

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA SOCIAL EN PASTORAL SOCIAL -CÁRITAS- DIÓCESIS DE
LA VERAPAZ
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

LOURDES MARIELA LEÓN DUBÓN
CARNET 21526-09

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2014
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA SOCIAL EN PASTORAL SOCIAL -CÁRITAS- DIÓCESIS DE
LA VERAPAZ
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

POR
LOURDES MARIELA LEÓN DUBÓN

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO EN EL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIADA

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2014
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

DECANO: DR. VICTOR MANUEL GALVEZ BORRELL
VICEDECANO: MGTR. LUIS ANDRES PADILLA VASSAUX
SECRETARIA: MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR
DIRECTORA DE CARRERA: LIC. MIRIAM LUCRECIA COLINDRES W. DE SEGURA

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. ELDER EREDY CAAL MACZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. MIGUEL ARNOLDO CHEN AC



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

San Juan Chamelco, A.V. 20 de Junio de 2014

Señores:
Consejo de Facultad
Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Pte.

Respetables señores:

Por este medio me permito presentar a ustedes el Informe de Práctica Profesional Supervisada Titulado: ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA SOCIAL EN PASTORAL SOCIAL -CÁRITAS- DIÓCESIS DE LA VERAPAZ. Realizado por la estudiante de Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo, Lourdes Mariela León Dubón, Carné No. 21526-09

El informe presentado contiene actividades y resultados obtenidos durante la ejecución de la PPS I y PPS II.

En calidad de Tutor, emito dictamen favorable, y lo curso a este consejo para los tramites subsiguientes.

Atentamente,



Lic. Elder Eredy Caal Macz
Código 17108
Tutor PPS II



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
No. 04390-2014

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Sistematización de Práctica Profesional de la estudiante LOURDES MARIELA LEÓN DUBÓN, Carnet 21526-09 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO, del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 04487-2014 de fecha 7 de noviembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA SOCIAL EN PASTORAL SOCIAL -CÁRITAS- DIÓCESIS DE LA VERAPAZ

Previo a conferírsele el título de TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 25 días del mes de noviembre del año 2014.



MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR, SECRETARIA
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar

Secretaría Académica

AGRADECIMIENTOS

- A Dios y la Virgen:** Por la sabiduría, e infinitas bendiciones que derramaron sobre mí durante todo este tiempo de estudio, que me han permitido llegar a la meta.
- A mis padres:** Por el apoyo incondicional, sus consejos, sacrificios, estar en los momentos difíciles y hacer de mí una mujer de bien.
- A mis hermanas:** Fernanda y Valeria, por el apoyo moral y el cariño recibido.
- A Ludving:** A ti cielo te agradezco de todo corazón por tu apoyo, comprensión y paciencia, cada una de las palabras de ánimo me fortalecieron para no decaer durante el proceso estudiantil, gracias por ser ese hombre maravilloso y estar a mi lado en las buenas y en las malas, te amo.
- A mis tíos y tías:** Por su cariño, apoyo incondicional y estar pendientes de mí en cada etapa de mi vida, especialmente a mi tía Marjory, tía Gaby, tío Allan y tío Alfredo.
- A mi tía Jovita:** Por su amor fraternal, sus consejos, ánimos y apoyo incondicional.
- A mis primas:** Por estar ahí cuando más lo necesitaba y hacerme reír en los momentos difíciles.
- A mis abuelitos:** Papá Lolo y Mamá Vita, por su amor, cariño, carisma y apoyo desde momento en que nací.
- A don Gil y doña Ericka:** Por su cariño, consejos, ánimos y demostrarme su amor familiar.
- A mis amigos:** Por compartir conmigo alegrías, tristezas y enojos que se volvieron momentos inolvidables, especialmente Franklin, Aura, Gaby, Karla, Nancy y tía, gracias por su amistad sincera junto al apoyo en cada momento y su cariño.
- A Pastoral Social:** Por abrirme las puertas de la institución y darme la oportunidad de desarrollarme como profesional, específicamente a Licda. Janeth Bá, gracias por la confianza y compartir sus conocimientos.

A mis catedráticos: Por instruirme en las áreas de la carrera y contribuir en mi desarrollo profesional, específicamente a Licda. Deysi Bin, Licda. Ana Lucia Tarott, Lic. Jorge Coy y Lic. Obdulio León, gracias por los conocimientos compartidos durante el proceso de práctica.

A Lic. Miguel Chen: Por compartir sus conocimientos y experiencia, por el apoyo moral y crear la confianza en mí y atenciones durante el proceso de revisión.

DEDICATORIA

A Dios y la Virgen de Guadalupe, por darme la fuerza y oportunidad de alcanzar mis objetivos.

A mi mamá y mis hermanas, por estar siempre a mí lado y brindarme su amor en cada momento, y para que este triunfo sea un ejemplo a seguir.

A mí novio para que siga adelante en su proceso estudiantil y que juntos celebremos nuestros triunfos.

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	1
Introducción	2
CAPÍTULO I	
1. MARCO ORGANIZACIONAL	4
1.1. Antecedentes Institucionales	4
1.2. Naturaleza.....	5
1.3. Área de Proyección	5
1.3.1. Promoción de la Democracia	6
1.3.2. Situación de Ciudadanía	6
1.3.3. Género	6
1.3.4. Desarrollo local	6
1.3.5. Municipalismo	6
1.3.6. Etnicidad	7
1.3.7. Derechos Humanos	7
1.3.8. Organización Local	7
1.3.9. Desarrollo Rural	7
1.3.10. Gestión de Riesgo.....	7
1.4. Ubicación	8
1.5. Tamaño.....	8
1.6. Cobertura	9
1.7. Estructura organizacional.....	10
1.8. Misión.....	11
1.9. Visión	11
1.10. Objetivos	11
1.11. Valores.....	12
1.12. Proyectos por programa.....	15
1.12.1. Programa Derechos Humanos, Acceso a Justicia	15
1.12.2. Programa Desarrollo Social y Productivo.....	15
1.12.3. Programa salud integral	15
1.12.4. Programa mujer y equidad de género.....	16
1.12.5. Programa de formación y fortalecimiento institucional	16
1.12.6. Programa gestión de riesgo	16

1.12.7.	Programa de incidencia política	17
1.12.8.	Definición del Área de intervención.....	17

CAPÍTULO II

2.	ANÁLISIS SITUACIONAL	19
2.1.	Problemas generales	20
2.2.	Priorización de problemas.....	21
2.3.	Matriz de priorización por parejas	22
2.4.	Árbol de Problemas.....	25
2.5.	Árbol de Objetivos.....	28
2.6.	Panorama Organizacional.....	30
2.7.	Diagrama de Venn	36
2.8.	Demandas Institucionales y poblacionales	40
2.9.	Proyectos futuros y visión proyectiva de la institución	40

CAPÍTULO III

3.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO	42
3.1.	Matriz FODA	43
3.2.	Análisis de FODA.....	45
3.3.	Identificación de estrategias de acción (FODAE).....	47
3.4.	Propuestas del proyecto de intervención	60
3.5.	Priorización del proyecto de intervención.....	61
3.6.	Tabla de Priorización del proyecto de intervención.....	63
3.7.	Resultados esperados	65
3.8.	Alcances y Limites	65

CAPÍTULO IV

4.	PROYECTO DE INTERVENCIÓN	68
4.1.	Perfil del proyecto de intervención	68
4.2.	Descripción del proyecto.....	69
4.3.	Entorno externo e interno.....	83
4.4.	Recursos y Presupuestos	85
4.5.	Monitoreo y evaluación del proyecto.....	89
4.6.	Plan de monitoreo del proyecto	90
4.7.	Plan de evaluación de proyecto	93

CAPÍTULO V

5.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS	95
5.1.	Fase 1: Socialización del proyecto.....	95
5.2.	Fase 2: Capacitación sobre el proceso de Auditoría Social y el uso de mecanismos del Sistema de Rendición de Cuentas a beneficiarios/as de Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz	96
5.3.	Fase 3: Diseño, formulación y validación de la Política Institucional de Auditoría Social.	97
5.4.	Fase 4: Socialización y apropiación de la Política de Auditoría	

Social al Equipo de Pastoral Social.	99
CAPÍTULO VI	
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	101
6.1. Introducción	101
6.2. RESULTADO 1	
Beneficiarios de Pastoral Social capacitados sobre el tema de Auditoría Social	103
6.3. RESULTADO 2	
Diseñada, formulada y validada la Política Institucional de Auditoría Social	106
6.4. RESULTADO 3	
Política de Auditoría Social socializada y apropiada por el equipo de trabajo de la organización	109
CAPÍTULO VII	
7. PLAN DE SOSTENIBILIDAD	111
CAPÍTULO VIII	
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
8.1. Conclusiones	112
8.2. Recomendaciones	113
CAPÍTULO IX	
9. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	114
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	130
ANEXOS	132
Anexo 1 Fotografías	133
Anexo 2 Carta de solicitud de autorización de centro de práctica	134
Anexo 3 Carta de notificación de aprobación para el centro de práctica	135
Anexo 4 Carta de aceptación del estudiante de práctica profesional supervisada I y II, por parte del centro de práctica	136
Anexo 5 Evaluación Cualitativa.....	138
Anexo 6 Plantilla de asistencia de participantes de diagnóstico situacional.	139
Anexo 7 Resultado 1: Capacitación sobre el proceso de Auditoría Social y el uso de mecanismos del Sistema de Rendición de Cuentas a beneficiarios/as de Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz.....	142
Anexo 8 Resultado 2: Política de Auditoría Social de Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz.....	166
Anexo 9 Resultado 3: Socialización y apropiación de la Política de Auditoría Social con el equipo de trabajo de Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz	246

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento contiene los resultados obtenidos en la Práctica Profesional Supervisada I y II, de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, realizada en Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, en el programa de Formación y Fortalecimiento Institucional, específicamente en el área del Sistema de Rendición de Cuentas.

Para la formulación e intervención de la práctica se requirió de una metodología de trabajo que consiste en dos fases:

Fase I. Realización de práctica profesional supervisada I, la cual condescendió la identificación del contexto a través de la aplicación de una serie de técnicas que refleja la problemática identificada priorizando “la inexistencia de una cultura de rendición de cuentas del equipo de trabajo y beneficiario/a” a través de la realización de un análisis situacional y por último el análisis estratégico, priorizando el proyecto “Organización de Auditoría Social en Pastoral Social”.

Fase II. Práctica profesional supervisada II, en este proceso se diseña y formula a través del marco lógico el proyecto priorizado, proporcionando un proceso de actividades relacionadas que conectan las necesidades del programa con los resultados.

La ejecución del proyecto inicia con la capacitación sobre el tema de auditoría social y el uso del sistema de rendición de cuentas a líderes beneficiarios de la organización; luego con el diseño, formulación y validación de la política de Auditoría Social y posteriormente se realiza un taller al equipo de trabajo de la organización con el fin de que los mismo conocieran y se apropiaran de la política.

INTRODUCCIÓN

Un trabajador social con énfasis en gerencia para el desarrollo tiene como finalidad el estudio de las necesidades y problemas sociales, mediante herramientas pertinentes para incidir en una institución y en el desarrollo de estrategias acertadas y viables para la transformación y el bienestar social; razón por la cual el proceso de Práctica Profesional Supervisada, fue realizado en la Organización Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, siendo una organización sin ánimo de lucro que enfoca sus objetivos a la reducción de la pobreza, el bienestar común, la igualdad y dignidad humana, respondiendo a la Doctrina Social de la Iglesia.

El Informe de Práctica Profesional Supervisada de Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, enfoca las acciones realizadas durante el proceso de ejecución, permitiendo a los estudiantes insertarse en la organización para experimentar y poner a prueba las capacidades, aptitudes y habilidades adquiridas en la formación sobre el manejo de estrategias y métodos científicos pero sobre todo para contribuir positivamente con la entidad receptora, en la cual se fortaleció la transparencia y la participación ciudadana.

El ejercicio se realiza en dos fases: La Práctica Profesional Supervisada I: que constituye el Plan General de Práctica y se divide en cuatro capítulos: Marco Institucional, Análisis Situacional, Análisis Estratégico, y Proyecto de intervención denominado “Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz” que se ejecutó para dar respuesta al problema identificado en el análisis situacional.

La segunda fase: Práctica Profesional Supervisada II: Consistió en la aplicación y ejecución del proyecto de intervención y se constituye por los siguientes capítulos: Presentación de resultados obtenidos, ejecución del proyecto de intervención, análisis y discusión de resultado, plan de sostenibilidad y el marco

teórico conceptual que fundamenta la acción realizada a través de elementos teóricos y metodológicos.

Durante el proceso se aplican herramientas de indagación y recolección de información para contribuir a la problemática situacional a fin de canalizar acciones en pos del cumplimiento de la visión institucional, tomando en cuenta que para afrontar los cambios organizacionales con decisiones oportunas primero se debe vencer la incertidumbre.

La ejecución del proyecto de intervención permitió dejar un aporte valioso a la organización elaborando documentos con los cuales no contaban y capacitando a beneficiarios/as, logrando cumplir con lo establecido en el marco lógico, esto contribuye al fortalecimiento del Sistema de Rendición de Cuentas y a la credibilidad organizacional.

Es necesarios señalar que se implementan estrategias para fomentar una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo y beneficiarios(as) de la organización.

Dentro del proceso de ejecución del proyecto se mantuvo la participación activa de los grupos de trabajo, logrando satisfactoriamente que la institución validará e institucionalizará la Política de Auditoría Social, permitiendo de esta manera responder a la problemática identificada.

CAPÍTULO I
MARCO ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO I

1. MARCO ORGANIZACIONAL

1.1. Antecedentes Institucionales¹

Desde el año 1,987 la oficina de Pastoral Social implementa el servicio de asesoría legal. En sus primeros inicios se trabajó en la documentación personal de familias desplazadas por el conflicto armado interno, la cual se refugiaron bajo el abrigo de la Iglesia, siendo siempre su máxima jerarquía el Obispo representante de ese año. Posteriormente se apoyó a la legalización de tierras comunitarias ante el gobierno, brindando orientación y acompañamiento, formación y capacitación a líderes comunitarios en aspectos de: a) Gestión para la documentación, legalización y adjudicación de títulos de propiedad de terrenos baldíos, b) asesoría a mozos colonos, en la reivindicación de sus derechos laborales, c) formar y capacitar para la organización comunitaria, d) buscar el fortalecimiento y defensa de los derechos humanos.

Durante el año 2,000, en la firma acuerdos de paz, nacen opciones y oportunidades de la población civil para organizarse, manifestar y protestar el cumplimiento de sus derechos; sin embargo el Estado aún no ha implementado espacios de orientación para la población, los cuales son urgentes para minimizar y diluir los problemas que se tienen por falta de promoción de gestiones que la misma población debe realizar. En los últimos años se han implementado nuevos programas en la Diócesis de la Verapaz.

La Pastoral Social –Cáritas- de la Diócesis de la Verapaz es una organización no lucrativa de la Iglesia Católica, solidaria con las necesidades sociales a través de los programas: Derechos Humanos, Desarrollo Social

¹ Memoria de Laborares Pastoral Social –Cáritas- de la Diócesis de la Verapaz. 2012. Pág. 6

y Productivo, Salud Integral, Mujer y Equidad de Género, Fortalecimiento Institucional, Gestión de Riesgo e Incidencia Política hacia la gente pobre y desprotegida de la Diócesis de la Verapaz. Para lograr dar una respuesta a las necesidades, se formula el marco necesario en función de material, equipo y recurso humano para hacer realidad la inquietud de servir a los menos favorecidos de la sociedad de las Verapaces. Dicha institución dio inicio en la sede donde actualmente funciona, (Convento Santo Domingo en la cabecera departamental de Alta Verapaz), cuenta con aproximadamente 25 años de servicio con intervenciones en los Departamentos de Alta y Baja Verapaz.

1.2. Naturaleza²

La pastoral social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, enfoca sus servicios a las necesidades sociales de salud, educación, asesoría jurídica, acceso a tierra, orientación en equidad de género y desarrollo social, respondiendo a las necesidades de la población pobre y en extrema pobreza, llevando el amor Cristiano de una manera organizada por medio de la promoción humana mediante el desarrollo, incidencia política para cambiar las formas y estructuras del Gobierno, mediante el fortalecimiento interno del equipo de trabajo de la Institución.

