	Es una nota alarmante ya que no se cuenta con suficientes medicinas y materiales para el cumplimiento de la responsabilidad de salud hacia los beneficiarios del programa.
3.8	¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cuentan con el personal necesario (médicos y enfermeras) para atender a la población?	0.15942029	Es una nota pésima y alarmante muestra entonces que existe poco personal de salud para atender las demandas de los beneficiarios del programa.

II Informe de Auditoría Social al Programa Mi Familia Progresá

No	Pregunta	Nota	Observaciones
3.9	¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cuentan con las instalaciones necesarias para atender a la población?	0.34782609	Es una nota baja que muestra la tendencia sobre las deficiencias del servicio de salud en la prestación, calidad, insumos y personal para atender la demanda de la población.
3.10	¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cumplen con el horario y días de atención establecidos?	0.31884058	Esta nota muestra que no se cumplen con los días de atención y horarios establecidos, incurre en que la población beneficiaria muestra su insatisfacción sobre la prestación y la calidad en general.
3.11	¿Las escuelas públicas llevan un archivo de las fichas de inscripción/registro a los servicios de educación de los hijos de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresá?	0.49275362	Es una nota que muestra que existe poco control de parte del Ministerio de Educación para llevar un registro adecuado sobre la prestación de servicios.
3.12	¿Las escuelas públicas llevan el control de asistencia de los hijos de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresá?	0.8115942	Es una nota positiva a pesar que la nota anterior muestra que existe un control deficiente en el registro. Sobre la asistencia a clases, sí se tiene un mejor control.
3.13	¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia llevan un archivo de las fichas de inscripción/registro a los servicios de salud de los hijos de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresá?	0.8115942	Es una nota positiva comparada con el servicio de educación que no llena las expectativas de parte de la población beneficiaria
3.14	¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia llevan el control de asistencia de los hijos de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresá?	0.82608696	Es una nota positiva si se toma en cuenta las carencias del servicio de salud pública.

No	Pregunta	Nota	Observaciones
3.15	¿Se han conocido casos sobre cobros indebidos, abusos o maltratos por parte del personal de salud o educación? En caso de que la respuesta fuera afirmativa ampliar qué persona, cuándo, dónde y qué cobro, abuso o maltrato se cometió.	0.1815942	Es una nota baja, que evidencia que son casi inexistentes las anomalías cometidas por parte del personal de educación o salud.

### **Análisis de resultados**

Los principales objetivos del programa Mi Familia Progresá, vemos que no cumplen de manera satisfactoria, según la percepción de los entrevistados. Ya que la nota general presentada en esta sistematización, para el servicio de educación se calificó con 0.47 y el servicio de salud con 0.43, las cuales son calificaciones regulares. En donde en el departamento de Jalapa se obtuvieron las peores calificaciones y en Sololá las mejores.

A nivel general podemos hacer énfasis que estos datos muestran una percepción negativa de la prestación de servicios, vemos con claridad que hacen falta esfuerzos institucionales de parte del programa, así como de altas autoridades gubernamentales, no sólo de carácter presupuestario o técnico, también se debe ir mejorando de manera adecuada en relación con el incremento de la demanda de los servicios por parte de los beneficiarios. Ya que entendemos que el principal aporte de las TMC es la generación de capital humano y social; vemos entonces que existe una fuerte deficiencia en el diseño, planificación e implementación del programa.

Sin el cumplimiento de la parte que le corresponde al Estado en la prestación de servicios públicos de calidad y que llenen las expectativas de los usuarios, es inviable que un programa de esta naturaleza alcance los objetivos que se ha propuesto. El origen de estos programas sociales es no sólo reducir la brecha de desigualdad y pobreza sino brindarle a la población servicios públicos de calidad, ya que son el eje medular en la lucha contra la pobreza,

en cuanto al desarrollo de capital humano se refiere. Sin servicios públicos que garanticen un debido tratamiento de la política social de las TMC pueden cometerse errores que significarán al PMFP críticas y señalamientos que ponen en riesgo su existencia al no cumplir con las metas establecidas para lo cual fue creado.

El fortalecimiento institucional de los ministerios de salud y educación es necesario. La percepción negativa de la población es tangible, ya que no es un hecho aislado las críticas que emergen de parte de los entrevistados, es visible el detrimento de la calidad del servicio, especialmente en el área de salud. Mientras por otro lado, el servicio de educación no se ve tan afectado como el anterior.

De manera general vemos que los servicios públicos no poseen suficiente capacidad para la atención de la demanda de la población. Las quejas y reclamos presentados por entrevistados y mismos beneficiarios denotan que existen pocos recursos disponibles para fortalecer el servicio de ambos ministerios. Lo cual, es una deficiencia importante a señalar, ya que sin recursos, personal y material disponible para el cumplimiento de la corresponsabilidad del Estado, afecta el desempeño y la calidad del servicio prestado.

En comparación con el informe de 2009 se tuvo una apreciación regular del servicio de educación mientras que el servicio de salud, tuvo fuertes críticas de parte de los entrevistados, ya que el 88% de ellos consideraba no se contaba con los materiales, medicinas e insumos mínimos para operar, muchas de las unidades de salud carecían de dichos recursos. En el presente monitoreo, se mantuvo la misma tendencia y obtuvo una nota mala (0.3), lo cual muestra que la percepción negativa se mantiene en el actual informe.

Los resultados generales muestran una tendencia, según la gráfica de este componente que se mantiene una tendencia de percepción constante en el resto de departamentos analizados, lo cual no es una realidad aislada de un departamento a otro. Es decir, que

existen los mismos problemas y dificultades en cada uno de los municipios analizados, la percepción es similar de un lugar a otro.

La percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos muestra esa tendencia regular, se evidencian ciertas deficiencias y aspectos a mejorar en la atención de la demanda que se ha incrementado por el programa; por lo cual creemos necesario hacer evaluaciones permanentes a estos servicios públicos.

Es importante entonces conocer estas valoraciones, así como las de otras entidades nacionales e internacionales que hacen esfuerzos por mejorar los servicios públicos primarios (educación y salud). El éxito del programa Mi Familia Progresá está en el fortalecimiento de estos ejes medulares.

#### **IV. Componente**

##### ***Corresponsabilidades***

El seguimiento de las corresponsabilidades de los beneficiarios es parte de la implementación que este informe busca analizar, el impacto de MFP sobre el control y monitoreo del cumplimiento de las corresponsabilidades, así como su penalización por su incumplimiento.

Este componente es esencial en el monitoreo, evaluación y observancia del cumplimiento en de las corresponsabilidades que ofrece el Programa (Salud y Educación) y a su vez sirve como mecanismo de control del cumplimiento, desempeño y monitoreo del mismo programa en la prestación de servicios que ofrece a la población beneficiaria.