1.3. Área de Proyección³

La institución busca atender las necesidades de la población de una manera integral tomando en cuenta que las áreas en las que interactúan los seres humanos no se pueden desligar unos de otros, debido a ello las proyecciones se basan en una diversidad de áreas o ejes temáticos, dentro de los cuales se hace mención:

² Historial de Información Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz. 2005.

³ Plan Estratégico 2012-2016 y Diseño de la Nueva Estructura Organizativa. Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz.

1.3.1. Promoción de la Democracia

Es tomada en cuenta como una base primordial que complementa cada uno de los proyectos sociales.

1.3.2. Situación de Ciudadanía

Busca promover el involucramiento e interés por consolidar un estado democrático, por medio de la participación ciudadana de las áreas urbanas y rurales, en los planes de gobierno a nivel local en los diversos ámbitos que influyen en el desarrollo de los pueblos.

1.3.3. Género

En este eje fundamental se aborda el tema de mujeres y masculinidades, tratando de darle espacio de participación a ambos géneros, con el fin de lograr una equidad social.

1.3.4. Desarrollo local

Se promueven nuevas oportunidades hacia las personas marginadas, dentro de este proceso se contemplan proyecciones que apuntan al uso adecuado del recurso humano en donde la gerencia gana protagonismo para alcanzar el desarrollo por medio de: producción, transformación, comercialización de bienes y servicios agropecuarios, forestales, artesanales, comerciales, minerales, y ambientales.

1.3.5. Municipalismo

La mayor parte de proyecciones de la Organización Pastoral Social, participan en las mesas municipales según sea su especialidad en el tema, manteniendo un rol de incidencia para asegurar que los aspectos políticos, económicos, sociales, ambientales y de movilidad humana sean considerados de manera real.

1.3.6. Etnicidad

Busca promover y respetar los derechos de los pueblos indígenas.

1.3.7. Derechos Humanos

El realce de los derechos humanos para todas las proyecciones es de vital importancia, porque es la esencia del marco legal que permite actuar a los ciudadanos dentro del estado, exigiendo el cumplimiento de los mismos y de sus obligaciones.

1.3.8. Organización Local

Para esta área de intervención se contempla el fortalecimiento organizacional de líderes comunitarios y la inducción de la auditoría social, para aumentar la capacidad de gestión de recursos y mejoramiento de procedimientos de buenas prácticas administrativas.

1.3.9. Desarrollo Rural

El fin primordial de la Institución es brindar atención a la población que enfrenta pobreza y pobreza extrema, tomando en cuenta que el área mayoritaria de intervención de la misma son áreas rurales.

1.3.10. Gestión de Riesgo

Se prevé la vulnerabilidad de riesgo y a la vez mejorar la respuesta ante desastres en las áreas de intervención de Pastoral Social. Existen dos áreas en las que actualmente trabaja la Pastoral Social; el programa de seguridad alimentaria y el de VIH sida.

Para el cumplimiento de la misión y visión, basándose en los objetivos estratégicos, la organización ha creado siete programas que permiten responder a las necesidades prioritarias de la población

vulnerable, a través de treinta y dos proyectos que se complementan en la variedad de ejes descritos anteriormente.

1.4. Ubicación

La Pastoral Social – Cáritas- Diócesis de la Verapaz, está ubicada en la 1ª. Avenida 1-31 zona 3, Convento Santo Domingo de Guzmán, en el municipio de Cobán, Alta Verapaz.

Página web: www.diocesisdelaverapaz.com.gt

Correo Electrónico: pastoral.cordinacion@gmail.com

Números de Teléfonos: 79513027, 79512629, 79513115,
Fax (502) 79512914

1.5. Tamaño

La Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, es una institución a nivel internacional que cuenta con un espacio físico propio, esta tiene en cada Diócesis una autonomía propia en la toma de decisiones de acorde al contexto y realidad social actual, dicha institución no es catalogada como una ONG, sino como una institución de la iglesia católica, la cual tiene una división social a través de la diócesis; la sede que funciona en Cobán Alta Verapaz, tiene como mandato la diócesis de la Verapaz, atendiendo en su totalidad los departamentos de Alta y Baja Verapaz.

El personal de la Pastoral Social es un equipo multidisciplinario conformado por una amplia gama de profesionales a nivel universitario, lo que les permite practicar la excelencia de lo obvio, brindando asesoría a otras instituciones basándose en la experiencia laboral. Actualmente cuentan con treinta y tres funcionarios, de ellos son dieciocho hombres y quince mujeres, clasificándolos con once trabajadores en el área administrativa y veintidós trabajadores en el campo.

Para la realización de la ejecución de las proyecciones en el campo existe a disposición dos pick-up y nueve motos de estas seis se encuentran en buen estado y tres en mal estado. A pesar del limitado número de transporte, no se considera como un obstáculo para la ejecución de los diferentes proyectos, ya que de acuerdo a las diferentes necesidades de cada coordinador de proyecto, se organizan para realizar un trabajo en equipo.

La institución cuenta con: equipo y mobiliario, y un espacio físico que les permite realizar y coordinar las actividades respectivas de cada área. El equipo y mobiliario con el que cuenta es equivalente a la cantidad de funcionarios de la institución.

La esencia fundamental que permite la ejecución de los programas y proyectos de la institución es una amplia gama de agencias de cooperación conformada por: Agencia Cooperante de Cáritas de Inglaterra (CAFOD), Agencia de Desarrollo de la Iglesia de Holanda (CORDAID), Agencia Católica Irlandesa para el Desarrollo (TROCAIRE), Cáritas de Francia (SECOURS CATHOLIC), Manos Unidas de España, Obra Episcopal de la Iglesia Católica Alemana para la Cooperación del Desarrollo (MISEREOR), Parroquia Hermana Santa Juana del Arco de Estados Unidos, Cáritas Arquidiocesana, Alianza Estratégica con Médicos del Mundo (MDM), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

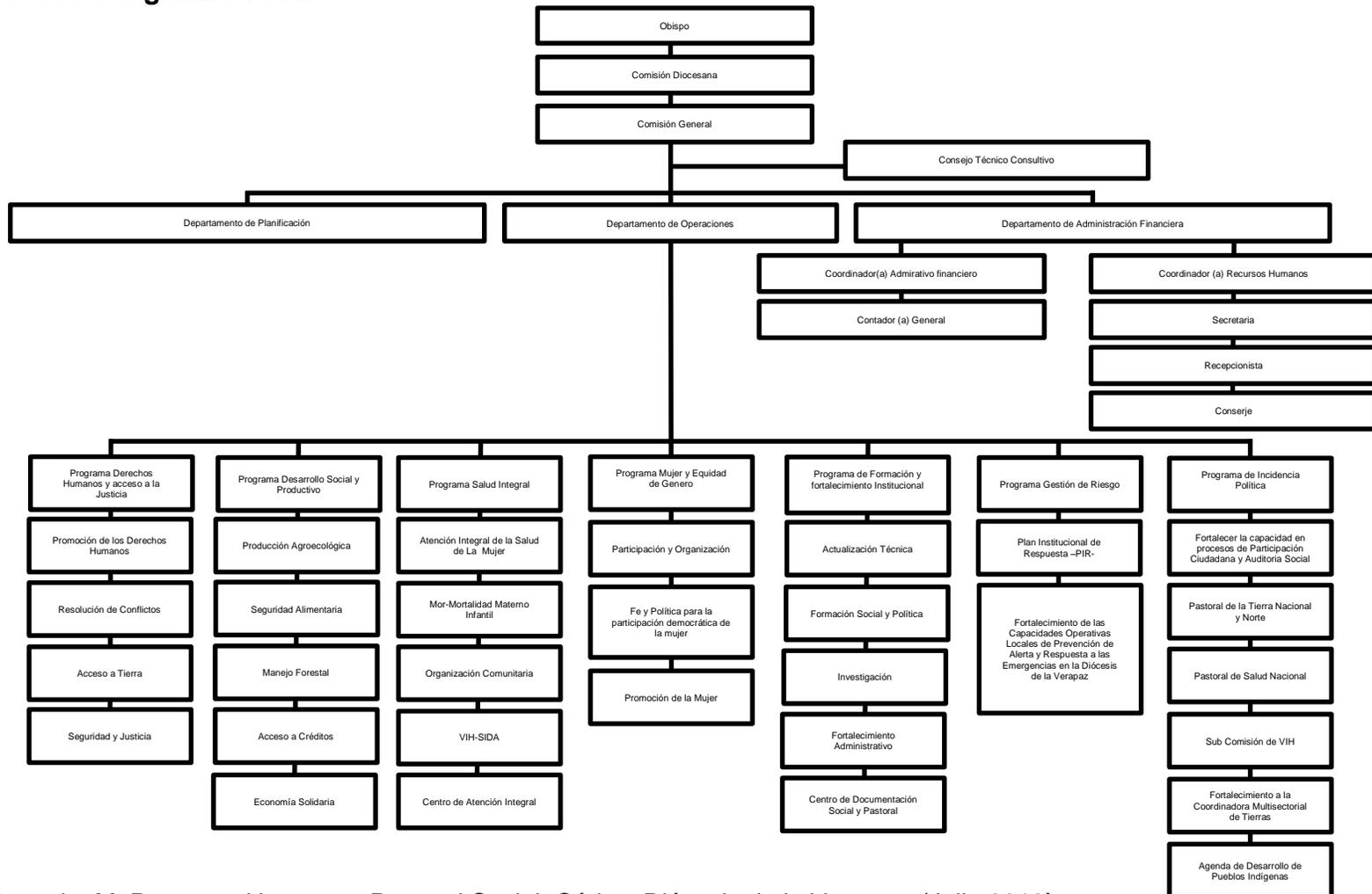
1.6. Cobertura⁴

La institución está comprometida a atender las diversas demandas y necesidades de la sociedad vulnerable de Alta y Baja Verapaz, teniendo un aproximado entre diez y quince mil familias beneficiadas en la ejecución de los diversos proyectos.

⁴ Idem. Pág. 12

GRAFICO No. 1

1.7. Estructura organizacional



Fuente: Alvarado. M. Recursos Humanos. Pastoral Social, Cáritas Diócesis de la Verapaz. (Julio 2013)

1.8. Misión⁵

Somos una institución de la Iglesia Católica, que promueve el acceso de oportunidades a través de diferentes acciones innovadoras, inspiradas a la luz del evangelio, la Doctrina Social de la Iglesia y la experiencia de los cristianos, para la dignificación y calidad de vida de las personas más necesitadas de bienestar en la Diócesis de la Verapaz.

1.9. Visión⁶

Al finalizar el año 2017 la Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz cuenta con una estructura sólida, y efectiva que coordina con entes diocesanos y otros aliados afines, actuando en la promoción humana y preferentemente con los más pobres y excluidos.

1.10. Objetivos⁷

1.10.1. Promover la defensa de los Derechos Humanos y el acceso a la Justicia de la población de la Verapaz, a grupos vulnerables, como elemento fundamental de convivencia pacífica en el marco de realización y la construcción de una sociedad democrática.

1.10.2. Mejorar las capacidades de la población, en lo individual y en lo colectivo para la certeza jurídica de la tierra, producción, transformación, comercialización de bienes y servicios agropecuarios, forestales, artesanales, comerciales, minerales y ambientales, con la participación de hombres y mujeres para mejorar sus condiciones de vida y desarrollo de las comunidades.

⁵Trifoliar Pastoral Social, Cáritas Diócesis de la Verapaz. Misión. Visión. Objetivos y Valores. (2012)

⁶Idem.

⁷Idem.

- 1.10.3.** Incidir en el mejoramiento de la calidad de vida a través de la salud integral, como proceso participativo y transformador, en coordinación y complemento con otros organismos.
- 1.10.4.** Promover y fortalecer la dignidad y los derechos de la mujer, la Institución y participación, con equidad de género en todos los niveles, empoderándose e incidiendo en la toma de decisiones para el mejoramiento de su calidad de vida y de la comunidad.
- 1.10.5.** Elevar las capacidades de gestión de recursos y mejoramiento de procedimientos y buenas prácticas administrativas y técnicas para la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y la atención a la población.
- 1.10.6.** Contribuir a la reducción de la vulnerabilidad al riesgo y mejorar la respuesta ante desastres en las áreas de intervención de los programas de la Diócesis de la Verapaz.
- 1.10.7.** Mantener como Iglesia e institución, un rol de incidencia para asegurar que los aspectos políticos, económicos, sociales, ambientales, de movilidad humana y cultural sean considerados de manera real en la definición de marcos legales en beneficio de la colectividad en general.

1.11. Valores⁸

- 1.11.1. Honestidad:** El trabajo realizado desde la Pastoral Social se fundamenta en el que hacer cristiano, apegado a la doctrina de la

⁸Idem.

Iglesia, por ello es un que hacer transparente de servicio social y búsqueda del bien común.

1.11.2. Solidaridad: Es solidario quien se interesa y compromete por el bien de los demás, quien es sensible y consecuente ante cualquier injusticia atropello cometido contra la dignidad de la persona humana, quien trabaja porque la justicia esté al lado de la verdad, quien se juega la vida por la libertad y defensa de los derechos humanos de todos, cuantos luchan por la paz por encima de toda forma de violencia.

1.11.3. Empoderamiento: Es el compromiso de mantener el respeto y la importancia de la participación de las comunidades en la construcción de su propio derrotero que los lleve al desarrollo y al bienestar.

1.11.4. Compromiso: Es la vocación de servicio que mueve los andamiajes del trabajo que se realiza, siendo parte sustantiva de la mística que impulsará el alcance de las tareas definidas frente y con las comunidades para el alcance de la justicia, la paz y la equidad.

1.11.5. Igualdad: Creemos que todos los seres humanos son iguales en dignidad, por lo que la ayuda y el trabajo en búsqueda del desarrollo sostenible que aportemos no hará distinciones de género, etnia u opciones políticas y religiosas. En particular velaremos por la pertinencia cultural de nuestras acciones en el contexto multiétnico, plurilingüe y multicultural de Guatemala.

1.11.6. Justicia: Creemos en la construcción basada en relaciones justas para hombres y mujeres, para indígenas y ladinos, para ricos y pobres; trabajamos con el valor de la equidad fundamentada en el

privilegio de que se es justo cuando se manifiestan acciones sin privilegios para nadie.

1.11.7. Responsabilidad: Nuestro compromiso de trabajo por la verdad, el respeto a los Derechos Humanos, el desarrollo y la igualdad de la mujer se efectúa con el apego a ratificar en la práctica cotidiana una práctica responsable y consecuente con la voluntad de servicio que dignifica nuestro trabajo.

1.11.8. Respeto: Confiamos en la participación comunitaria por ello se guarda un respeto profundo por la voluntad de las mismas personas, por su sabiduría para tomar decisiones y por su contribución cotidiana con su esfuerzo para superar sus condiciones actuales.

1.11.9. Transformación: Nuestras acciones se orientan a contribuir a generar procesos de transformación social y humana, puesto que es la garantía del cambio en las condiciones de vida de las poblaciones que acompañamos.

1.11.10. Integralidad: Nuestra visión del trabajo está orientada a lograr que cada una de las acciones que se realizan sea complementaria de la otra, no hay acciones aisladas o dispersas, todas componen un todo que se traduce en apoyar los procesos de desarrollo comunitario.

1.11.11. Fraternidad: Confiamos en la articulación de relaciones fraternas entre todos los pueblos del mundo, es nuestra práctica de trabajo en el acompañamiento que realizamos a las comunidades desposeídas y marginadas con las que trabajamos.

1.11.12. Tolerancia: Promovemos la misma como una forma de articular relaciones armoniosas entre los hombres y mujeres, entre los pueblos

y comunidades que acompañamos y con las posiciones diversas que se presentan en el entorno social en el que nos desenvolvemos.

1.12. Proyectos por programa.⁹

1.12.1. Programa Derechos Humanos, Acceso a Justicia: Tiene como objetivo promover la defensa de los Derechos Humanos y el acceso a la justicia de la población de la Verapaz, con énfasis especial en los grupos más vulnerables, como elemento fundamental de convivencia pacífica en el marco de realización y la construcción de una sociedad democrática.

Para responder a su objetivo el programa tiene el proyecto de Promoción de los Derechos Humanos, Resolución de Conflictos, Acceso a Tierra, Seguridad y Justicia.

1.12.2. Programa Desarrollo Social y Productivo: El objetivo es mejorar las capacidades de la población, en lo individual y en lo colectivo para la certeza jurídica de la tierra, producción, transformación, comercialización de bienes y servicios agropecuarios, forestales, artesanales, comerciales, minerales y ambientales, con la participación de hombres y mujeres para mejorar sus condiciones de vida y desarrollo de las comunidades.

Dentro de este programa se tiene el proyecto de producción agroecológica, seguridad alimentaria, manejo forestal, acceso a créditos y economía solidaria.

1.12.3. Programa salud integral: El objetivo es incidir en el mejoramiento de la calidad de vida a través de la salud integral, como

⁹ Idem.

proceso participativo y transformador, en coordinación y complemento con otros organismos. Para responder a su objetivo estratégico cuenta con cinco proyectos: atención integral a la salud de la mujer, morbi-mortalidad materno infantil, organización comunitaria, VIH/SIDA, centro de atención integral.

1.12.4. Programa mujer y equidad de género: El objetivo de este programa es promover y fortalecer la dignidad y los derechos de la mujer, la organización y participación con equidad de género en todos los niveles, empoderándose e incidiendo en la toma de decisiones para el mejoramiento de su calidad de vida y de la comunidad.

Para contribuir a su fin se han formulado tres proyectos: participación y organización, la Iglesia guatemalteca trabajando en Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas, VIH /SIDA, Violencia Contra la Mujer, Fe y Política para la Participación Democrática de la Mujer, Promoción de la Mujer.

1.12.5. Programa de formación y fortalecimiento institucional: El objetivo principal es elevar las capacidades de gestión de recursos, mejoramiento de procedimientos buenas prácticas administrativas para la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos, y la atención a la población. Para contribuir al fin del proyecto se han formulado seis proyectos: Sistema de Rendición de Cuentas, Actualización Técnica, Formación Social y Política, investigación, Fortalecimiento Administrativo, centro de documentación Social y Pastoral.

1.12.6. Programa gestión de riesgo: El objetivo principal es contribuir a la reducción de la vulnerabilidad al riesgo y mejorar la respuesta ante desastres en las áreas de intervención de los programas de la Diócesis de la Verapaz. Para contribuir al cumplimiento de este fin se han formulado los siguientes proyectos: Plan Institucional de Respuesta-

PIR-, fortalecimiento de las capacidades operativas locales de prevención, alerta y respuesta a las emergencias en la Diócesis de la Verapaz.

1.12.7. Programa de incidencia política: Tiene como objetivo mantener como iglesia e institución, un rol de incidencia para asegurar que los aspectos políticos, económico, sociales, ambientales, de movilidad humana y cultural sean considerados de manera real en la definición de marcos legales en beneficio de la colectividad en general, sin distinciones de ninguna naturaleza. Para contribuir a dicho objetivo se han formulado cinco proyectos que son: fortalecer la capacidad en procesos de participación ciudadana y auditoría social, pastoral de tierras nacionales y norte, pastoral de salud nacional, fortaleciendo a la coordinadora multisectorial de tierras, agenda de desarrollo de pueblos indígenas.

1.13. Definición del Área de Intervención:

El área de intervención es en el programa de Formación y Fortalecimiento Institucional específicamente en el Sistema de Rendición de Cuentas de la Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, el cual consiste en construir una estructura orgánica de la institución a efecto de atender las nuevas y continuas demandas de la población de Alta y Baja Verapaz, escuchado con responsabilidad las necesidades, preocupaciones y puntos de vistas de los donantes y comunidades que se les brinda servicio (beneficiarios/as), es por ello que nace el proyecto teniendo como uno de los propósitos mejorar la calidad, eficacia e impacto del trabajo realizado.

Dicho proyecto tiene un gran impacto de desarrollo social ya que promueve la participación permanente de las personas interesadas, en la toma de decisiones y ejecución de actividades.

En la actualidad la Rendición de Cuentas ha sido uno de los temas priorizados en diversas organizaciones tanto gubernamentales como no gubernamentales, ya que este va encajando a buscar la rendición de cuentas, en las que se atiendan las quejas y sugerencias, tanto externa como interna de la organización, buscando la transparencia y la prevención de mecanismos para la no corrupción y la lucha del mismo.

La carrera de Trabajo Social con enfoque en gerencia del desarrollo, tiene dentro de sus principios buscar el uso eficiente de los recursos, la intervención efectiva, mejorar la calidad de vida, promover oportunidades y estrategias en las que se priorice la participación democrática, construir ciudadanía para que puedan ejercer sus derechos y asumir responsabilidades a través de la creación de mecanismos y capacidades para que los ciudadanos tomen el poder de liderazgo y participación. El espacio profesional que tiene la carrera, permite atender el área de intervención del proceso de Práctica Profesional Supervisada.

CAPÍTULO II
ANÁLISIS SITUACIONAL

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS SITUACIONAL

Dentro del proceso de investigación, fue necesario aplicar técnicas y herramientas que conllevaron a un mejor entendimiento, comprensión de cómo se encuentra interna y externamente la organización y partiendo de ello generamos estrategias que contribuyeron a mejorar las debilidades identificadas.

El análisis situacional consistió en identificar, analizar y priorizar los problemas y necesidades que afectaron de una u otra manera la ejecución de las actividades del sistema de rendición de cuentas, el cual permitió tener un cuadro de la situación actual de la organización, realizando un diagnóstico preciso que permite obtener una gama de información a través de la aplicación de las herramientas: entrevistas semi-estructuradas, grupos focales, observación directa, lluvia de ideas, matriz de priorización de parejas, árbol de problemas, árbol de objetivos, diagrama de Venn, y panorama organizacional, los cuales permitieron obtener como resultado un conjunto de factores que fueron estudiados sistemáticamente.

Las herramientas permitieron obtener un análisis situacional de la organización Pastoral Social –Cáritas- de la Diócesis de la Verapaz, las cuales fueron dirigidas a los técnicos y coordinadores de cada proyecto, facilitando la comprensión del contexto, sin dejar atrás que los conocimientos o aporte de cada integrante, que fueron de importancia para proponer alternativas que mejoraron las problemáticas identificadas.

El análisis situacional del Sistema de Rendición de Cuentas, permitió coadyuvar a un proceso de fácil entendimiento para el abordaje de problemas, buscando la ruta del estudio y análisis para determinar problemáticas y a la vez prioriza y propone la búsqueda de metodologías.

2.1. Problemas generales

A través de la técnica lluvia de ideas, se identificaron las problemáticas que afectaban de una u otra manera al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Rendición de Cuentas, promoviendo la participación y motivación del equipo de trabajo de la organización. Expresando libremente el problema sentido por medio de fichas escritas, se reflexionó individualmente sobre la situación actual, lo cual permite identificar las siguientes problemáticas que afectaban a la organización:

2.1.1. Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo

de trabajo de la organización y beneficiarios/as: No se les rindieran cuentas por parte de la organización y/o equipo de trabajo a algunos beneficiarios/as de la organización, lo cual dificultaba el alcance de los objetivos relacionados a fortalecer la participación ciudadana y el involucramiento de la sociedad civil para un desarrollo de los proyectos.

2.1.2. Inexistencia de formatos que avalarán el trabajo de campo:

Los trabajadores de la organización hacen un reporte mensual del trabajo ejecutado en el campo, pero no se cuenta con formatos que permitan que los beneficiarios avalaran el trabajo realizado.

2.1.3. Desconocimiento de algunos beneficiarios sobre el sistema de

rendición de cuentas: Muchos de los beneficiarios/as no conocían la existencia del Sistema de Rendición de Cuentas, debido a las escasas capacitaciones de inducción y la utilidad que el mismo tiene para su propio beneficio.

2.1.4. Temor de algunos beneficiarios y equipo de trabajo de la organización en exponer inconformidades y sugerencias:

Algunos beneficiarios y equipo de trabajo, no participaban en el

proceso de ejecución, es decir, no exponían inconformidades y sugerencias ya que mantenían el temor al participar.

2.1.5. Necesidad de fortalecer el compromiso de los beneficiarios:

Existía el poco compromiso de algunos beneficiarios en usar el Sistema de Rendición de Cuentas, debido a que muchos no lo tomaban como importante por la poca aplicación.

2.1.6. Escaso apoyo de donantes:

El sistema de rendición de cuentas solamente cuenta con el apoyo de un donante, debido a que no se gestionado el apoyo de otros donantes.

2.2. Priorización de problemas

2.2.1. Área de capacidad de la organización

Al identificar los problemas que afectan a la organización, se ordenan de acuerdo a cinco áreas de capacidad, estableciéndolos de la siguiente manera:

TABLA No. 1
Problemáticas por área de capacidad

Administrativo	Financiero	Técnico	Logístico	Actitud
Inexistencia de formatos que avalaran el trabajo de campo.	Escaso apoyo de Donantes.	Desconocimiento de algunos beneficiarios sobre el Sistema de Rendición de Cuentas.		Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as.
				Temor de algunos beneficiarios y equipo de trabajo de la organización en exponer

				inconformidades y sugerencias.
				Necesidad de Fortalecer el compromiso, del equipo de trabajo de la organización y los beneficiarios/as del proyecto.

Fuente: Diagnóstico Institucional, Pastoral Social, -Cáritas- de la Verapaz. (Agosto 2013)

Al ordenar los problemas identificados por cada área temática, se realizó una priorización de los problemas que el equipo de la organización considero o catalogó como prioritario, identificando los siguientes:

- Área Administrativa: Inexistencia de formatos que avalarán el trabajo de campo.
- Área Financiera: Escaso apoyo de Donantes.
- Área Técnica: Desconocimiento de algunos beneficiarios sobre el sistema de rendición de cuentas.
- Área Actitudinal: Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas del equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as, Necesidad de fortalecer el compromiso, del equipo de trabajo de la organización y de los beneficiarios/as de los proyectos, temor de algunos beneficiarios/as y equipo de trabajo de la organización en exponer inconformidades y sugerencias.

2.3. Matriz de priorización por parejas

Al obtener los problemas priorizados por área temática, se aplica la matriz de priorización por parejas, conjugando problema por problema para identificar el priorizado.

TABLA No. 2

Matriz de Priorización por Parejas

	Inexistencia de formatos que avalaran el trabajo de campo.	Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as.	Temor de algunos beneficiarios y equipo de trabajo de la organización en exponer inconformidades y sugerencias.	Desconocimiento de algunos beneficiarios sobre el Sistema de Rendición de Cuentas.
Inexistencia de formatos que avalaran el trabajo de campo.		Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as.	Temor de algunos beneficiarios y equipo de trabajo de la organización en exponer inconformidades y sugerencias.	Desconocimiento de algunos beneficiarios sobre el Sistema de Rendición de Cuentas.
Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as.			Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as.	Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as.
Temor de algunos beneficiarios y equipo de trabajo de la organización en exponer inconformidades y sugerencias.				Desconocimiento de algunos beneficiarios sobre el Sistema de Rendición de Cuentas.
Desconocimiento de algunos beneficiarios sobre el Sistema de Rendición de Cuentas.				

Fuente: Diagnostico Institucional, Pastoral Social, Cáritas de la Verapaz. (Agosto 2013)

TABLA No. 3

2.3.1.1. Resultados de la Priorización

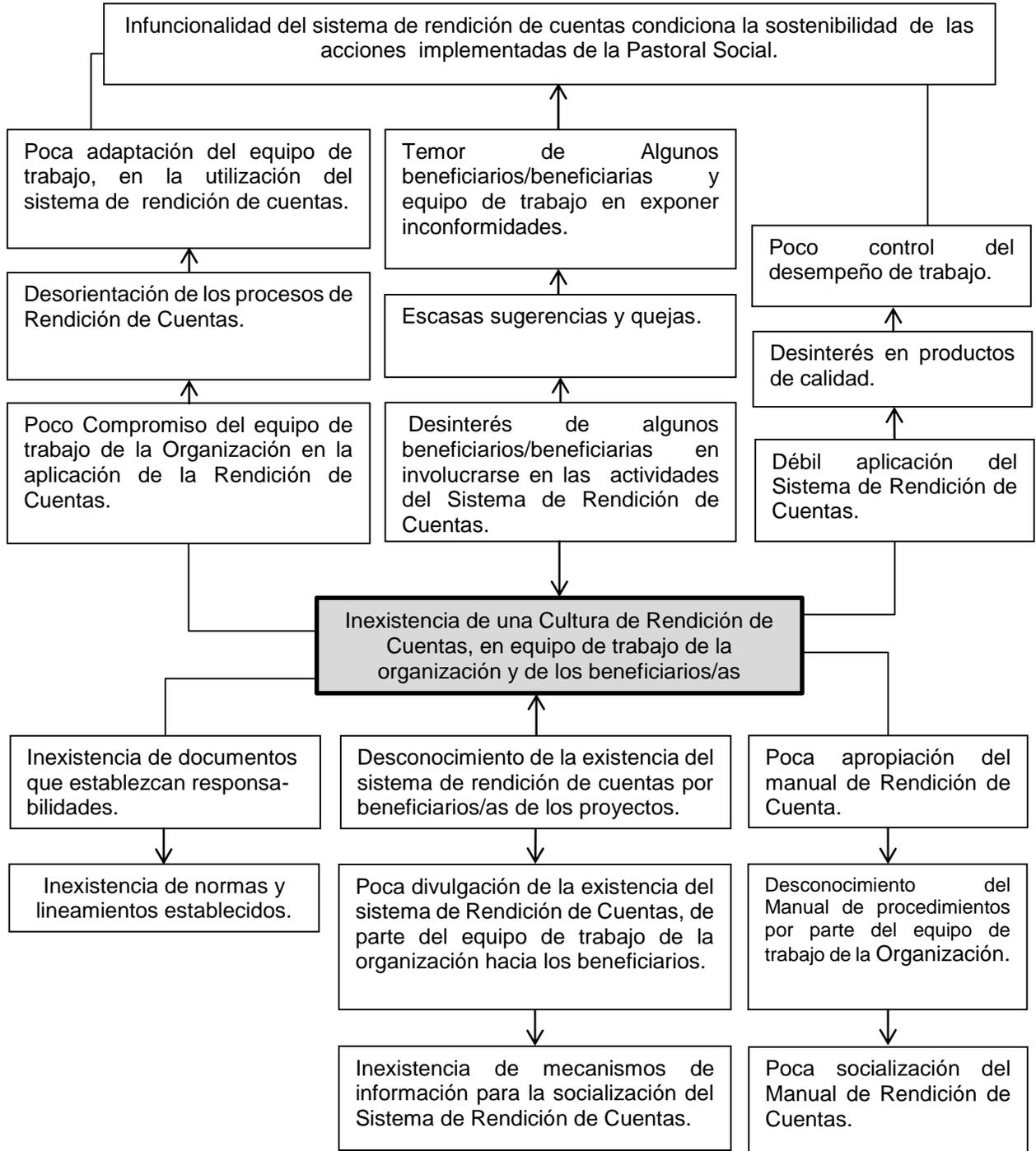
Problema	Frecuencia	Rango
Inexistencia de formatos que avalaran el trabajo de campo.	0	4
Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as.	3	1
Temor de algunos beneficiarios y equipo de trabajo de la organización en exponer inconformidades y sugerencias.	1	3
Desconocimiento de algunos beneficiarios sobre el Sistema de Rendición de Cuentas.	2	2

Fuente: Diagnóstico Institucional, Pastoral Social, Cáritas de la Verapaz. (Agosto 2013)

Posteriormente, al confrontar los problemas se determinó cuál de ellos es el más relevante o condicionante para el logro de los objetivos identificados del proyecto, estableciendo que es de vital importancia abordar la Inexistencia de una Cultura de Rendición de Cuentas en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as, puesto que obstaculizaba la buena utilización del Sistema de Rendición de Cuentas.

GRÁFICO No. 2

2.4. Árbol de Problemas



Fuente: León. M (2013). Diagnostico Institucional, Pastoral Social, Cáritas de la Verapaz.