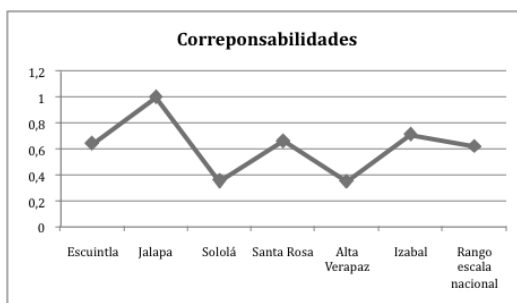
Este componente no es un indicador de evaluación de desempeño, sino más bien un componente de seguimiento y monitoreo de cumplimiento de corresponsabilidades que no pueden medir la eficiencia y eficacia del programa, ya que es un mecanismo que poseen la particularidad de control de la red social que construye el programa en los lugares que se ha focalizado.

Este componente tiene la particularidad que es una herramienta que puede ayudar de manera apropiada a entender el comportamiento del cumplimiento de las corresponsabilidades de parte de los beneficiarios.

Asimismo, es importante recalcar que el apoyo a la implementación de un adecuado mecanismo de quejas y reclamos que sirva para monitorear las necesidades, demandas y denuncias de los beneficiarios, puede servir para mejorar la eficiencia de la inversión social a través de los ministerios prestadores de los servicios de educación y salud, debido a que a través de esta clase de mecanismos se puede contribuir a mejorar la oferta de servicios teniendo un efecto espejo en la demanda por los mismos.

#### Resultados Componente IV

Departamento	Corresponsabilidades
Escuintla	0.642857143
Jalapa	1
Sololá	0.359615385
Santa Rosa	0.663461538
Alta Verapaz	0.350263952
Izabal	0.711538462
Rango escala nacional	0.621289413
Percepción	Buena



Acción Ciudadana

No	Pregunta	Nota	Observaciones
4.1	¿Los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresista están cumpliendo con la responsabilidad de enviar a sus hijos (as) entre 06 y 15 años a la escuela pública?	0.61220332	Es una apreciación positiva que permite analizar que sí existe de parte de los beneficiarios el cumplimiento debido con la responsabilidad del compromiso con el programa.
4.2	¿Los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresista están cumpliendo con la responsabilidad de llevar a sus hijos (as) entre 0 y 15 años a los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia que les corresponde?	0.69855072	Es una apreciación positiva que permite analizar que sí existe de parte de los beneficiarios el cumplimiento debido con la responsabilidad del compromiso con el programa.
4.3	¿Los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresista están cumpliendo con la responsabilidad de asistir a las capacitaciones del programa?	0.64057971	Es una apreciación positiva que permite analizar que sí existe de parte de los beneficiarios el cumplimiento debido con la responsabilidad del compromiso con el programa.
4.4	¿Cree Usted que las actividades de capacitación son utilizadas para fines proselitistas? (realizar campaña electoral).	0.1884058	Es baja la percepción de la utilización de actividades de capacitación como actividades proselitistas o con fines electorales.

### Análisis de resultados

El presente componente posee una calificación de percepción positiva en los elementos evaluados. Posee cuatro preguntas este apartado, de los cuales todos poseen una apreciación positiva, aunque hay que señalar que hay que hacer los comentarios de las mismas.

En esta parte se muestra de manera satisfactoria que los cuatro elementos evaluados para este informe son positivos, aunque comparado con el informe de auditoría social de 2009 muestra una leve baja. Aún con esa leve baja en la percepción de los entre-



vistados, señala que es uno de los componentes mejor evaluados del programa MIFAPRO de todo el presente informe.

Las características de este programa y este componente buscan analizar el compromiso del beneficiario del programa y la satisfacción del mismo frente al cumplimiento de la corresponsabilidad.

La percepción en las preguntas 4.1, 4.2 y 4.3 es positiva, aunque es oportuno hacer énfasis que es necesario mejorar el mecanismo de seguimiento de corresponsabilidades y hacer de ello un mecanismo de evaluación y monitoreo permanente del Programa.

Por otro lado en el apartado 4.4 muestra una nota baja (0.18) que señala que existen actividades aisladas de tono proselitista y electoral que están de tras del cumplimiento y seguimiento de corresponsabilidades, las quejas señaladas de parte de los entrevistados es que existen indicios de que puede ser una forma de manipulación que puede ser foco de riesgos para el programa, por lo cual es necesario implementar medidas que disminuyan esos riesgos y creen más confianza entre la relación del beneficiario con el programa.

## **V. Componente**

### ***Personal Mi Familia Progresista***

En el marco de evaluación del programa en este nuevo informe se analizó la percepción del trabajo realizado por el personal del programa MIFAPRO con los beneficiarios, consideramos importante evaluar el desempeño de los trabajadores del programa frente a los beneficiarios, ya que ellos mantienen una estrecha relación *in situ* y son los principales actores que mantienen contacto con autoridades locales, beneficiarios y personal de servicios públicos.

Son además los encargados de llevar a cabo múltiples labores del proceso de implementación (capacitaciones, seguimiento de corresponsabilidades, convocatorias a eventos de pago, monitoreo y evaluación, entre otros), son además fuente de información pri-

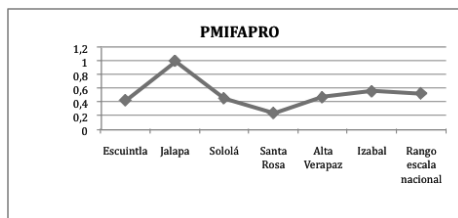
maria en el comportamiento de los beneficiarios y los encargados de realizar actividades y tareas para el éxito del programa.

Actualmente el trabajo local necesita de esfuerzos en conjunto, no sólo en la parte de implementación del programa, también se debe apoyar la coordinación interinstitucional entre los ministerios de salud y educación para fortalecer y enriquecer el trabajo que cada una de estas dependencias debe realizar para la prestación de servicios, el monitoreo y evaluación del programa.

Es por ello que el presente informe nos interesamos en realizar un análisis de percepción por parte de los entrevistados hacia el personal de MIFAPRO para analizar el quehacer del funcionario público que implementa y desarrollo aspectos que son básicos y fundamentales para el éxito del programa, además de ello, es importante analizar su situación laboral.

### Resultados Componente V

Departamento	PMIFAPRO
Escuintla	0.428571429
Jalapa	1.000000000
Sololá	0.459358974
Santa Rosa	0.243589744
Alta Verapaz	0.478934138
Izabal	0.564102564
Rango escala nacional	0.529092808
Percepción	Regular



No	Pregunta	Nota	Observaciones
5.1	¿Mi Familia Progresá cuenta en su municipio con suficientes trabajadores (as) para atender a las beneficiarias (os) y a la población en general?	0.52173913	La percepción de la población muestra que no se cuenta con el suficiente personal para atender a la población beneficiaria del programa, existe muy poco personal en relación con las beneficiarias, además la lejanía de las comunidades en los municipios beneficiarios dificulta el trabajo.
5.2	¿Cómo calificaría la labor en su municipio de los trabajadores (as) de Mi Familia Progresá? Mala - Regular - Buena - Muy Buena	0.26	El resultado muestra un grado de insatisfacción general de los beneficiarios del programa hacia los trabajadores del mismo, insistiendo en quejas sobre la atención, desconocimiento del funcionamiento, implementación, derechos y obligaciones del programa hacia los mismos beneficiarios.
5.3	¿Se han conocido casos sobre cobros indebidos, abusos o maltratos por parte de las personas que trabajan para Mi Familia Progresá? En caso de que la respuesta fuera afirmativa ampliar qué persona, cuándo, dónde y qué cobro, abuso o maltrato se cometió.	0.17391304	La calificación a esta pregunta, denota que se conocen pocos casos de este tipo., lo cual es alentador. A pesar de ello, se debe tener presente que existen riesgos de corrupción y abusos de parte de los empleados que trabajan en el programa, lo cual pone de manifiesto una alerta para sus autoridades, por ello es vital implementar medidas que promuevan la transparencia, probidad y ética entre los trabajadores y funcionarios de MFP.