2.4.1. Análisis de causa y efecto:

Para el análisis de causa y efecto se utilizó la herramienta árbol de problemas, con el fin de conocer el problema central que afecta al sistema de rendición de cuentas e identificar las causas y efectos que los generan, haciendo un análisis de la situación actual encontrada, se estableció como problema central, la inexistencia de una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo de la organización y de los beneficiarios/as, encontrando en esta problemática, causas y efectos dentro de los cuales describimos: cafecito

No se habían establecido procesos o pasos a seguir a través de lineamientos, en donde se contará con herramientas que permitieran al equipo de trabajo, usar de forma indispensable y obligatoria el sistema de rendición de cuentas, por consiguiente se tiene una inexistencia de documentos donde se establecieran las responsabilidades que determinará la manera de actuar al momento de rendir cuentas.

Muchos de los beneficiarios desconocían sobre el sistema de rendición de cuentas por la poca divulgación y socialización de la existencia del mismo, de parte del equipo de trabajo de la organización hacia los beneficiarios/as; de igual manera se tenía una debilidad en los mecanismos de socialización ya que no eran de manera conjunta y consolidada, debido a que solamente se le informaba a personas claves y/o beneficiarios/as de algunos proyectos.

Así mismo se identificó el desconocimiento del contenido del manual del sistema de rendición de cuentas, por el equipo de trabajo de la organización, provocando la poca apropiación del mismo, debido a la escasa socialización, impidiendo que el personal se involucre en

rendir cuentas de las acciones implementadas a los beneficiarios de los proyectos.

Análisis de efectos

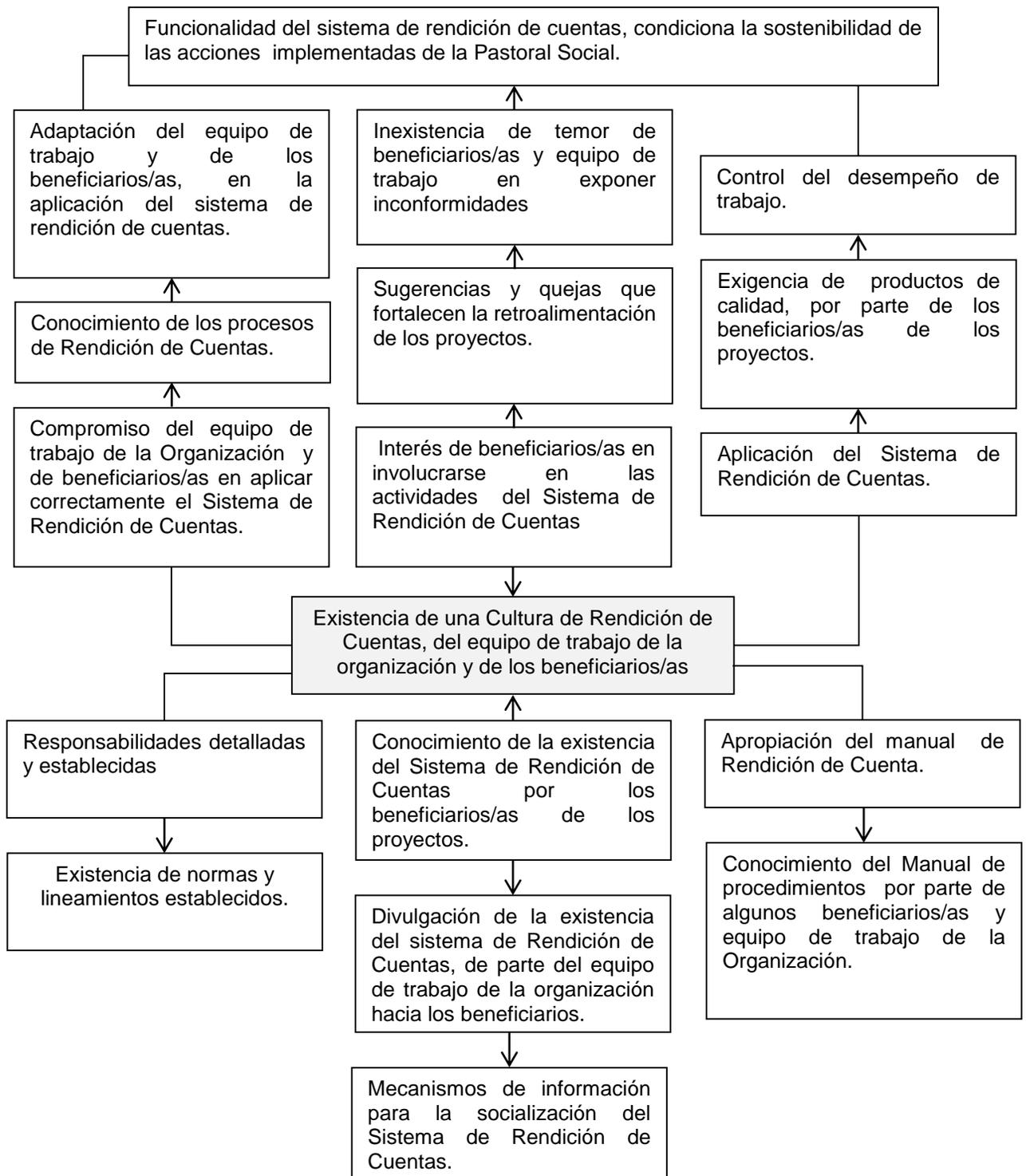
No contar con lineamientos, procesos a seguir, reglas de actuación que contribuyó a que el personal no haga parte de su quehacer el Sistema de Rendición de Cuentas y que establezca la funcionalidad dentro de los proyectos, beneficiarios/as y equipo de trabajo, tendrán el desinterés en utilizar el sistema de rendición de cuentas, por ello desconocerán los procesos a seguir para sugerir o exponer una queja, provocando la poca adaptación y desconociendo del tema, debido a los mecanismo inadecuados para brindar capacitaciones de inducción.

Desconocer el funcionamiento del sistema, provocó el desinterés de algunos beneficiarios/as en participar en actividades relacionadas a rendición de cuentas, obteniendo escasas sugerencias y quejas y la debilidad en poder adaptarse al funcionamiento del mismo, debido a la poca socialización e inducción, provocando temor de exponer inconformidades, por la inquietud de lo que les puede suceder al realizar una queja.

Al desconocer los procesos a seguir y utilizar inadecuadamente el sistema de rendición de cuentas, se tendrá poco control del desempeño de trabajo del equipo de la organización, impidiendo el cumplimiento de servicios de calidad hacia los beneficiarios/as. El no responder a la problemática de la inexistencia de una cultura de rendición de cuentas, puede provocar una infuncionalidad del sistema de rendición de cuentas que condicione la sostenibilidad de las acciones implementadas por Pastoral Social.

GRÁFICO No. 3

2.5. Árbol de Objetivo



Fuente: León. M (2013). Diagnostico Institucional, Pastoral Social, Cáritas de la Verapaz.

2.5.1. Análisis de Árbol de Objetivos

Se cuenta con lineamientos y proceso descritos para la utilización del sistema, lo cual permite que el equipo de trabajo, use de forma indispensable y obligatoria el Sistema de Rendición de Cuentas, contando con documentos de responsabilidades donde indique, cuál debe ser la manera de actuar ante ciertas actividades y que leyes los ampara al momento de establecer una queja.

Muchos de los beneficiarios conocen sobre el sistema de rendición de Cuentas, por la divulgación y socialización de la existencia del mismo, de parte del equipo de trabajo de la organización hacia los beneficiarios/as, obteniendo una participación de manera conjunta y consolidada.

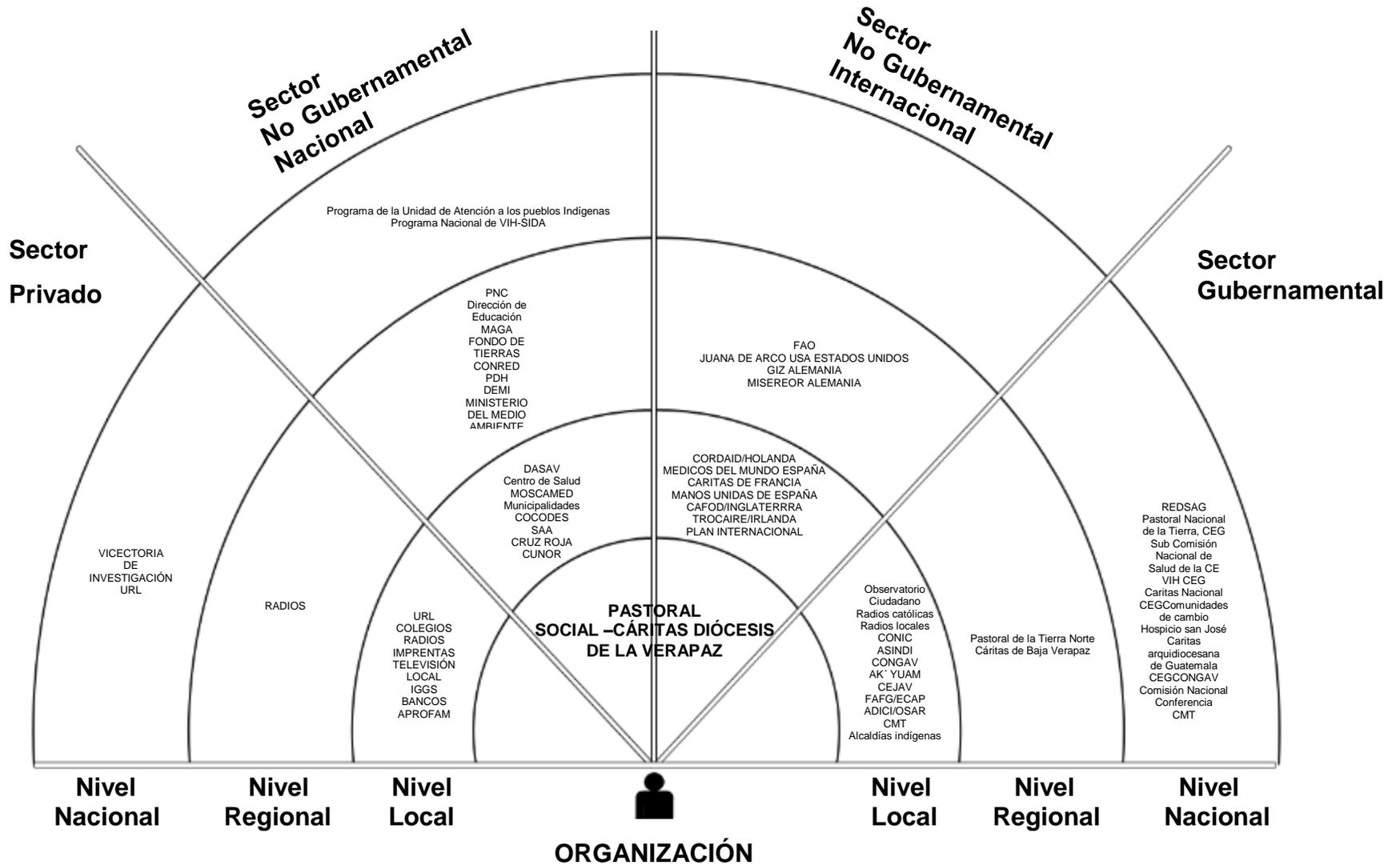
Análisis de efectos

Contar con lineamientos, procesos a seguir y reglas de actuación, contribuye que el personal haga parte de su quehacer el sistema de rendición de cuentas y establezca la funcionalidad dentro de los proyectos, permitiendo que los beneficiarios/as y equipo de trabajo conozcan los procesos a seguir para sugerir o exponer una queja y mantengan el interés en utilizar el sistema de rendición de cuentas,

Beneficiarios/as participan constantemente en actividades relacionadas al Sistema de Rendición de Cuentas para conocer el proceso, permitiendo exponer inconformidades y sugerencias, logrando así, una cultura de rendición de cuentas que permite la funcionalidad del Sistema de Rendición de Cuentas y que condicione la sostenibilidad de las acciones implementadas de Pastoral Social.

GRÁFICO No. 4

2.6. Panorama Organizacional



Fuente: León. M (2013). Diagnóstico Institucional, *Pastoral Social*, Cáritas de la Verapaz.

2.6.1. Panorama organizacional

Esta herramienta visualiza las instituciones gubernamentales y no gubernamentales con presencia a nivel local, departamental, nacional e internacional que contribuyen e intervienen en el desempeño de Pastoral Social.

2.6.1.1. Sector gubernamental

Dentro del proceso de análisis y realizando la técnica de panorama organizacional, se visualiza que Pastoral Social tiene fuertes lazos con las diferentes dependencias del Gobierno, logrando que la institución mantenga coordinación con la Dirección del Área de Salud, a través de redes institucionales para la sensibilización de temas de salud, a la vez coordina con el centro de salud a través de una clínica de atención a personas con VIH-Sida, así mismo se tiene alianzas con la Cruz Roja Guatemalteca Delegación Cobán, con la que realiza jornadas de salud. La Universidad San Carlos de Guatemala en coordinación con el Centro Universitario del Norte, específicamente con la Facultad de Ciencias en la Salud, facilita estudiantes de medicina para la atención de la salud de los beneficiarios.

También tiene acercamiento con las Municipalidades tanto del departamento de Alta Verapaz como de Baja Verapaz, a través de ellos se obtiene el espacio de participación ciudadana, es decir con procesos que inician con los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES), que son parte fundamental para dar certeza de incidencia con temas de relevancia hacia la población. La Secretaría de Asuntos Agrarios brinda el

acompañamiento para la facilitación de diálogo y asesoría en cuanto al tema agrario.

A nivel regional se tiene coordinación con el Hospital Hellen Lossi de Laugerud de Cobán Alta Verapaz, para los traslados en casos de emergencias. Se tiene coordinación con el Registro Nacional de Personas (RENAP), para extender documentos de partidas de nacimientos y trámites de documentos personales de beneficiarios/as cuando estos son requeridos; contando de igual manera con el apoyo de la Dirección Departamental de Educación, la cual autoriza sensibilizar sobre temas de mayor relevancia de la sociedad a jóvenes de establecimientos educativos tanto públicos como privados.

Así mismo tienen relación con la Procuraduría General de Derechos Humanos (PDH), la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI), Programa Nacional de Resarcimiento (PNR), para denunciar comportamientos lesivos de las personas con el fin de garantizar la plenitud de los derechos, contribuyendo a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena, como ruta de denuncias se cuenta con el apoyo de la Policía Nacional Civil (PNC).

La coordinación con Fondo de Tierras, proporciona un respaldo en la gestión que se realiza para evaluar y monitorear las extensiones territoriales, teniendo de la misma manera relación con el Ministerio de Medio Ambiente, para establecer estudios de impacto ambiental en las comunidades y relación con Registro de Información

Catastral (RIC), para la medición de tierras garantizando la certeza y seguridad jurídica de los propietarios; también se tienen reuniones constantes para establecer temas de sensibilización para la prevención de diversos riesgos con la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED).

La Pastoral Social trabaja con el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), para la verificación de una alimentación adecuada en el marco del proyecto de Seguridad Alimentaria.

A nivel nacional la Pastoral coordina con el Programa de la Unidad de Atención a los pueblos Indígenas, a través de la cosmovisión maya, y el Programa Nacional de VIH-SIDA, en reuniones constantes para la búsqueda de estrategias de prevención y control de VIH-SIDA.

2.6.1.2. Sector No gubernamental internacional

Se tiene relación a nivel local con los donantes directos de los proyectos dentro de los cuales caben mencionar: CORDAID/HOLANDA el cual apoya en las temáticas de producción, salud, participación, mujeres protagonistas; CÁRITAS DE FRANCIA, apoya a la temática de seguridad alimentaria, Manos Unidas de España, sus recursos son dirigidos a los proyectos de equidad de género, salud materno infantil, CAFOD/INGLATERRA, apoya proyecciones de VIH, violencia contra la mujer, pueblos indígenas; TROCAIRE/IRLANDA, los recursos van dirigidos a atender las tendencias de tierra, reforestaciones

y gestión de riesgo; Médicos del Mundo España, brinda apoyo a la salud de la mujer; con plan internacional solamente se tiene un enlace con el tema de la niñez.