### **Análisis de resultados**

Este apartado consta de tres preguntas y la percepción de este componente es regular; los entrevistados muestran una percepción negativa en las pregunta 5.2 con una ponderación sumamente baja (0.26), la mayoría de personas entrevistadas tiene una apreciación negativa de los trabajadores de MIFAPRO. Por otro

lado en la pregunta 5.3 se muestra una baja percepción (0.17) en relación con abusos o maltratos cometidos por personal del Programa, lo cual denota que existen hechos aislados de este tipo, a pesar de ello, han existido señalamientos de abusos y cobros indebidos de parte del personal del programa, que puede poner en riesgo la legitimidad y credibilidad del mismo a nivel local.

Por otro lado en la pregunta 5.1 existe una impresión regular (0.52) en cuanto al trabajo del personal de MIFAPRO y su relación con los beneficiarios, que puede darse por el poco personal, sobrecarga de trabajo, poca respuesta en las quejas y reclamos de los beneficiarios, exclusión de beneficiarios, poca comunicación y falta de una relación de confianza entre beneficiarios y personal, actos de corrupción y abusos de parte del personal, desconocimiento de normas y procedimientos del programa.

A pesar de ello se tiene una apreciación regular de este componente, por lo cual es necesario mejorar y fortalecer el trabajo del personal, ya que son el brazo que lleva las tareas de implementación del programa. Existen procesos y procedimientos de implementación del programa que son necesarios fortalecer para aumentar las capacidades de su personal y estrechar la relación de confianza entre personal y beneficiarios.

El éxito en la implementación del programa depende del trabajo de sus recursos humanos, por lo que hay que analizar la situación laboral, el reclutamiento, selección y capacitación del personal, entre otros elementos que permitan un adecuado control, comportamiento y monitoreo del personal para lograr con éxito las metas establecidas por el programa.

## VI. Componente

### *Comités de Promoción Comunitaria*

Los comités de promoción comunitaria (CPC) son un nuevo componente que se evalúa en el presente informe, los CPC son un mecanismo de participación ciudadana, por el cual el personal de MIFAPRO y las beneficiarias convergen en el trabajo en conjunto. Las CPC están estructuradas como parte de MIFAPRO, y trabajan en tres ejes: Transparencia, Educación y Salud.

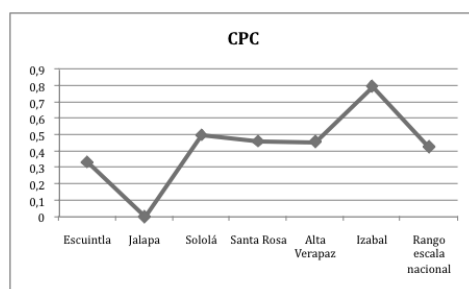
Este modelo de participación ciudadana permite al programa y a las beneficiarias establecer un medio, por el cual se persiguen diversos objetivos, entre ellos ser un mecanismo de rendición de cuentas, capacitación y actividades de convocatoria para las familias beneficiarias, medio de comunicación e interacción entre el programa y las beneficiarias, y monitoreo de los servicios públicos de salud y educación.

Los ejes de trabajo en la organización local de participación de las beneficiarias de MIFAPRO se componen en tres elementos ya señalados. **I. Transparencia, II. Educación y III. Salud**, el objetivo de las CPC, es capacitar y organizar la participación de las beneficiarias en esos tres ejes de trabajo. El eje de **Transparencia** busca de alguna manera establecer un medio de participación ciudadana y rendición de cuentas que permita a la beneficiarias conocer de manera apropiada el trabajo y recursos del programa. El eje de **Educación y Salud** busca monitorear y evaluar el trabajo realizado en las áreas de educación y salud. Este modelo de participación y organización local es usual en otros programas de TMC en América Latina.

Es un modelo que ha permitido que se integre la participación ciudadana de las mujeres y familias beneficiarias potencializando el trabajo de los programas de TMC, ya que a través de estos modelos de gestión y participación ciudadana, se puede mejorar la implementación de los programas sociales de esta naturaleza; ya que están siendo monitoreados y fiscalizados por los mismos beneficiarios del programa.

**Resultados Componente VI**

Departamento	CPC
Escuintla	0.333333333
Jalapa	0.000000000
Sololá	0.499658120
Santa Rosa	0.461538462
Alta Verapaz	0.459091671
Izabal	0.794871795
Rango escala nacional	0.424748897
Percepción	Regular



No	Pregunta	Nota	Observaciones
6.1	<b>¿En su municipio se conoce la función de los Comités de Promoción Comunitaria?</b>	0.63768116	Es una calificación positiva para los CPC, muestra que se conoce en buena medida la labor que realizan.
6.2	¿Existe en su municipio el Comité de Promoción Comunitario?	0.63768116	Esta calificación muestra que no en todos los municipios se encuentran organizados estos comités.
6.3	¿Se han conocido casos sobre cobros indebidos, abusos o maltratos por parte de las beneficiarias (os) que integran el Comité de Promoción Comunitario de su municipio? En caso de que la respuesta fuera afirmativa ampliar qué persona, cuándo, dónde y qué cobro, abuso o maltrato se cometió.	0.11594203	A pesar que a nivel general la percepción es que casi no se dan este tipo de hechos, se ha manifestado cierto nivel de abusos los cuales permiten analizar que pueden darse prácticas que no son positivas para el desempeño de las CPC.

## **Análisis de Resultados**

La nota general obtenida por parte de los departamentos es una nota regular donde los departamentos de Jalapa (0) y Escuintla (0.3) presentan los resultados más bajos mientras que el departamento de Izabal (0.79) muestra la calificación más alta. A nivel general se tiene una nota de percepción regular promediada a nivel general.

En las preguntas 6.1 y 6.2 muestran una calificación positiva en la percepción general. Los datos que se muestran en este apartado señalan que se necesitan ciertas correcciones y fortalecer el trabajo de las CPC a nivel local. Se señaló que no se conoce del todo el trabajo de las CPC y que además de ello no se cuenta con la participación de líderes de COCODES o de organización comunitaria local, lo cual puede hacer que la percepción baje de calificación. Creemos que es importante y comparando con otros modelos de gestión de participación local y comunitaria similares en otros países de América Latina, que se fomente la credibilidad y legitimidad de MFP a través de los CPC, ya que son un modelo éxito de gestión y participación comunitaria que se han logrado implementar como herramientas y mecanismos de transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información y participación ciudadana que han hecho que otros programas se conviertan más transparentes y aumenten su credibilidad y legitimidad entre la población.

Por otro lado en la pregunta 6.3 se muestra una baja percepción sobre abusos o cobros indebidos realizados por las integrantes de las CPC (0.11), esto es importante de resaltar, debido a que denota que no constituyen una práctica recurrente. Sin embargo, se ha denunciado de forma aislada clientelismo y malos tratos de parte de integrantes de los CPC hacia las mismas beneficiarias por lo que es necesario no solo mejorar las CPC sino que se implementen medidas anticorrupción y mecanismo de transparencia dentro de los CPC para evitar que existan este tipo de prácticas que de alguna manera afectan el funcionamiento y legitimidad del programa.

Es necesario fortalecer las CPC y mejorar su modelo de gestión participativa y comunitaria a nivel local, que estas a su vez estén integradas en todos los procesos de gestión interinstitucional entre el MIFPARO, ministerios de educación y salud, que posean mecanismos de quejas y reclamos eficientes para la mejora del procesos de focalización e inversión de recursos que dispongan los prestadores de servicios y que se integren en un modelo participativo y sostenible para mejorar de manera oportuna la calidad de la prestación de servicios públicos como la gestión del programa en los lugares donde se encuentra focalizado.

## **VII. Componente**

### ***Obligaciones de Transparencia***

En este componente se evalúan dos aspectos. En primera instancia se le dio seguimiento al cumplimiento del Decreto (57 - 2008) Ley de Acceso a la Información Pública y parte del trabajo desarrollado por Acción Ciudadana, fue analizar, monitorear y promover a través de acciones legales para incidir en la transparencia y el fortalecimiento en materia de acceso a la información de parte del Programa Mi Familia Progresá en el cumplimiento de la ley. En segunda instancia se comparó a nivel latinoamericano a través de una metodología de Acceso a la Información Pública mediante las páginas WEB de los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas.

En este apartado señalamos que el programa ha mejorado en materia de transparencia comparado en relación con países de América Latina, aunque posee ciertas deficiencias, ya que se conoce de manera parcial los datos del padrón de beneficiarios de MIFAPRO, por ello Acción Ciudadana ha buscado a través de medios legales que han dado frutos sobre el acceso total a la información del padrón de beneficiarios.

El proceso legal inició cuando el Ministerio de Educación publicó el Acuerdo Ministerial 36 – 2010 en el cuál reservaba los datos de MFP. Se iniciaron acciones legales interponiendo un recurso de revisión, el cual fue denegado por dicho ministerio. Se presentó



un amparo ante la Corte Suprema de Justicia donde Acción Ciudadana participó como tercero interesado, junto a Procuraduría de Derechos Humano, las congresistas Rosa María de Frade y Nineth Montenegro, donde se dio sin lugar dicho amparo. Se procedió a presentar una apelación ante la Corte de Constitucionalidad dando a lugar un amparo provisional nuestra petición de declarar sin efecto la acción de reserva de los datos de Mi Familia Progresá, otorgarnos la información relacionada con el padrón de beneficiarios, queda pendiente el fallo final de la Corte de Constitucionalidad para que tenga efecto la publicidad de dicha información.

**Análisis comparado de acceso a la información pública  
de programas de TMC en América Latina.**

A continuación el análisis comparado para el presente informe:

Evaluación sobre acceso a la información en portales electrónicos de PTMC en América Latina									
Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en AL									
No.	País	Nombre del Programa	Página Web	Información Pública	Componente II Padrón Beneficiarios	Componente III Portal Electrónico	Componente IV Ley de Acceso	Total	
1	Perú	Juntos	<a href="http://www.programajuntos.gob.pe">www.programajuntos.gob.pe</a>	28	40	19	5	92	
2	República Dominicana	Solidaridad	<a href="http://www.solidaridad.gov.do">www.solidaridad.gov.do</a>	25	31.25	25	5	86.25	
3	Chile	Chile Solidario	<a href="http://www.chilesolidario.gob.cl">www.chilesolidario.gob.cl</a>	30	22.3	25	5	82.3	
4	México	Oportunidades	<a href="http://www.oportunidades.gob.mx">www.oportunidades.gob.mx</a>	25	20.5	10.21	5	60.71	
5	Argentina	Plan Familias por la Inclusión Social	<a href="http://www.desarrollosocial.gov.ar">www.desarrollosocial.gov.ar</a>	15	17.5	20	0	52.0	
6	Panamá	Red de Oportunidades	<a href="http://www.midcs.gob.pa">www.midcs.gob.pa</a>	14.39	3	25	5	47.39	
7	Costa Rica	Avancemos	<a href="http://www.imas.gob.cr">www.imas.gob.cr</a>	18.2	10.5	15	0	43.5	
8	Ecuador	Programa de Protección Social	<a href="http://www.pps.gov.ec">www.pps.gov.ec</a>	12.2	3	25	0	40.2	
9	Guatemala	Mi Familia Progresá	<a href="http://www.mifamiliaprogresá.gob.gt">www.mifamiliaprogresá.gob.gt</a>	10.5	0	12.5	5	28	
10	Brasil	Bolsa Familia	<a href="http://www.msds.gov.br">www.msds.gov.br</a>	7.94	2	12.5	0	22.44	

Evaluación sobre acceso a la información en portales electrónicos de PTMC en América Latina

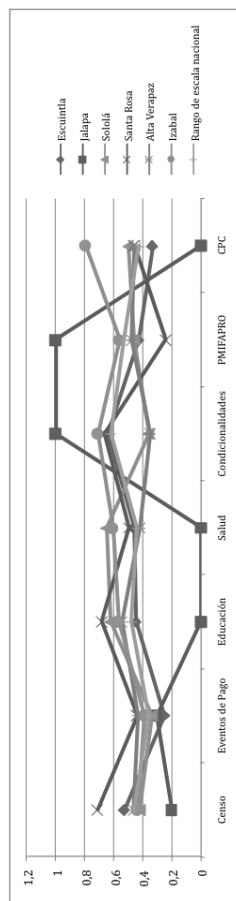
Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en AL

	Componente I	Componente II	Componente III	Componente IV
11 Colombia	3.84	2	10.5	0
12 El Salvador	4.11	0	12.5	0
13 Paraguay	1.47	0	0	5
14 Nicaragua	0.88	0	0	5
15 Bolivia	0.88	0	0	0
16 Honduras	1.47	0	0	0