A nivel regional se coordina con la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO), por medio de estrategias que buscan reducir los niveles de pobreza y cuidar el manejo de los recursos naturales; con los procesos técnicos de los proyectos se cuenta con el apoyo de la Organización Juana de Arco Estados Unidos; Misereor Alemania coordina a través de la obra episcopal de la Iglesia Católica Alemana para la cooperación al desarrollo.

2.6.1.3. Sector no gubernamental nacional

En el nivel local existen alianzas estratégicas con varias organizaciones a través del Observatorio Ciudadano respecto a temas de participación, sensibilizados a través de la coordinación con las Radios católicas, para consolidar espacios abiertos de participación de la población. Contar con la coordinación del Comité de Unidad Campesina (CONIC), permite obtener estrategias de resolución de conflictos, a través del apoyo de CM Tierras, la Pastoral Social también enfoca sus acciones a las problemáticas del conflicto armado por ello coordina con FAMDEGUA. CEJAV, a través de las mesas formadas por varias organizaciones.

Con la Coordinadora de Organizaciones no Gubernamentales de Alta Verapaz (CONGAV), se tiene el proyecto de jóvenes en conjunto; Parroquias de Alta y Baja

Verapaz, Alcaldías indígenas, AK' YUAM, son enlaces principales para la propuestas de actividades de proyectos.

A nivel regional se coordina con Pastoral de la Tierra Norte (Ixcán, Izabal, Zacapa, Petén, Alta y Baja Verapaz) y con Cáritas de Baja Verapaz, para el fortalecimiento comunitario a través de obras de la Iglesia católica destinadas a los grupos más necesitados de la sociedad.

A nivel nacional se coordina con la Sub Comisión Nacional de Salud (CEG), VIH de la CEG, las cuales contribuye al desarrollo humano integral de las personas con VIH y sus familias contribuyendo a la disminución del estigma y la discriminación.

Con la Defensa de la Soberanía Alimentaria en Guatemala (REDSAG), se articulan esfuerzos para el fortalecimiento de participación en las tomas de decisiones en los espacios políticos del Estado en tema de soberanía alimentaria.

2.6.1.4. Sector privado

A nivel local se cuenta con el apoyo de la Universidad Rafael Landívar Campus de la Verapaz, a través de estudiantes que se preparan académicamente para que realicen su práctica profesional y la institución se beneficie de las intervenciones de estos enfoques principalmente al fortalecimiento gerencial y mejora de la competitividad, también se cuenta con el aporte de los colegios donde se realizan capacitaciones con jóvenes.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGGS): brinda el servicio de recaudar una cuota patronal para asegurar el bienestar físico al equipo de trabajo de Pastoral Social, brindándoles atención médica y subsidios cuando son jubilados; las transferencias y transacciones económicas se realizan a través de una agencia de banco. Los medios de comunicación utilizados por Pastoral Social para coordinar la transmisión de anuncios y la sensibilización sobre los varios temas, son a través de radios privadas y televisión local, dichos medios son utilizados a nivel regional, para informar a los departamentos de Alta y Baja Verapaz.

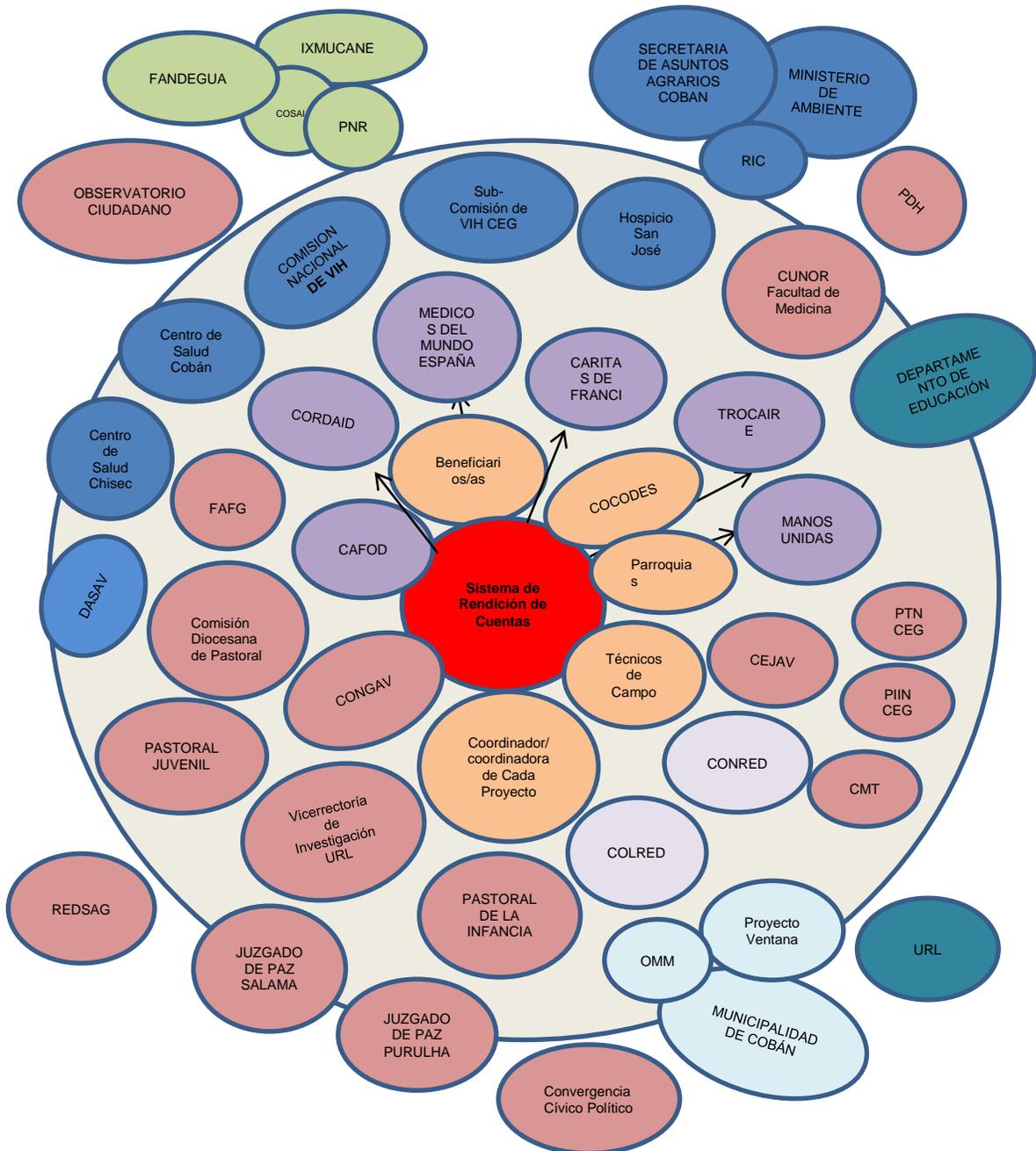
A nivel nacional solamente se cuenta con el apoyo de la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad Rafael Landívar (URL), brindando materiales para capacitar a las persona del Proyecto de Fe y Política, también capacitan al equipo de trabajo con temas de fortalecimiento institucional.

2.7. Diagrama de Venn

La utilización de la herramienta de Diagrama de Venn facilitó la identificación de los actores claves que contribuyen directa e indirectamente en la ejecución del Sistema de Rendición de Cuentas, en la gráfica se observa la ubicación de las organizaciones de acuerdo al nivel de relación que tiene con el Sistema de Rendición de Cuentas.

GRÁFICO No. 5

2.7.1. Diagrama de Venn



Fuente: León. M (2013). Diagnóstico Institucional, Pastoral Social, Cáritas de la Verapaz.

2.7.2. Actores directos

Actores directamente vinculados con el Sistema: beneficiarios de los proyectos; parroquias de Alta y Baja Verapaz; técnicos de campo; Coordinadores de cada proyecto; donantes de proyectos, CAFOD de Inglaterra donante del sistema de rendición de cuentas, Naciones Unidas de España, CORDAID de Holanda, Médicos del Mundo España, Cáritas de Francia, TROCAIRE de Irlanda, la CONGAV teniendo el proyecto de Jóvenes en conjunto; Comisión Diocesana de pastoral, medio para informar avances al obispo quien representa la máxima autoridad.

De la misma manera se cuenta con el apoyo de: CEJAV, CONRED, CORLED, a través de prevención de riesgos, Pastoral de la Infancia. Vicerrectoría de Investigación URL, a través de apoyo de socialización de temas para capacitaciones y fortalecimiento institucional con el equipo de la organización; Pastoral Juvenil, con proyectos dirigidos a jóvenes; FAFG, DASAV, Centro de Salud de Chisec y Cobán, Comisión nacional de VIH Conferencia Episcopal de Guatemala (CEG), Sub-Comisión de VIH CEG, Hospicio San José, vinculados con el proyecto de VIH, buscando estrategias de prevención y detección de VIH.

2.7.3. Actores indirectos

Asociación de Familiares detenidos y desaparecidos en Guatemala (FAMDEGUA), Asociación de Mujeres Viudas (IXMUCANE), Coordinación sobre el conflicto Armado Interno (COSAI), Programa Nacional de Resarcimiento (PNR), vinculados con el proyecto de Víctimas del Conflicto Armado; Secretaria de Asuntos Agrarios sede en Cobán, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Registro de Información Catastral (RIC), vinculados con el proyecto de exploración y explotación Minero Ambiental, relacionados

en diversas coordinaciones; Universidad Rafael Landívar (URL) a través de estudiantes PPS; Red de seguridad de Alimentación Nacional (REDSAG).

TABLA No. 4

Identificación de actores relacionados con el Sistema de Rendición de Cuentas. (ADI)

Grupos/Personas	Interés	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de Doble vía. - Presentar quejas, sugerencias, inconformidades. 	Desconocimiento de Procesos de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Materiales
Equipo de Trabajo de la Organización	Fortalecer la confianza, credibilidad y transparencia, mejorando la calidad de servicios a los beneficiarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Evasión de responsabilidades. - Inquietudes negativas en el desarrollo de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones -Recursos Humanos. -Material Didáctico.
Agencias Donantes (Caritas de Francia, Médicos del Mundo España, CAFOD, CORDAID, Manos Unidas, TROCAIRE).	Tienen con fin que los recursos lleguen a la población meta, a través de transparencia en el manejo de fondos.	No visualizan la participación de las comunidades en el proceso de rendición de cuentas,	Recursos Financieros
CONGAV	Lograr los objetivos del proyecto: Creando alternativas para la prevención de la Violencia y participación activa en espacios de decisiones.		<ul style="list-style-type: none"> -Recursos Financieros - Recurso humano - Espacio Físico
Comisión Diocesana de la Pastoral	Informes de avances al obispo, a través de Reuniones constantes.		

Fuente: León. M (2013). Diagnóstico Institucional, Pastoral Social, Cáritas de la Verapaz.

2.8. Demandas Institucionales y poblacionales:

2.8.1. Demandas Institucionales:

- Fortalecer constantemente al personal y población beneficiaria, para que conozcan del Sistema de Rendición de cuentas.
- Capacitaciones constantes para la correcta aplicación del sistema de rendición de cuentas.
- Involucramiento del equipo de trabajo de la organización para el cumplimiento del sistema de rendición de cuentas.
- Fortalecimiento institucional constante para poder estar actualizados y responder a las demandas.
- Promoción de una cultura de rendición de cuentas.
- Lograr la misión y visión de la organización.
- Contribuir al desarrollo de las comunidades a través de una participación de doble vía.
- Establecer lineamiento del sistema de rendición de cuentas.
- Mantener la sostenibilidad, administrativa y financiera.

2.8.2. Demandas poblacionales

- Que la institución responda a los compromisos adquiridos cuando se presentan los proyectos.
- Satisfacer las necesidades prioritarias.
- Promoción de una cultura de rendición de cuentas.
- Mejoramiento de las debilidades presentadas por la comunidad.
- Responder a las peticiones e inquietudes.

2.9. Proyectos futuros y visión proyectiva de la institución

2.9.1. Visión Proyectiva de la Institución:

Pastoral Social se constituya en una organización sostenible, que tenga credibilidad, capaz de involucrar a beneficiarios en planteamientos de iniciativa, y que cuente con una estructura sólida,

obteniendo relación con donantes y coordinación de las acciones con entes Diocesanas a fines de los proyectos y acciones que se realizan sean a favor de la población meta.

2.9.2. Proyectos futuros

- Ampliar la cartera de proyectos que respondan a las necesidades.
- Establecer lineamientos, normas y responsabilidades a través de documentos.
- Fortalecer la gestión de la organización, para obtener el apoyo de donantes locales y no depender solo de donantes internacionales.
- Implementar una cultura de rendición de cuentas en el equipo de trabajo y beneficiarios/as de Pastoral Social.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS ESTRATEGICO

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Para realizar el análisis estratégico se llevó a cabo un proceso participativo que proporcionó elementos para la identificación de: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a través de la matriz FODA, el cual nos permitió analizar minuciosamente la complejidad del problema de la inexistencia de una cultura de rendición de cuentas de Pastoral Social, desde el contexto en el que se desarrolla.

El análisis de FODA también nos permitió obtener información del problema tanto a nivel interno como externo, logrando identificar variables que de una u otra manera contribuyen al mejoramiento y solución del problema, y variables que delimitan la solución del mismo, aprovechando las oportunidades y mantenimiento de las fortalezas.

Las variables fueron confrontadas y consolidadas para determinar el análisis estratégico, el cual nos permitió proponer estrategias de solución para fortalecer las problemáticas.

En la tabla No. 5, se observa las variables determinadas a través de la matriz de FODA.

TABLA No. 5

3.1. MATRIZ FODA

	Interno	Externo	
	Fortalezas	Oportunidades	
Positivo	<ul style="list-style-type: none"> - Personal Multidisciplinario. - Beneficiarios de los proyectos - Disposición de la organización en desarrollar acciones para el fortalecimiento de las acciones implementadas. - Existencia del Manual del sistema de rendición de cuentas. - Formatos Iniciales para el sistema de rendición de cuentas. - Instrumentos de recepción de quejas/sugerencias, diseñados acorde al contexto de los beneficiarios. - Existencia del sistema. - Credibilidad de la organización. - Parroquias con disponibilidad de apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo Financiero del Donante CAFOD, para la Implementación del Sistema de Rendición de Cuentas. - Alianzas Estratégicas Institucionales. - Apoyo de nuevas fuentes de financiamiento. - Ley de Acceso a la Información. - Proporcionar información transparente de los Recursos. - Ser una organización de Referencia. - Aprovechamiento de líderes detectados en las comunidades. 	Positivo

Negativo	Debilidades	Amenazas	Negativo
	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de una cultura de rendición de cuentas. - Desconocimiento de la existencia del sistema de rendición de cuentas por algunos beneficiarios/as. - Inaplicabilidad del Manual del Sistema de Rendición de Cuentas. - Poca participación de Beneficiarios/as en utilizar el sistema de rendición de cuentas. - Temor de algunos beneficiarios en exponer quejas y sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de la única Fuente de Financiamiento. - Pérdida de Credibilidad de beneficiarios/as hacia el equipo de trabajo. - Distanciamiento de los beneficiarios con la institución. 	

Fuente: León. M (2013). Diagnóstico Institucional, Pastoral Social, Cáritas de la Verapaz.

3.2. Análisis de FODA

3.2.1. Análisis de Fortalezas

Al analizar las Fortalezas identificamos una serie de potencialidades del Sistema de Rendición de Cuentas dentro de las cuales describimos, que Pastoral Social cuenta con profesionales de acorde a las necesidades y especializados en diversas materias, tanto Ingenieros Agrícolas, Trabajadores Sociales, Médicos, Enfermeros, Abogados, Gerentes Financieros, Psicólogas, entre otros, lo cual permite catalogarlo como una institución con personal multidisciplinario, logrando que la organización esté en disposición para desarrollar acciones que fortalezcan la implementación de los proyectos, es decir la búsqueda de estrategias que permiten responder a su misión y visión, enfocadas a las necesidades de los beneficiarios/as, permitiendo mantener la credibilidad organizacional.