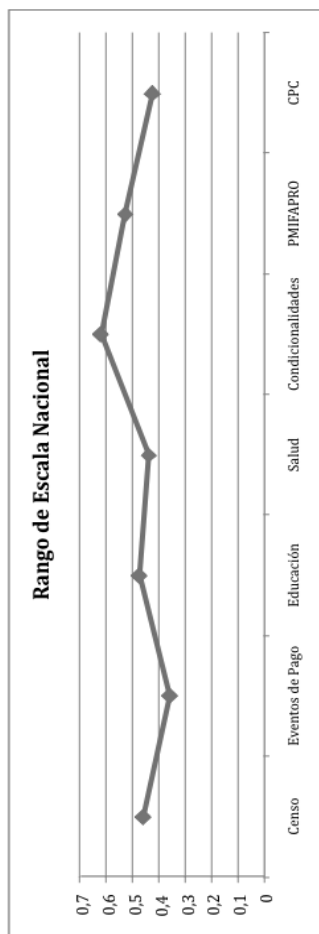
La presente comparación de datos se realizó en 16 países que poseen programas de TMC, donde los primeros tres lugares los ocupan Perú, República Dominicana y Chile. Los últimos tres puestos los ocupan Nicaragua, Bolivia y Honduras, en términos de transparencia Guatemala obtuvo una nota mediana y se ubica la posición 9 de 16 países evaluados. MIFAPRO aumentó dos puestos en comparación al año pasado, lo cual es positivo para el programa. Ubica la tercera posición en Centroamérica y por el bien de la transparencia del programa debe aún seguir fortaleciéndose y mejorando el acceso de información pública en su portal electrónico.

**VIII. Datos de Evaluación Nacional**

Departamento	Censo	Eventos de Pago	Educación	Salud	Corresponsabilidades	PMIFAPRO	CPC
Escuintla	0.528571429	0.252747253	0.446428571	0.464285714	0.642857143	0.428571429	0.3333333333
Jalapa	0.2	0.307692308	0	0	1	1	0
Sololá	0.42	0.338461538	0.625	0.65	0.359615385	0.459358974	0.49965812
Santa Rosa	0.711538462	0.440828402	0.682692308	0.495192308	0.663461538	0.243589744	0.461538462
Alta Verapaz	0.464705882	0.43438914	0.544117647	0.419117647	0.350263952	0.478934138	0.459091671
Izabal	0.438461538	0.390532544	0.567307692	0.605769231	0.711538462	0.564102564	0.794871795
Rango de escala nacional	0.460546218	0.360775198	0.477591036	0.439060817	0.621289413	0.529092808	0.424748897
Percepción	Regular	Mala	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular



Nacional	Censo	Eventos de Pago	Educación	Salud	Condicionalidades	PMIFAPRO	CPC
<b>Rango de Escala Nacional</b>	0.460546218	0.360775198	0.477591036	0.439060817	0.621289413	0.529092808	0.424748897
<b>Percepción</b>	Regular	Mala	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular



### ***Análisis de Datos Nacionales***

La situación de cada uno de los componentes evaluados tiene particularidades observables de manera aislada a nivel departamental y a nivel general. Analizándolo desde ambas perspectivas la percepción ciudadana tiene una tendencia de percepción regular en la mayoría de componentes evaluados, a continuación las siguientes notas:

- ✓ **Componente censo** obtuvo nota: (0.46)
- ✓ **Componente eventos de pago** obtuvo nota: (0.36)
- ✓ **Componente servicios públicos** obtuvo nota: (0.47)
- ✓ **Componente Educación** obtuvo nota: (0.47)
- ✓ **Componente Salud** obtuvo nota: (0.43)
- ✓ **Componente Corresponsabilidades** obtuvo nota: (0.62)
- ✓ **Componente Persona Mi Familia Progresá** obtuvo nota: (0.52)
- ✓ **Componente Comités de Promoción Comunitaria** obtuvo nota: (0.42)

Estas notas muestran que los datos globales tienen una percepción regular en la mayoría de componentes; es decir que seis de los ocho componentes evaluados tienen una nota regular, y que únicamente dos ellos tienen una percepción distinta. Lo cual indica, que en el presente informe en comparación con el informe anterior, hubo un descenso en la percepción de los entrevistados. Las causas de ese descenso pueden tener origen en diversos procesos de implementación que han ido cambiando o modificándose, podríamos señalar algunas de ellas:

- ✓ La mayoría de entrevistados señalaron que no existe suficiente información sobre el funcionamiento y procesos de implementación de PMIFAPRO, aunado a ello no logran comprender de manera clara los objetivos del programa y compromisos adquiridos con el mismo.

- ✓ Se cuestionan la implementación del censo y desconocen los mecanismos, procedimientos y criterios de selección de los beneficiarios, que en ocasiones han señalado que se les ha indicado procesos de **recensado** que no se han llevado a cabo y no comprenden de manera clara los criterios de selección y exclusión de beneficiarios de MIFAPRO.
- ✓ Se ha señalado que existe insatisfacción en el desempeño del trabajo del personal de MIFAPRO y personal que labora en la prestación de los servicios de educación y salud, manifestándose en que existen problemas que no son resueltos tanto en el trabajo en general de MIFAPRO y la calidad de la prestación de servicios públicos.
- ✓ Conociendo la realidad rural, existe malestar en cuanto la atención de quejas, solicitudes, demandas y denuncias de los beneficiarios dirigidos a MIFAPRO y la prestación de servicios públicos, en particular la atención y resolución de sus problemas no son atendidos y no hay respuestas oportunas desde la percepción de los mismos beneficiarios.

Esta percepción sobre el programa refleja una opinión que sus autoridades y los Ministerios de Educación y Salud Pública deben atender. Esta percepción es producto de un esfuerzo llevado en quince municipios de seis departamentos del país, a pesar que nuestra muestra haya sido menor en comparación al informe anterior consideramos que las mejoras metodológicas, las alianzas locales y las constantes visitas a los municipios que colaboraron con nosotros, y el contacto directo que se mantuvo con miembros de sociedad civil y beneficiarios, hicieron que se trabajara de manera directa, obteniendo información más oportuna, mejor sistematizada y elaborada que pudiese interpretarse más fácilmente.

Es necesario hacer ver que entre los entrevistados se contó con la colaboración de líderes campesinos, ciudadanos, líderes comunitarios, integrantes de COCODES, beneficiarias integrantes de CPC, líderes de sociedad civil entre otros, con la intención de obtener información y puntos de vista diversos que enriquecieran este estudio de percepción ciudadana.



## **IX. Recomendaciones**

En el pasado informe de auditoría social (2009) se hicieron algunas observaciones y recomendaciones a las autoridades de MFP, las cuales no se tomaron en cuenta. De nuevo nos permitimos realizar algunas reflexiones con el ánimo de contribuir al proceso de institucionalización y legitimación de MFP, debido a que consideramos que son los factores clave que permitirán su sostenibilidad en el tiempo, así como la consecución de los objetivos estratégicos que se plantearon al momento de su concepción.

### ***I. Censo***

- ✓ El proceso de implementación del censo carece de suficiente información, no se considera que los potenciales poblaciones beneficiarias tiene poco conocimiento sobre el proceso, donde los criterios, desarrollo y mecanismos de inclusión y exclusión de beneficiarios del programa, no son conocidos de manera clara y oportuna por parte de la población.
- ✓ Los procesos de recensado y censado mantienen la misma percepción regular en la población, ya que no se realizaron con suficiente tiempo. No existe una estrategia para realizar el barrido censal que llene las expectativas y tenga una percepción positiva de parte de la población.
- ✓ No se desarrollaron estrategias de comunicación para la disminución de errores en la inclusión y exclusión desde el levantado de información hasta el corte en la selección de beneficiarios, hubo señalamientos que no se cubrieron todos los lugares poblados y personas vecindadas en los mismos, excluyendo personas en el proceso de censado, se señaló de nuevo que la mitad de personal que censó a la población no hablaba idiomas mayas, lo cual manifiesta una barrera y obstáculo en la objetividad del levantado de información.

### ***II. Eventos de Pago***

En comparación al informe anterior la percepción de los eventos de pago bajo de manera significativa de una calificación buena

a una calificación baja, lo cual se analizó en el componente que evaluó el presente informe. En este componente se deben atender las siguientes recomendaciones:

- Se debe mejorar la planificación y logística de los eventos de pago ya que muchas de las quejas se deben a que existen condiciones de hacinamiento, excesivas colas y falta de coordinación para hacer más fácil el trabajo de la entrega de la transferencia hacia los beneficiarios.
- A pesar que existe un mecanismo de quejas y reclamos instalados en los eventos de pago, se tiene desconocimiento del destino de las quejas, reclamos y denuncias hechas por los beneficiarios además existe una percepción poco favorable hacia el trabajo de las mesas de atención ciudadana. Por lo que no es eficiente el tratamiento y funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos instalados por el programa y la población desconoce en su mayoría el número de atención de MIFAPRO.
- Es necesario implementar de manera pronta y apropiada un mecanismo de quejas y reclamos similar a las experiencias latinoamericanas, debido a que dicho mecanismo ha sido efectivo para focalizar la inversión social y darle respuesta a las demandas de la población. El Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo han realizado estudios y diagnósticos que prueban que los programas de TMC que cuentan con esta clase de mecanismos son más eficientes en su gestión e implementación además disminuyen los posibles riesgos de corrupción y malas prácticas.

### ***III. Servicios Públicos***

La situación actual de los servicios públicos debe fortalecerse, estando preparados para la demanda que genera este tipo de programas. En el informe anterior, como hemos descrito necesitan fortalecerse para lograr cumplir los objetivos por los cuales se implementó este programa. Se detectó con anterioridad que la cobertura de los servicios públicos debe ser más próxima hacia

el beneficiario, se debe disponer de recursos para poseer una política coherente en inversión social. Un programa de TMC que no logre disponer de recursos necesarios ante la creación de la demanda es insostenible, ya que no se le presta una debida atención a la oferta que se genera. En este segundo informe se presenta ese señalamiento, MIFAPRO ha generado una demanda creciente en la utilización de los recursos públicos y sumado a la política de gratuidad impulsada en el presente gobierno, los servicios públicos se han visto rebasados, por esas razones hacemos hincapié en los siguientes comentarios:

- Las autoridades del gobierno central, en especial el Ministerio de Educación y Salud deben de analizar la situación actual en que se encuentran en la prestación de servicios a la población beneficiaria y en general; profundizando en el análisis de la generación de condiciones para la atención de la población beneficiaria y examinar si existen suficientes recursos financieros, humanos, infraestructura, cobertura y entre otros.
- Es necesario observar que los programas de TMC generan una demanda artificial en la utilización de los servicios públicos y su misión es crear un estímulo en la generación de capital social y capital humano, ya que si no se cumple esa ecuación entre demanda sin ofrecer oferta, el programa puede caer un riesgo de insostenibilidad en la prestación de servicios y no se alcanzarían las metas y objetivos propuestas por el mismo.
- Se debe fortalecer la gestión interinstitucional entre los ministerios (salud y educación) y MIFAPRO, creando un sistema de quejas y reclamos interinstitucional para disminuir los riesgos de corrupción y mejorar la calidad de la inversión pública generada por el aumento de la demanda y la oferta en la prestación de servicios.

#### ***IV. Educación***

En el informe anterior se señaló que es de suma importancia buscar soluciones adecuadas y acertadas y dotar de recursos básicos en especial recursos financieros para brindar a las escuelas públicas con recursos materiales y humanos para atender a los estudiantes; incrementando el número de docentes, optimizar la infraestructura básica de las instalaciones de los centros de estudios y crear controles eficaces para vigilar y corroborar el desempeño laboral de los maestros en días y horas hábiles establecidos.

A su vez no se trata sólo de facilitar el acceso por la gratuidad e incentivos, sino hay que advertir que el incremento de la demanda deber cubrirse con una oferta eficiente y congruente a la política social implementada a través de las TMC.

Es necesario corregir las deficiencias y carencias que tiene el Ministerio de Educación, pero desde una perspectiva de política social congruente a las demandas generadas por el programa, sin desatender otros servicios que presta el Estado, ya que a través de transferencias presupuestarias se ha logrado oxigenar financieramente a MIFAPRO pero ha desgastado y debilitado institucionalmente a los mismos Ministerios de Educación y Salud como a otras dependencias de gobierno.

El Ministerio de Educación cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos pero debe fortalecerse y crear un sistema integrado entre el Ministerio de Salud y MIFAPRO, ya que eso mejoraría la focalización de las TMC y por otro lado haría más eficiente la inversión de recursos para el fortalecimiento institucional de esta dependencia de gobierno.

Es necesario implementar medidas de evaluación, monitoreo y estudios de impacto que permitan analizar oportunamente los logros obtenidos por el programa en materia de educación; examinar si efectivamente se ha generado un impacto significativo en educación a la población beneficiaria del mismo, finalizando debe mejorarse la relación entre beneficiario y personal de educación para aumentar la confianza entre el usuario y el prestador del servicio.

### ***V. Salud***

Hemos señalado en el informe anterior la deficiencia y carencias que posee el Ministerio de Salud, es una percepción regular y similar señalada con anterioridad. Este ministerio debe fortalecerse aún más, ya que no llena las expectativas por la situación actual en que se encuentra. La calificación actual se encuentra por debajo de la del servicio de educación. La calidad de dicho servicio es insatisfactoria para los usuarios.

Se ha corroborado que en la mayoría de elementos que evaluamos en este informe el servicio de salud cuenta mínimamente con los recursos para atender, existe un alto costo, ya que el gobierno ha señalado que sólo en este año se han realizado 1.7 millones de consultas hasta agosto del presente año, lo que consideramos positivo pero no llena objetivamente la satisfacción de sus usuarios, ya que se encuentran comprometidos en el cumplimiento de la corresponsabilidad. Las quejas van dirigidas hacia la baja calidad del servicio, no hay medicinas, materiales e infraestructura básica a pesar que existe cobertura y proximidad del servicio.

En este apartado, recomendamos al igual que en el servicio de educación implementar un mecanismo de quejas y reclamos interinstitucional, que sirva para orientar el soporte técnico, recursos financieros y humanos para atender la oferta que ha generado MIFAPRO.