El contar con un Manual del Sistema de Rendición de cuentas, permite obtener los pasos a seguir y la utilización adecuada. Otra potencialidad con la que se cuenta, son los instrumentos de recepción de quejas y sugerencias, diseñados acorde al contexto de los beneficiarios/as, así mismo se da a conocer que otra fortaleza, es contar con sedes para la generación de información del Sistema, las cuales están instaladas en las parroquias de Alta y Baja Verapaz.

3.2.2. Análisis de Oportunidades

Dentro de las posibilidades de desarrollo, se propone lograr una cultura de rendición de cuentas a nivel institucional donde el equipo de trabajo de la organización como beneficiarios/as, tenga como normativa y hábito, la utilización del sistema, aprovechando a los líderes detectados en las comunidades para que estos sean los encargados de la divulgación y seguimiento a nivel comunitario,

obteniendo sugerencias y quejas que permitirán una buena retroalimentación de los servicios brindados y el fortalecimiento de los mismo para que sean de mejor calidad, permitiendo proporcionar una información transparente de los recursos, generando confianza entre beneficiario/as, donantes y equipo de trabajo, y la gestión de nuevas fuentes de financiamiento y alianzas estratégicas a nivel local, no olvidando que actualmente la organización cuenta con el apoyo financiero del Donante CAFOD.

El lograr una cultura de rendición de cuentas permitió que el equipo de trabajo y beneficiarios/as tengan conocimiento de la utilización del sistema, logrando que Pastoral Social sea referencia para otras organizaciones y para otras Diócesis de nivel Nacional.

3.2.3. Análisis de Debilidades

Dentro de las deficiencias, identificamos la inexistencia de una cultura de rendición de cuentas, es decir no existían herramientas y mecanismos que ayudaran a generar una cultura de rendición de cuentas a los beneficiarios/as y equipo de trabajo, provocando esta debilidad el desconocimiento de la existencia del mismo por algunos beneficiarios/as, debido a la poca socialización y divulgación.

3.2.4. Análisis de Amenazas

En este apartado se identificaron situaciones negativas a nivel externo de la organización, que de una u otra manera atentan contra la solución del problema identificado en el análisis situacional; dentro de estas determinamos que, solamente se cuenta con el apoyo de un donante, por ello se detecta como amenaza la pérdida del mismo al no generar una cultura de rendición de cuentas para el alcance de los objetivos esperados del sistema, por consiguiente el donante no tendrá el interés en seguir apoyando, provocando el distanciamiento

de los beneficiarios/as, es decir que estos no estén interesados en participar en el Sistema, perdiendo la credibilidad de beneficiarios/as hacia el equipo de trabajo de la organización.

El temor de algunos beneficiarios/as en exponer quejas y sugerencias, es considerado como una amenaza que impide establecer una cultura de rendición de cuentas, ya que desconocen sobre el mismo; por consiguiente no se logrará identificar a los beneficiarios/as del sistema de rendición de cuentas, específicamente a líderes para que estos sean los encargados del seguimiento a nivel comunitario, provocando esto el distanciamiento de los beneficiarios con las acciones a implementar, lo que generará una imagen negativa de la institución.

3.3. Identificación de estrategias de acción (FODAE)

Después de haber analizado las variables de FODA, se procede a realizar la vinculación de cada una a través del uso de la Matriz Mini-Maxi, que permitirá la identificación de estrategias que contribuya a la resolución del problema identificado.

3.3.1. Fortalezas y Oportunidades (Maxi - Maxi)

Durante el análisis FODA, se identifican fortalezas y oportunidades que nos permiten realizar una vinculación de diversas variables, con el fin de definir en qué medida nuestras fortalezas nos permitirán aprovechar al máximo las oportunidades que representan posibilidades o alternativas para la resolver el problema identificado.

- Dentro de las fortalezas; Pastoral Social cuenta con personal multidisciplinario, es decir que se cuenta con una gama profesionales, lo cual puede ser aprovechado como oportunidad a futuro para lograr generar una cultura de rendición de cuentas, que

permita que el personal de Pastoral Social y beneficiarios/as, tomen como hábito y normativa el rendir cuentas, con el fin de proporcionar y exigir, información transparente de los recursos.

Proyecto No. 1

“Capacitar al personal y beneficiarios/as para la aplicación del Sistema de Rendición de Cuentas”

- El contar con un buen número de beneficiarios actualmente en los diversos proyectos, ha permitido que Pastoral Social tenga credibilidad y aumento de sus proyecciones, aprovechando a los líderes detectados en las diversas áreas de intervención, como enlace para concienciar a beneficiarios/as de generar una cultura de rendición de cuentas tomando como prioridad que la decisión de los mismos influye en la toma de decisiones de los beneficiarios/as.

Proyecto No. 2

“Sensibilización a beneficiarios/as sobre la importancia de exponer quejas y sugerencias, como estrategia para la implementación adecuada de los proyectos dentro de sus comunidades”

- La disposición de la organización en poder desarrollar acciones para el fortalecimiento de los proyectos, permitirá, gestionar nuevas alianzas estratégicas institucionales a nivel local, y la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento, para el sostenimiento del sistema de rendición de cuentas.

Proyecto No. 3

“Gestión de Alianzas estratégicas con organizaciones locales, potencializando el cumplimiento de los objetivos del sistema de rendición de cuentas”.

- Existe un manual de sistema de rendición de cuentas, para la aplicación adecuada del mismo, el cual nos permite identificar la utilización del formato de quejas/sugerencias, y los instrumentos de recepción con los que cuenta pastoral social, que fueron diseñados de acorde al contexto de los beneficiarios, posteriormente nos permita conocer y utilizar la ley de accesos a la información por medio de la participando de rendición de cuentas y utilización adecuada del sistema, con el fin de ser una organización de referencia.

Proyecto No. 4

“Diseño de propuestas de proyectos sociales para la captación de fondos que garanticen la sostenibilidad del proyecto”.

TABLA No. 6

3.3.1.1. FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES (MAXI - MAXI)

	Fortalezas
	<ul style="list-style-type: none"> - Personal Multidisciplinario. - Beneficiarios de los proyectos - Disposición de la organización en desarrollar acciones para el fortalecimiento de las acciones implementadas. - Existencia del Manual del Sistema de Rendición de Cuentas. - Formatos Iniciales para el Sistema de rendición de cuentas. - Instrumentos la recepción de quejas/sugerencias, diseñados acorde al contexto de los beneficiarios. - Credibilidad de la organización. - Parroquias con disponibilidad de apoyo.
Oportunidades	FO (Maxi – Maxi)
<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo Financiero del Donante CAFOD, para la Implementación del Sistema de Rendición de Cuentas. - Alianzas Estratégicas Institucionales. - Apoyo de nuevas fuentes de financiamiento. - Ley de Acceso a la Información. - Generar una cultura de Rendición de Cuentas. - Proporcionar información transparente de los Recursos. - Ser una organización de Referencia. - Aprovechamiento de líderes detectados en las comunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Capacitación del personal y beneficiarios/as para la aplicación del Sistema de Rendición de Cuentas” - “Sensibilización a beneficiarios sobre la importancia de exponer quejas y sugerencias, como estrategia para la implementación adecuada de los proyectos dentro de sus comunidades”. - “Gestión de Alianzas estratégicas con organizaciones locales, potencializando el cumplimiento de los objetivos del sistema de rendición de cuentas”. - “Diseño de propuestas de proyectos sociales para la captación de fondos que garanticen la sostenibilidad del proyecto”.

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar. Campus de la Verapaz. San Juan Chamelco, Alta Verapaz

3.3.2. Fortalezas con Amenazas (Maxi – Mini)

A través de esta estrategia se determinó en qué medida las fortalezas nos permiten defendernos frente a las amenazas externa, que delimitan alcanzar los objetivos del sistema de rendición de cuentas.

- Como amenaza se considera el distanciamiento de beneficiarios hacia la institución, en donde no estén interesados en participar y/o ser miembros de beneficiarios de Pastoral Social, por inconvenientes que se puedan dar en la ejecución de los proyectos, por ello es indispensable que dichos beneficiarios/as conozcan los medios o instrumentos que pueden utilizar para exponer dichas inconformidades, de la misma manera aprovechar el recursos humano de la organización, ya que se cuenta con personal multidisciplinario, con el fin de que los mismos tomen acciones inmediatas para la prevención de dicha amenaza.

Proyecto No. 5

“Elaboración de estrategias para la detención oportuna de necesidades enfocadas a los beneficiarios”.

- A pesar de que se cuenta actualmente con el apoyo financiero del donante CAFOD, se tiene la amenaza que a futuro se pierda esta única fuente de financiamiento, por ello se deben de tomar acciones aprovechando el manual para la utilización adecuada del sistema de rendición de cuentas y sedes parroquiales en las que se tiene la recepción de quejas/sugerencias, como mecanismo de búsqueda de información.

Proyecto No. 6

“Establecimiento de convenio a largo plazo con el donante actual para garantizar la sostenibilidad del sistema”.

- La organización actualmente cuenta con credibilidad ante donantes y beneficiarios, pero se tiene a futuro la amenaza de perder dicha credibilidad, si no se toman acciones para generar una cultura de rendición de cuentas que permita la buena utilización del sistema de rendición de cuentas.

Proyecto No 7

“Diseño de una estrategia de comunicación de acciones desarrolladas por el proyecto en tema de rendición de cuentas dirigidas a donantes y beneficiarios”.

- La disponibilidad de la organización en desarrollar acciones para el fortalecimiento de las gestiones implementadas, será de ayuda para prevenir la pérdida de credibilidad de la organización, manteniendo una buena comunicación entre beneficiarios/as, con el fin de que estos siempre estén anuentes a ser partícipes de las proyecciones implementadas.

Proyecto No. 8

“Fortalecimiento de capacidades y conocimientos técnicos del personal para la eficiencia y eficacia de las acciones implementadas”.

TABLA No. 7

3.3.2.1. FORTALEZAS CON AMENAZAS (MAXI – MINI)

	Fortalezas
	<ul style="list-style-type: none"> - Personal Multidisciplinario. - Beneficiarios de los proyectos - Disposición de la organización en desarrollar acciones para el fortalecimiento de las acciones implementadas. - Existencia del Manual del Sistema de Rendición de Cuentas. - Formatos Iniciales para el Sistema de rendición de cuentas. - Instrumentos la recepción de quejas/sugerencias, diseñados acorde al contexto de los beneficiarios. - Credibilidad de la organización. - Parroquias con disponibilidad de apoyo.
Amenazas	FA (Maxi – Mini)
<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de la Única Fuente de Financiamiento. - Pérdida de Credibilidad de beneficiarios/as hacia el equipo de trabajo. - Distanciamiento de los beneficiarios con la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Elaboración de estrategias para la detención oportuna de necesidades enfocadas a los beneficiarios”. - “Establecimiento de convenio a largo plazo con el Donante actual para garantizar la sostenibilidad del sistema”. - “Diseño de una estrategia de comunicación de acciones desarrolladas por el proyecto en tema de rendición de cuentas dirigidas a donantes y beneficiarios”. - “Fortalecimiento de capacidades y conocimientos técnicos del personal para la eficiencia y eficacia de las acciones implementadas”.

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar. Campus de la Verapaz. San Juan Chamelco, Alta Verapaz

3.3.3. Debilidades con Amenazas (mini – mini)

Las estrategias nos permitieron identificar en qué medida las debilidades no permiten enfrentar las amenazas, determinando y formulando acciones de reforzamiento a las problemáticas determinadas.

- No se cuenta con una cultura de rendición de cuentas, y mecanismos y/o herramientas para difundir el sistema, lo cual podría provocar a futuro la pérdida de credibilidad de beneficiarios/as hacia el equipo de trabajo, en el cual los beneficiarios asistan y participen en las actividades de los proyectos solamente por cumplir, pero ya no creerán en las acciones que se estén implementado, obteniendo a futuro un distanciamiento de beneficiarios en los proyectos.

Proyecto No. 9

“Formulación de una política institucional de Auditoría Social de Pastoral Social Cáritas- Diócesis de la Verapaz”.

- El desconocimiento de algunos beneficiarios/as sobre la existencia del sistema de rendición de cuentas, no permite tener la participación de los mismos, impidiendo conocer las opiniones y/o sugerencias de las proyecciones brindadas, por consiguiente no se tendrá respuesta de los objetivos del sistema, lo que podría provocar la pérdida de la única fuente de financiamiento.

Proyecto No. 10

“Creación de mecanismo de divulgación del sistema de rendición de cuentas hacia los beneficiarios y otros actores”.

- La poca participación de beneficiarios/as en utilizar el sistema de rendición de cuentas, en algunos casos se debe al manejo inadecuado del manual o desconocimiento del mismo, impidiendo realizar adecuadamente los requerimientos y conocimiento de los mecanismo implementados para dar respuestas inmediatas o retroalimentación debida en las proyecciones, prevaleciendo que esta debilidad provoque a futuro que se tenga un distanciamiento de beneficiarios en utilizar y participar en el sistema de rendición de cuentas, lo cual podría provocar la pérdida del donante.

Proyecto No. 11

“Difusión del manual del sistema de rendición de cuentas con beneficiarios/as y equipo de trabajo”.

- El fortalecimiento de capacidades y conocimientos técnicos del equipo de trabajo de la organización, permite que se mantenga la credibilidad de beneficiarios/as hacia la organización, manteniendo la eficiencia y eficacia de las acciones implementadas.

Proyecto No 12

“Evaluar y monitorear el sistema de rendición de cuentas, constantemente, para facilitar la toma de decisiones oportunas y la búsqueda de estrategias que contribuya al logro de resultados esperados.

TABLA No. 8

3.3.3.1. DEBILIDADES CON AMENAZAS (MINI – MINI)

	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de una cultura de Rendición de Cuentas. - Desconocimiento de la existencia del sistema de rendición de cuentas por algunos beneficiarios/as. - Inaplicabilidad del Manual del Sistema de Rendición de Cuentas. - Poca participación de Beneficiarios/as el sistema de rendición de cuentas. - Temor de algunos beneficiarios en exponer quejas y sugerencias.
Amenazas	DA (Mini – Mini)
<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de la Única Fuente de Financiamiento. - Pérdida de Credibilidad de beneficiarios/as hacia el equipo de trabajo. - Distanciamiento de los beneficiarios con la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Formulación de una Política Institucional de Auditoría Social con énfasis en rendición de cuentas”. - “Creación de mecanismo de divulgación del sistema de rendición de cuentas hacia los beneficiarios y otros actores”. - “Difusión del manual del sistema de rendición de cuentas con beneficiarios/as y equipo de trabajo”. - “Evaluar y monitorear el sistema de rendición de cuentas, constantemente, para facilitar la toma de decisiones oportunas y la búsqueda de estrategias que contribuya al logro de resultados.

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar. Campus de la Verapaz. San Juan Chamelco, Alta Verapaz

3.3.4. Debilidades con Oportunidades (mini – maxi)

Al analizar las debilidades con oportunidades, se determinan en qué medida las debilidades no permiten el aprovechamiento de las oportunidades, por ello es de importancia establecer estrategias que limite las debilidades para poder aprovechar las oportunidades.

- El no contar con herramientas o mecanismos, para la socialización y divulgación de una cultura de rendición de cuenta hacia los beneficiarios y equipo de trabajo de la organización, provoca el desconocimiento del sistema y el mal funcionamiento del mismo, por ende no se aprovechará el apoyo financiero del donante CAFOD, debido a que el sistema no estará dando el resultado deseado, impidiendo de la misma manera el poder realizar nuevas alianzas estratégicas con instituciones locales y la gestión de nuevas fuentes de financiamiento para el funcionamiento del sistema.

Proyecto No. 13

“Diseño de estrategias para el fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas, hacia el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios de los proyectos que ejecuta pastoral social”.

- El desconocimiento de la existencia del sistema de rendición de cuentas por algunos beneficiarios/as de Pastoral Social, no permite el alcance de los objetivos establecidos y de la misma manera, genera inconformidades de las proyecciones que se brindan, delimitando el poder aprovechar el apoyo de líderes comunitarios y el poder genera una cultura de rendición de cuentas ante los beneficiarios/as.