### ***VI. Corresponsabilidades***

Este componente fue el mejor evaluado en el presente monitoreo, aunque con una leve baja comparado con el informe anterior. A pesar de ello, es importante recalcar que debe mejorarse el sistema de seguimiento de corresponsabilidades para que MFP cuente con un efectivo control en lo que al cumplimiento de las corresponsabilidades respecta, para justificar la entrega de la transferencia a cada beneficiaria sobre las bases que establece el programa y evitar las suspicacias tendientes a señalar que se “está regalando el dinero”, precisamente porque no se ha demostrado de forma contundente que se cuenta con un robusto sistema de control.

Se recomienda que este sistema de seguimiento de corresponsabilidades sea público y a la vista de todos los ciudadanos para transparentar el programa.

### ***VII. Personal MIFAPRO***

Se recomienda en este componente fortalecer el recurso humano del programa, ya que son parte integral en la efectividad para su ejecución, es necesario instalar mecanismos de control que eviten riesgos de corrupción que puedan violentar los derechos de los beneficiarios.

El personal de MIFAPRO lleva a cabo tareas y actividades claves en la implementación del programa, merece atención, ya que la relación del programa con el beneficiario está a cargo del personal, quien tiene contacto directo con la dinámica local, autoridades y grupos beneficiarios, es la voz del programa en el ámbito local y el éxito del programa debe priorizar en aumentar las capacidades de su recurso humano en todo sentido. La insatisfacción percibida en este informe se deriva a la relación entre beneficiarios y personal, que de alguna manera se convierte en una relación de desconfianza al no contar con los elementos básicos de disminución de riesgos de corrupción, abusos y malas prácticas que se puedan dar.

### ***VIII. Comités de Promoción Comunitaria***

Recomendamos que deba fortalecerse este sistema de participación ciudadana ya que permite realizar procesos de rendición de cuentas, acceso a la información e implementar medidas anticorrupción que fortalezcan y le den legitimidad al programa.

Parte de esa percepción que se anotó en este monitoreo, se debe a que no se conoce del todo su función a pesar de que consta de tres ejes importantes: educación, salud y transparencia.

Es importante que se conozcan las actividades, capacitaciones e integrantes de los CPC a nivel local, ya que muchos desconocen el rol y el papel que juegan. Es útil también en el empoderamiento de la mujer, en la participación local y en la transversalidad de género que contempla el programa promover de manera adecuada y eficaz, un nuevo rol en el papel de la mujer en el desarrollo local.

Transformar los CPC en organizaciones locales participativas es un modelo interesante de gestión del programa que debe tener inclusión en la gestión interinstitucional del mismo y ser parte integral de un mecanismo de quejas y reclamos que permita conocer las necesidades locales en materia de educación, salud y transparencia ante la realidad que impera en la mujer. Asimismo hacer que este ejercicio ciudadano se fortalezca aún más y apostar a la participación local y ciudadana como elementos de gestión que permitan hacer más eficiente el rol del programa en la lucha contra la pobreza.

### ***IX. Obligaciones de Transparencia***

El programa MIFAPRO debe mejorar en diversos aspectos en materia de transparencia para optimizar sus procesos de implementación, acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, además implementar medidas anticorrupción transversales en todo el programa, señalamos algunos aspectos a considerar:

- Mejorar el acceso a la información pública, a pesar haber escalado dos puestos en el presente informe (9 de 16 países estudiados), consideramos que debe fortalecerse el programa MIFAPRO en esta área, ya que no cuenta con toda la información pública de oficio publicada en su portal electrónico, señalamos que MIFAPRO se ha visto inmerso en proceso legales en que Acción Ciudadana ha intervenido; obteniendo resultados favorables en la lucha por la transparencia y el acceso a la información. En este aspecto el programa se ha ido desgastando frente a la opinión pública y la sociedad por mantener esa cultura de secretividad, discrecionalidad y opacidad en el manejo de la información pública. Es decir, deben cumplir con todos los requisitos establecidos por el Decreto 57 - 2008) (Ley de Acceso a la Información Pública) y estandarizarse a niveles internacionales de transparencia, que es práctica en otros países latinoamericanos.
- Se debe implementar un mecanismo de quejas y reclamos que esté integrado en las diversas fases de gestión del pro-

grama. Se percibe que el mecanismo de quejas y reclamos no se desempeña de manera apropiada en relación con la administración del programa y en especial no se cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos integrado con los ministerios de educación y salud.

- Diseñar una política de transparencia y anticorrupción de MIFAPRO que transforme sus áreas débiles y procesos de implementación señalados en el presente informe, para disminuir los riesgos de corrupción e integrarlas en una dinámica y política de transparencia transversal que busque el fomento de la construcción de ciudadanía a través de estos espacios atendiendo en particular este mecanismo de quejas y reclamos que esté integrado a todo nivel dentro del programa.



## X. Anexos

### Guía para realizar auditoría social al programa mi familia progresá



#### Registro Ficha

<b>No. de Ficha:</b> _____
<b>Departamento:</b> _____
<b>Municipio:</b> _____
<b>Comunidad:</b> _____
<b>Fecha:</b> _____
<b>Hora:</b> _____

## **I. Introducción:**

La presente guía, es un instrumento basado en la Metodología de Auditoría Social para el Programa Mi Familia Progresá del proyecto Monitoreo Ciudadano del Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas, desarrollado por Acción Ciudadana, capítulo de Transparencia Internacional.

Su finalidad es facilitar la recolección de información a los integrantes de las Comisiones de Auditoría Social del Programa Mi Familia Progresá, así como a otras comisiones e instancias, para efectuar el monitoreo ciudadano –auditoría social- de aquellos componentes de Mi Familia Progresá que se ejecutan a nivel local-rural, en los municipios en donde dicho programa se implementa.

El objetivo de ésta guía es proveer información estandarizada que luego será sistematizada y analizada para desarrollar un informe por municipio, que a su vez servirá para realizar el Informe Nacional de Auditoría Social al Programa Mi Familia Progresá, sobre una base que permita su comparación año con año.

## **II. Componentes a Monitorear:**

### **1. El censo:**

1.1. ¿Se desarrolló alguna forma de comunicación para dar a conocer a la población que se llevaría a cabo un censo?

SI\_\_ NO\_\_

1.2. Si la respuesta anterior fue afirmativa (SI), por favor indique ¿por qué medio o vía se dio la comunicación?

Radio\_\_

Televisión\_\_

Líderes Locales\_\_

COCODES\_\_

COMUDES\_\_

Alcaldes\_\_

Alcaldes Auxiliares\_\_

Organizaciones de la Sociedad Civil\_\_

Trabajadores de Mi Familia Progresá\_\_

Otro (especificar) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.3. En el caso que las dos anteriores respuestas fueran positivas (SI), ¿se dio a conocer por qué motivo se realizaría el censo?