Proyecto No. 14

“Promoción de una cultura de rendición de cuentas al equipo de trabajo y beneficiarios/as”

- La inadecuada utilización y el desconocimiento del manual del sistema de rendición de cuentas, tanto por el equipo de trabajo de la organización, como beneficiarios/as, debilita el poder utilizar el sistema de rendición de cuentas y el seguimiento de los pasos adecuados para las respuestas inmediatas, impidiendo tal debilidad la utilización y conocimiento de la ley de acceso a la información en la que se ampara el sistema.

Proyecto No. 15

“Capacitaciones sobre la utilización del manual del sistema de rendición de cuentas con beneficiarios(as) y equipo de trabajo de la organización para su aplicación adecuada”.

- Para la utilización del sistema de rendición de cuentas, se tiene muy poca participación de los beneficiarios/as ya que los mismos desconocen de la importancia y beneficios, debido a que no se tiene una cultura de rendición de cuentas que permita perder el temor de participar en la exigencia de servicios de calidad, delimitando el que la organización y/o equipo de trabajo proporcione información transparente de los recursos.

Proyecto No.16

“Sensibilización a beneficiarios sobre la importancia de involucrarse en los procesos de desarrollo local”.

TABLA No. 9

3.3.4.1. DEBILIDADES CON OPORTUNIDADES (MINI – MAXI)

	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de una cultura de Rendición de Cuentas. - Desconocimiento de la existencia del sistema de rendición de cuentas por algunos beneficiarios/as. - Inaplicabilidad del Manual del Sistema de Rendición de Cuentas. - Poca participación de Beneficiarios/as en utilizar el sistema de rendición de cuentas. - Temor de algunos beneficiarios en exponer quejas y sugerencias.
Oportunidades	DO (Mini – Maxi)
<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo Financiero del Donante CAFOD, para la Implementación del Sistema de Rendición de Cuentas. - Alianzas Estratégicas Institucionales. - Apoyo de nuevas fuentes de financiamiento. - Ley de Acceso a la Información. - Generar una cultura de Rendición de Cuentas. - Proporcionar información transparente de los Recursos. - Ser una organización de Referencia. - Aprovechamiento de líderes detectados en las comunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Diseño de estrategias para el fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas, hacia el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios de los proyectos que ejecuta pastoral social”. - “Capacitaciones constantes a beneficiarios/as sobre la existencia, utilización y beneficios del sistema de rendición de cuentas”. - “Capacitaciones sobre la utilización del manual del sistema de rendición de cuentas con beneficiarios y equipo de trabajo de la organización para su aplicación adecuada”. - “Sensibilizar a beneficiarios sobre la importancia de involucrarse en los procesos de desarrollo local”.

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar. Campus de la Verapaz. San Juan Chamelco, Alta Verapaz

3.4. Propuestas del proyecto de intervención

- a) “Capacitaciones al personal y beneficiarios/as para la aplicación del Sistema de Rendición de Cuentas”.
- b) “Sensibilización a beneficiarios/as sobre la importancia de exponer quejas y sugerencias, como estrategia para la implementación adecuada de los proyectos dentro de sus comunidades”.
- c) “Gestión de Alianzas estratégicas con organizaciones locales, potencializando el cumplimiento de los objetivos del sistema de rendición de cuentas”.
- d) “Diseño de propuestas de proyectos sociales para la captación de fondos que garanticen la sostenibilidad del proyecto”.
- e) “Elaboración de estrategias para la detección oportuna de necesidades enfocadas a los beneficiarios”.
- f) “Establecer un convenio a largo plazo con el donante actual para garantizar la sostenibilidad del sistema”.
- g) “Diseño de una estrategia de comunicación de acciones desarrolladas por el proyecto en tema de rendición de cuentas dirigidas a donantes y beneficiarios/as”.
- h) “Fortalecimiento de capacidades y conocimientos técnicos del personal para la eficiencia y eficacia de las acciones implementadas”.
- i) “Formulación de una política institucional del Auditoría Social de Pastoral Social Cáritas Diócesis de la Verapaz”.

- j) “Creación de mecanismo de divulgación del sistema de rendición de cuentas hacia los beneficiarios y otros actores”.
- k) “Difusión del manual del sistema de rendición de cuentas con beneficiarios/as y equipo de trabajo”.
- l) “Evaluar y monitorear constante el sistema de rendición de cuentas, para facilitar la toma de decisiones oportunas y la búsqueda de estrategias que contribuya al logro de resultados.
- m) “Diseño de estrategias para el fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas, hacia el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as de los proyectos que ejecuta pastoral social”.
- n) “Fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas al equipo de trabajo y beneficiarios/as”.
- o) “Capacitaciones sobre la utilización del manual del sistema de rendición de cuentas con beneficiarios/as y equipo de trabajo de la organización para su aplicación adecuada”.
- p) “Sensibilización a beneficiarios/as sobre la importancia de involucrarse en los procesos de desarrollo local”.

3.5. Priorización del proyecto de intervención.

Al finalizar el análisis del FODAE de los cuadrantes del FODA, se establecen estrategias de acción que nos permitieron, proponer dieciséis posibles proyectos, que responden a la necesidad identificada, los cuales son priorizados por los coordinadores de los proyectos de Pastoral Social, utilizando la matriz de priorización de proyectos (Ver tabla No. 10), la cual permitió calificar cada propuesta a través de cinco criterios básicos, con una

ponderación de 0 a 5, considerando la importancia en que responde al problema.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis situacional, dando respuesta al análisis de causa y efecto, se determina que el área de intervención es, promover una cultura de rendición de cuentas en Pastoral Social, tanto con equipo de trabajo como con beneficiarios/as.

Por ende el proyecto de intervención va enfocado a diseñar estrategias para el fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas, hacia el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as de los proyectos que ejecuta pastoral social.

TABLA No. 10

3.6. Priorización del proyecto de intervención

No.	Nombre de Proyecto	Carácter Social	Interés para la Institución	Posibilidad de obtener recursos para la ejecución	Ejecutable en un plazo de 14 semanas	Facilita el aprendizaje	Total
		5	5	5	5	5	25
01	“Capacitar al personal y beneficiarios/as para la aplicación del Sistema de Rendición de Cuentas”	5	5	4	4	5	23
02	“Sensibilización a beneficiarios/as sobre la importancia de exponer quejas y sugerencias, como estrategia para la implementación adecuada de los proyectos dentro de sus comunidades”.	5	5	4	4	5	23
03	“Gestión de Alianzas estratégicas con organizaciones locales, potencializando el cumplimiento de los objetivos del sistema de rendición de cuentas”.	5	5	5	3	4	22
04	“Diseño de propuestas de proyectos sociales para la captación de fondos que garanticen la sostenibilidad del proyecto”.	5	5	5	2	4	21
05	“Elaboración de estrategias para la detención oportuna de necesidades enfocadas a los beneficiarios”.	4	5	4	4	5	22
06	“Establecimiento de convenio a largo plazo con el donante actual para garantizar la sostenibilidad del sistema”.	5	5	5	1	5	21
07	“Diseño de una estrategia de comunicación de acciones desarrolladas por el proyecto en tema de rendición de cuentas dirigidas a donantes y beneficiarios”.	5	5	4	4	5	23

08	“Fortalecimiento de capacidades y conocimientos técnicos del personal para la eficiencia y eficacia de las acciones implementadas”.	4	5	5	3	5	22
09	“Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social - Cáritas- Diócesis de la Verapaz”.	5	5	5	4	5	24
10	“Creación de mecanismo de divulgación del sistema de rendición de cuentas hacia los beneficiarios y otros actores”.	5	5	4	4	5	23
11	“Difusión del manual del sistema de rendición de cuentas con beneficiarios/as y equipo de trabajo”.	5	5	4	4	5	23
12	“Evaluar y monitorear constante del sistema de rendición de cuentas, para facilitar la toma de decisiones oportunas y la búsqueda de estrategias que contribuya al logro de resultados.	4	4	4	3	4	19
13	“Diseño de estrategias para el fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas, hacia el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios de los proyectos que ejecuta pastoral social”.	5	5	5	4	4	23
14	“Fomento de la cultura de rendición de cuentas al equipo de trabajo y beneficiarios/as”.	5	5	4	4	5	23
15	“Capacitaciones sobre la utilización del manual del sistema de rendición de cuentas con beneficiarios y equipo de trabajo de la organización para su aplicación adecuada”.	5	5	4	4	5	23
16	“Sensibilización a beneficiarios sobre la importancia de involucrarse en los procesos de desarrollo local”.	5	4	4	4	5	22

Fuente: León. M (2013). PPSI. Universidad Rafael Landívar. San Juan Chamelco, Alta Verapaz

3.7. Resultados esperados:

a) Resultado 1

Beneficiarios/as de Pastoral Social capacitados sobre el tema de Auditoría Social.

b) Resultado 2

Diseño, formulación y validación de la Política Institucional de Auditoría Social.

c) Resultado 3

Política de Auditoría Social socializada y apropiada por el equipo de trabajo de Pastoral Social.

3.8. Alcances y Limites:

3.8.1. Alcances

Los alcances del proyecto de intervención se reflejan en el uso constante de rendición de cuentas, sugerencias y quejas. Por lo tanto se cuenta con una Política Institucional de Auditoría Social, permitiendo que el personal utilice la rendición de cuentas en sus actividades; por tal razón el equipo de trabajo está socializado la importancia de exigir que se rinda cuentas promoviendo la transparencia ya que a medida de que la organización rinda cuentas se mantendrá la credibilidad de los beneficiarios/as y de esta manera se involucre a las comunidades a movilizar sus recursos, fortaleciendo la construcción de la ciudadanía.

3.8.2. Impacto

El impacto del proyecto se refleja en la conciencia y hábito del equipo de trabajo y beneficiarios/as en adquirir una cultura de rendición de cuentas, exigiendo la transparencia de los actos donde

ellos mismos se involucren, haciendo así gente participativa y exigente para una mejor calidad.

Prevaleciendo el liderazgo para la persona beneficiaria/o en donde se exija que lo que se brinde sea con calidad y no solo por cumplir un compromiso, sino como un apoyo para la comunidad, imponiendo en la persona una cultura de participación en donde la timidez quede fuera, y se mantenga el nivel de poder y justicia.

El adquirir la cultura de participación ciudadana permitirá tener un desarrollo local, logrando cambios de conducta, en donde beneficiarios/as no solamente exijan que se les rinda cuentas en Pastoral Social, sino que también en otras entidades tanto privadas como públicas, haciendo valer sus derechos, resaltando el valor de la ciudadanía y así mismo construyendo un pueblo con personas activas que no se queden cayadas.

Dicho proyecto permitirá a los ciudadanos darse cuenta de la importancia de estar informados, presentar propuestas y participar activamente para que los mismos tengan impacto en las decisiones, respondiendo a sus necesidades.

Es importante resaltar que el involucrar a los ciudadanos contempla los principios de: compromiso, derechos, claridad, tiempo, objetividad, recursos, coordinación, rendición de cuentas, evaluación y ciudadanía activa; por ende enfocamos que el proyecto no solo tendrá impacto dentro de la organización, sino que también dentro de la sociedad, construyendo ciudadanía.

3.8.3. Limites

- El corto lapso de tiempo (seis meses) establecido para ejecutar el proyecto determinado en el reglamento de la de PPS II.
- Las actividades propias del equipo técnico de Pastoral Social implico una labor compleja de coordinación y de uso eficiente de tiempo para desarrollar el proyecto en el horizonte temporal establecido.

CAPÍTULO IV
PROYECTO DE INTERVENCIÓN

CAPÍTULO IV

4. PROYECTO DE INTERVENCIÓN

4.1. Perfil del Proyecto de intervención

4.1.1. Nombre del Proyecto

Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social –Cáritas-
Diócesis de la Verapaz.

4.1.2. Descripción del Proyecto

El proyecto de intervención permitió fortalecer la participación ciudadana en el equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as de Pastoral Social a través del desarrollo de la Auditoría Social.

4.1.3. Periodo de ejecución

Enero a Mayo del año 2014.

4.1.4. Institución Responsable del Proyecto

Pastoral Social –Caritas- Diócesis de la Verapaz.

4.1.5. Ubicación

1ª. Avenida 1-31 zona 3, Convento Santo Domingo en la cabecera departamental de Alta Verapaz.

4.1.6. Persona responsable del proyecto

Lourdes Mariela León Dubón.

4.1.7. Beneficiarios

Directos: Equipo de trabajo de Pastoral Social –Cáritas-
Diócesis de la Verapaz.

Indirectos: Contribuye con la población beneficiaria de la organización.

4.1.8. Costo total del Proyecto:

Q. 35,985.00

4.2. Descripción del proyecto.

El proyecto de intervención tiene como finalidad dar a conocer el proceso de Auditoría Social, inculcando la responsabilidad organizacional, a través de la Política Institucional de Auditoría Social, enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas que existe en Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz” a manera de mantener una mejor credibilidad tanto con beneficiarios como con el equipo de trabajo de la organización.

La elaboración de la política será a través del método constructivo para lograr la participación del equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as durante el proceso, involucrando a la gerencia, coordinadores de proyectos y técnicos, para la efectividad de la misma, la cual se establecerá para dar orientaciones pertinentes, con el objetivo de que los miembros del equipo sepan utilizar los mecanismos institucionales (Política de Auditoría Social enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas de Pastoral Social), que permitan hacerse responsables de las acciones en el plano financiero y administrativo frente a los actores vinculados con la institución.

En la planificación del proyecto, fue necesario establecer fases que se describen a continuación:

Socialización del proyecto de intervención con el equipo de trabajo de la organización, persona enlace y coordinadora general, gestionando la inclusión de actividades del proyecto en el cronograma institucional.

Capacitar a beneficiarios/as de Pastoral Social sobre el proceso de auditoría social. Dentro de este proceso se toma como indispensable, el diseño de mecanismos para la divulgación, el cual consiste en un trifoliar, que permitió promocionar el sistema de rendición de cuentas en la población beneficiaria con el fin dar a conocer el sistema de rendición de cuentas.

Formulación de la Política institucional de Auditoría Social, involucrando a los actores claves de la organización en la formulación de la política. Así mismo se investiga a través de fuentes primarias y secundarias, debido a que durante el proceso se realizan entrevistas a miembros de organizaciones que abarcan temas respecto a rendición de cuentas, para dar un soporte de información verídica y fundamentada.

Socializar a través de talleres, la política con el equipo de trabajo de la organización, con el fin de que conozcan y se apropien de la misma, fomentando en cada uno la responsabilidad ciudadana.

4.2.1. Ámbito social, político y cultural en el que se inserta.

4.2.1.1. Ámbito Institucional

La práctica supervisada se desarrolla en la organización Pastoral Social en el Programa de Formación y Fortalecimiento Institucional, en el área del Sistema de Rendición de Cuentas. La intervención implicará una labor transversal en la institución, lo cual requiere la coordinación de acciones pertinentes desde la gerencia para la ejecución y logro de los resultados del proyecto de intervención, generando el alcance de los objetivos, permitiendo la promoción de la cultura de rendición de cuentas.

4.2.1.2. Ámbito Social

En este ámbito se fortalece la democracia a través de la participación ciudadana mediante una actitud receptiva a las opiniones de la población, lo cual permite que los beneficiarios/as, se enteren, pregunten, intervengan y propongan sobre las proyecciones, generando confianza entre los beneficiarios/as y equipo de trabajo de la organización.

4.2.1.3. Ámbito Cultural

El proyecto tiene como objetivo fomentar una cultura de rendición de cuentas, estableciendo como estrategia, la capacitación a beneficiarios/as sobre el proceso de auditoria social y la formulación de una política, que permita determinar normativas, conocimientos, capacidades a desarrollar, hábitos, valores y principios, para aumentar la percepción positiva a nivel de imagen que se tiene de la organización.

4.2.2. Programa en el que se inserta

El sistema de rendición de cuentas se desarrolla en la organización Pastoral Social, en el programa de formación y fortalecimiento institucional.