SI\_\_ NO\_\_

1.4. En el caso que las respuestas a las preguntas 1 y 2 fueran positivas (SI), ¿se dio a conocer de qué forma se realizaría el censo a la población?

SI\_\_ NO\_\_

1.5. Si la respuesta anterior fue positiva (SI), ¿fue posible verificar si el censo se realizó de la forma en que se indicó?

SI\_\_ NO\_\_

1.6. ¿Las personas que realizaron el censo fueron capacitadas para llevarlo a cabo?

SI\_\_ NO\_\_

1.7. ¿Las personas que realizaron el censo hablaban el idioma maya de la región?

SI\_\_ NO\_\_

1.8. ¿Las personas que realizaron el censo iban plenamente identificadas?

SI\_\_ NO\_\_

1.9. ¿Después de ser realizado el censo en las poblaciones, fueron colocadas las calcomanías en las todas viviendas en que se llevó a cabo (identificadas como “censadas”)?

SI\_\_ NO\_\_

1.10. ¿Fueron censadas todas las familias (casas) de los centros poblados de su municipio?

SI\_\_ NO\_\_

Si NO explique por qué\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **2. Los eventos de pago:**

2.1. ¿Se ha convocado con suficiente anticipación a los beneficiarios (as) de Mi Familia Progres a los eventos de pago realizados en su municipio?

SI\_\_ NO\_\_

2.2. ¿Ha existido algún tipo de cobro o alguna otra clase de prebenda para dar a conocer el nombre de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progres a en su municipio?

SI\_\_ NO\_\_

Especificar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.3. Si la respuesta anterior fue positiva (SI), indicar qué persona u organización solicitó el cobro o prebenda:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.4. ¿En qué tipo de instalaciones se han realizado los eventos de pago?

Escuelas públicas\_\_

Municipalidad\_\_

Salón Municipal\_\_

Biblioteca\_\_

Parques\_\_

Otros \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.5. ¿Los eventos de pago realizados han contado con el personal suficiente para atender a los beneficiarios (as) convocados (as)?

SI\_\_ NO\_\_

Especificar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.6. ¿Son aceptables las condiciones en que los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresá han realizado las colas para que les brinden su transferencia monetaria?

SI\_\_ NO\_\_

Especificar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.7. ¿Se han instalado las Mesas de Atención Ciudadana en los todos los eventos de pago realizados?

SI\_\_ NO\_\_

2.8. ¿Los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresiva o los pobladores en general han presentado quejas o reclamos ante las Mesas de Atención Ciudadana?

SI\_\_ NO\_\_

2.9. ¿Se atienden y se reciben las quejas o reclamos presentados ante el personal asignado a las Mesas de Atención Ciudadana?

SI\_\_ NO\_\_

2.10. ¿Se conoce el número telefónico de Mi Familia Progresiva para presentar quejas o reclamos?

SI\_\_ NO\_\_

2.11. ¿Se tiene conocimiento del destino o solución de las quejas o reclamos presentados?

SI\_\_ NO\_\_

2.12. ¿Ha existido propaganda política durante la realización de los eventos de pago?

SI\_\_ NO\_\_

2.13. ¿Se ha dado durante los eventos de pago algún hecho de coacción, manipulación o solicitud de favores políticos – partidistas (clientelismo) a cambio de recibir los beneficiados (as) las

transferencias monetarias o a cambio de incluir personas que no fueron beneficiadas dentro de Mi Familia Progresá?

SI\_\_ NO\_\_

Especificar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. Los servicios públicos:**

3.1. ¿Existen escuelas públicas cercanas a los centros poblados de su municipio?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.2. ¿Existen hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cercanos a los lugares poblados de su municipio?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.3. ¿Las escuelas públicas cuentan con los materiales y mobiliarios necesarios para realizar sus labores?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.4. ¿Las escuelas públicas cuentan con los maestros necesarios para realizar sus labores?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3.5. ¿Las escuelas públicas cuentan con las instalaciones necesarias para atender a los niños (as) que asisten a clases?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3.6. ¿Las escuelas públicas cumplen con el horario y días de atención establecidos?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3.7. ¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cuentan con los materiales y medicinas necesarios para atender a la población?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



3.8. ¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cuentan con el personal necesario (médicos y enfermeras) para atender a la población?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.9. ¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cuentan con las instalaciones necesarias para atender a la población?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.10. ¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia cumplen con el horario y días de atención establecidos?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.11. ¿Las escuelas públicas llevan un archivo de las fichas de inscripción/registro a los servicios de educación de los hijos de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresá?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.12. ¿Las escuelas públicas llevan el control de asistencia de los hijos de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresas?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.13. ¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia llevan un archivo de las fichas de inscripción/registro a los servicios de salud de los hijos de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresas?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.14. ¿Los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia llevan el control de asistencia de los hijos de los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresas?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.15. ¿Se han conocido casos sobre cobros indebidos, abusos o maltratos por parte del personal de salud o educación?

SI\_\_ NO\_\_

En caso de que la respuesta fuera afirmativa ampliar qué persona, cuándo, dónde y qué cobro, abuso o maltrato se cometió: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4. Las corresponsabilidades:**

4.1. ¿Los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresista están cumpliendo con la corresponsabilidad de enviar a sus hijos (as) entre 06 y 15 años a la escuela pública?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.2. ¿Los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresista están cumpliendo con la corresponsabilidad de llevar a sus hijos (as) entre 0 y 15 años a los hospitales públicos, centros de salud, puestos de salud o centros de convergencia que les corresponde?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.3. ¿Los beneficiarios (as) de Mi Familia Progresista están cumpliendo con la corresponsabilidad de asistir a las capacitaciones del programa?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.4. ¿Cree Usted que las actividades de capacitación son utilizadas para fines proselitistas (realizar campaña electoral)?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5. El personal de Mi Familia Progresá:**

5.1. ¿Mi Familia Progresá cuenta en su municipio con suficientes trabajadores (as) para atender a las beneficiarias (os) y a la población en general?

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.2. ¿Cómo calificaría la labor en su municipio de los trabajadores (as) de Mi Familia Progresá?

Mala\_\_

Regular\_\_

Buena\_\_

Muy Buena\_\_

5.3. ¿Se han conocido casos sobre cobros indebidos, abusos o maltratos por parte de las personas que trabajan para Mi Familia Progresá?

SI\_\_ NO\_\_

En caso de que la respuesta fuera afirmativa ampliar qué persona, cuándo, dónde y qué cobro, abuso o maltrato se cometió:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6. Los Comités de Promoción Comunitaria:**

**6.1. ¿En su municipio se conoce la función de los Comités de Promoción Comunitaria?**

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6.2. ¿Existe en su municipio el Comité de Promoción Comunitario?**

SI\_\_ NO\_\_

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6.3. ¿Se han conocido casos sobre cobros indebidos, abusos o maltratos por parte de las beneficiarias (os) que integran el Comité de Promoción Comunitario de su municipio?**

SI\_\_ NO\_\_

En caso de que la respuesta fuera afirmativa ampliar qué persona, cuándo, dónde y qué cobro, abuso o maltrato se cometió:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