4.2.3. Justificación del proyecto

El proyecto responde a las necesidades encontradas en todas las etapas del análisis situacional, desde la identificación de problemas y análisis de causa y efecto, se reflejó la inexistencia de una cultura de rendición de cuentas y de beneficiarios/as en dar a conocer sus inconformidades. Posteriormente al realizar el análisis estratégico FODA, también identificamos una serie de debilidades que se enlazan

con la problemática encontrada anteriormente, lo cual no permite alcanzar en su totalidad los objetivos planteados en el Sistema de Rendición de Cuentas, a través de una política que ampare el Sistema de rendición de cuentas de la organización.

Se logra determinar como una necesidad de atención apremiante la promoción de una cultura de auditoría social y de rendición de cuentas, proponiendo como proyecto la organización de la auditoría social en Pastoral Social.

El desarrollo del proyecto permitió a la institución, la generación de cambios de actitud de los beneficiarios/as, en participar activamente al mejoramiento de las proyecciones brindadas, y así mismo al equipo de trabajo para hacer posible las peticiones de los beneficiarios/as y comprender más a fondo las necesidades, sugerencias y quejas, de la misma manera participarán, reforzando sus hábitos y convicciones respecto a rendición de cuentas, obteniendo legitimidad y retroalimentación de las proyecciones, evaluando logros, fracasos y retos.

La realización de una política institucional del sistema, será para lograr la aplicación del mismo, permitiendo que el personal obtenga una cultura de rendición de cuentas.

De la aplicación del proyecto de intervención se obtendrá diversos beneficios, siendo los principales o de mayor impacto; el proveer información para el mejoramiento continuo, brindar servicios de calidad, obtener una evaluación rápida de las proyecciones a través de la participación de los beneficiarios, refuerza hábitos y convicciones del personal. Pastoral Social será una organización de referencia ante otra organización, logrando como impacto la credibilidad, legitimidad,

confianza y la comunicación como elemento clave que permitirá ampliar el diálogo entre beneficiarios/as y equipo de trabajo.

Al ejecutar dicho proyecto obtuvimos un gran impacto dentro de la sociedad, permitiendo la construcción de ciudadanía a través de la participación ciudadana, obteniendo una mejor comprensión de los problemas y un control más efectivo del uso de los fondos durante la ejecución y gestión de los proyectos, mejorando la auditoría social y la rendición de cuentas, a través de uso de la transparencia organizacional.

4.2.4. Objetivos del Proyecto

4.2.4.1. General

Fortalecer la capacidad de la población para el ejercicio de la auditoría social a los proyectos de Pastoral Social

4.2.4.2. Específico

- Fomentar procesos de capacitación en el tema de auditoría social.

- Inculcar a beneficiarios de la organización la participación ciudadana.

4.2.5. Población destinada

Equipo de Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz y beneficiarios/as de la organización.

4.2.6. Fases del Proyecto

4.2.6.1. Fase 1: Socialización del proyecto de intervención con el equipo de trabajo de la organización Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, durante el mes de enero del año 2,014.

- Socialización del proyecto con la persona enlace.
- Socialización del proyecto con la coordinadora general.
- Socialización del proyecto con el equipo de la organización.
- Gestionar la inclusión de actividades del proyecto en el cronograma institucional.

4.2.6.2. Fase 2: Capacitación sobre el proceso de Auditoría Social y el uso de mecanismos del Sistema de Rendición de Cuentas a beneficiarios/as de Pastoral Social Cáritas –Diócesis de la Verapaz-

- Realización de mecanismo de divulgación para el Sistema de Rendición de Cuentas.
- Capacitaciones con líderes beneficiarios/as sobre el tema de auditoría social y el uso del sistema de rendición de cuentas.

4.2.6.3. Fase 3: Diseño, formulación y validación de la Política Institucional para el Sistema de Rendición de Cuentas.

- Se identifica al grupo focal que participará en la ejecución de la política.
- Diseño para la estructura de la política
- Recopilación de información
- Información recopilada analizada.

- Discusión de la información de la política con el grupo focal.
- Validación de la política.

4.2.6.4. Fase 4: Socialización y apropiación de la política de auditoría social al equipo de trabajo de Pastoral Social.

- Socialización de la Política al equipo de trabajo de Pastoral Social.

4.2.6.5. Fase 5: Presentación del informe final de la política de Auditoría Social.

- Entrega de informe final a autoridades de la facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar, Campus San Pedro Claver, sede de la Verapaz.
- Entrega de la política en físico y digitalizada a la coordinadora general de la organización.
- Distribución de la política digitalizada al personal de la organización.

4.2.6.6. Fase 6: Monitoreo de la implementación.

Desarrollo de un plan de monitoreo y evaluación para dar seguimiento a las actividades que se realizarán, midiendo cambios y realizando ajustes mensuales a través del apoyo del tutor de práctica, dentro de la institución el monitoreo se realiza con la persona enlace para verificar los avances obtenidos en el proyecto de intervención.

TABLA No. 11

4.2.7. MATRIZ DE MARCO LOGICO

Proyecto: Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz”.

FIN: Pastoral Social promueva la democracia y la participación ciudadana.

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Propósito</p> <p>Fomentar en el equipo de trabajo y beneficiarios de Pastoral Social, una cultura de rendición de cuentas.</p>	<p>En el mes de julio del año 2,014 se ha contribuido a fomentar una cultura de rendición de cuentas en pastoral social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Política Institucional de auditoría social. - Planilla de asistencia. 	<p>El equipo de trabajo y beneficiarios/as, en disponibilidad de adquirir una cultura de rendición de cuentas.</p>
<p>Resultado 1.</p> <p>Capacitación sobre el proceso de Auditoría Social y el uso del mecanismos del Sistema de Rendición de Cuentas a beneficiarios/as de Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz.</p>	<p>El 75% de beneficiarios/as, ha participado en el taller informativo sobre la rendición de cuentas y la importancia de aplicar la auditoría social y exigir que se les rinda cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas de participantes. - Fotografías. - Mecanismos de divulgación 	<p>Beneficiarios/as dispuestos a utilizar el sistema de rendición de cuentas para exponer sus sugerencias y quejas.</p>
<p>Resultado 2</p> <p>Diseñada, formulada y validada la Política Institucional de Auditoría Social.</p>	<p>En mayo del año 2,014 la institución Pastoral Social -Cáritas- de la Verapaz, cuenta con la Política Institución de Auditoría Social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Política institucional del sistema de rendición de cuentas. 	<p>Pastoral Social, requiere de una política institucional para establecer lineamientos del sistema de rendición de cuentas.</p>

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Resultado 3.</p> <p>Socializada y apropiada la política institucional de auditoría social, al equipo de Pastoral Social.</p>	<p>El día miércoles 20 de mayo 2014, los miembros del equipo de trabajo de Pastoral conocen la política.</p>	<p>- Planilla de participantes. - Fotografías.</p>	<p>Disponibilidad del equipo de trabajo de la organización, en participar en taller de socialización de la política.</p>
<p>Actividades R 1.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mecanismo diseñado para la divulgación del tema de rendición de cuentas. 2. Taller sobre el tema de auditoría social y utilización del mecanismo de rendición de cuentas en pastoral a beneficiarios/as. 3. Realización de capacitaciones con líderes beneficiarios de Pastoral Social. 	<p>La primera semana del mes de marzo se cuenta aprobado el trifoliar, para la socialización del uso del sistema de rendición de cuentas.</p> <p>Al finalizar el mes de marzo el 75% de beneficiarios/as cuentan con un trifoliar sobre el mecanismo de rendición de cuentas.</p> <p>Al finalizar el mes de marzo beneficiarios/as líderes capacitados sobre el proceso de auditoría social y uso del sistema de rendición de cuentas.</p>	<p>- Trifoliar de asistencia. - Planillas de - Fotografías</p>	<p>Beneficiarios/as utilizan adecuadamente los mecanismos de divulgación, considerando la utilidad de exigir que se les rinda cuentas.</p>
<p>Actividades R 2.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información recopilada para el diseño y 	<p>Durante los meses de ejecución del proyecto se tendrán 5</p>	<p>- Informes mensuales de avance.</p>	<p>Coordinadores de proyectos, asumen con responsabilidad el compromiso para formular la</p>

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
<p>formulación de la política institucional, a través de reuniones con coordinadores de proyectos.</p> <p>2. Análisis y síntesis de información recopilada para la construcción de la política.</p> <p>3. Discusión de la información de la política con el equipo de trabajo de la organización.</p> <p>4. Validación de política.</p>	<p>reuniones con los coordinadores de proyectos de la organización para la construcción de la política</p> <p>El 90% de información recopilada es analizada.</p> <p>El 5% de la política será modificada de acorde a las sugerencias.</p> <p>El 23 de mayo la política es aprobada por los coordinadores de proyectos y directora de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas de asistencia de participantes. - Oficio de aprobación. - Fotografías. - Política en físico y en digital. 	<p>política institucional de auditoría social.</p>
<p>Actividades R 3.</p> <p>1. Política de Auditoría Social enfocada al sistema de rendición de cuentas de la organización socializada al equipo de trabajo de pastoral social.</p>	<p>El 20 de mayo se tuvo una reunión con el equipo de trabajo de la organización, para socializar la política.</p> <p>El 90% del equipo de trabajo de la organización, conoce la polític.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas de asistencia. - Fotografías. 	<p>El equipo de trabajo utiliza adecuadamente la política institucional de Auditoría Social, enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas de la organización.</p>

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar. Campus de la Verapaz. San Juan Chamelco, Alta Verapaz

TABLA NO. 12

4.2.8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Proyecto: “Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz”.

Actividades	Tareas	Insumos	Mes de ejecución año 2,014						Responsable
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Resultados 1									
Diseño de mecanismo para la divulgación del tema de rendición de cuentas.	Diseño de trifoliar. Impresión de material.	- Hojas bond - Computadora - Impresora							Equipo de Trabajo de la organización y Estudiante de PPS Mariela León.
	Entrega de material de divulgación a beneficiarios.	- Entrega de material de divulgación.							
Capacitación con beneficiario/as sobre el proceso de auditoría social y el uso del sistema de rendición de cuentas.	Convocar a beneficiarios/as. Desarrollo de capacitación.	- Convocatoria a beneficiarios. - Computadora. - Cañonera. - Hojas papel bond							

Actividades	Tareas	Insumos	Mes de ejecución año 2,014						Responsable
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Resultado 2									
Información recopilada para el diseño y formulación de la política institucional, a través de reuniones con coordinadores de proyectos.	Diseño de talleres. Convocatoria al personal. Desarrollo de talleres.	- Computadora. - Cañonera. - Hojas papel bond - Pliegos de papel bond - Marcadores - Libreta. -Lapicero							Coordinadores de Proyectos y Estudiante de PPS Mariela León.
Análisis y síntesis de información recopilada para la construcción de la política.	Recopilación de fuentes primarias y secundarias. Análisis de la información. Tabulación de la información. Trabajo de gabinete.	- Computadora. - Impresora. - Hojas papel bond.							
	Convocatoria al personal.	- Computadora							

Actividades	Tareas	Insumos	Mes de ejecución año 2,014						Responsable
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Discusión de la información de la política con el equipo de trabajo de la organización.	<p>Debate del informe.</p> <p>Aprobación de las sugerencias realizar</p> <p>Reestructuración del informe según las sugerencias obtenidas</p> <p>Revisión preliminar del informe</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pliegos de papel bond - Marcadores. - Libreta. 							
Validación de la Política Institucional del Sistema de Rendición de Cuentas.	<p>Presentación final de la política.</p> <p>Solicitud de oficio de validación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Impresora - Hojas de papel bond. 							Estudiante de PPS Mariela León.
Resultado 3									
Socialización de la política al equipo de trabajo de pastoral social.	<p>Taller de socialización.</p> <p>Convocatoria al equipo de trabajo de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Cañonera. - Pliegos de papel bond. 							Estudiante de PPS Mariela León.

Actividades	Tareas	Insumos	Mes de ejecución año 2,014						Responsable
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
	Preparación de agenda. Reuniones. Desarrollo del tema.	- Marcadores.							
Entrega de informe final a autoridades de la facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar, Campus San Pedro Claver, sede de la Verapaz.									Estudiante de PPS Mariela León.
Entrega del informe final impreso y digitalizado a la coordinadora general de la organización									Estudiante de PPS Mariela León.

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar. Campus de la Verapaz. San Juan Chamelco, Alta Verapaz.

4.3. Entorno externo e interno

4.3.1. Posición del proyecto en organización interna.

El proyecto tiene como base fomentar una cultura de rendición de cuentas al equipo de trabajo de la organización y beneficiarios/as de Pastoral Social, a través de la formulación de la política, socialización, sensibilización y mecanismos de divulgación, que permitió tener como hábito utilizar la auditoría social y exigir que se rinda cuentas.

4.3.2. Funciones específicas del estudiante y de otros involucrados.

Para el diseño y ejecución del proyecto de intervención fue de utilidad desempeñar las siguientes funciones:

4.3.2.1. Persona enlace:

- Coordinación de actividades que se desarrollaron en el proyecto
- Revisión de resultados.
- Apoyo en la ejecución de actividades para el logro de resultados.
- Análisis de resultados.

4.3.2.2. Coordinadora General

- Informe de avances
- Apoyo financiero para la ejecución del proyecto
- Entrega de resultados.

4.3.2.3. Equipo de trabajo de la organización.

- Coordinación de fechas de reuniones.
- Recopilación de información para la construcción de la política.
- Revisión de avances.

- Validación de la política.

4.3.2.4. Líderes beneficiarios

- Coordinación de fecha de reuniones
- Asistir a reuniones.
- Uso adecuado de mecanismo de divulgación.

4.3.2.5. Estudiante PPS

- Facilitador entre beneficiarios/as y la institución.
- Recopilación de información del tema de intervención.
- Interpretación de resultados.
- Divulgación periódica de los avances obtenidos.
- Desarrollo de reuniones.
- Coordinación de las actividades.
- Construcción de una política institucional de auditoría social.
- Construcción de mecanismo de divulgación.

4.3.3. Coordinación interna:

El proyecto se realizará con el apoyo del equipo de trabajo de la institución y beneficiarios/as, coordinando diversas acciones y funciones para la obtención de resultados pertinentes.

4.3.4. Coordinación con red externa:

Realización de enlaces con diferentes profesionales que conocen sobre construcción de políticas, para dar un soporte de información fundamentada para el logro de los objetivos del proyecto de intervención.

4.3.5. Incidencia del proyecto en la región:

El proyecto está dirigido a fomentar una cultura de rendición de cuentas al equipo de trabajo de Pastoral Social y de beneficiarios/as, a través de talleres de auditoría social y la construcción de una política, que permitió generar un impacto positivo del mejoramiento de los servicios, contribuyendo al logro de la misión y visión de la organización.

4.3.6. Implicaciones técnicas a considerar:

Durante la implementación del proyecto se considera un marco de respeto determinado como necesario, prudente y correcto respetar las opiniones, sugerencias y estrategias de los participantes para crear de tal forma espacios de tolerancia y confianza entre los involucrados.

4.3.7. Identificación de conflictos en el desarrollo del proyecto.

Uno de los posibles conflictos que puede tropezar la ejecución de las distintas acciones durante el desarrollo del proyecto es el factor tiempo por parte del equipo de trabajo de la organización, considerando la rutina de trabajo que existe en las diversas áreas de la organización.

4.4. Recursos y Presupuestos

4.4.1. Recursos técnicos y humanos

- Coordinadora general de la organización
- Coordinadora del sistema de rendición de cuentas.
- Treinta miembros del equipo de trabajo de la organización.
- Beneficiarios/as.
- Estudiante de la Licenciatura de Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo.
- Tutor de PPS

4.4.2. Recursos materiales y monetarios

- Pliegos de papel bond.
- Material didáctico de oficina
- Marcadores
- Equipo de cómputo
- Cañonera
- Impresora
- Imprenta
- Discos (CDS)
- Masquintape
- Refacciones.
- Almuerzos.

TABLA NO. 13

4.4.3. Presupuesto Del Proyecto De Intervención

Proyecto: “Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz”.

RUBROS	PRESUPUESTO						
	Base	CANTIDAD	VALOR UNICO	TOTAL SEMESTRE	ESTUDIANTE/ UNIVERSIDAD	INSTITUCIÓN PASTORAL SOCIAL	TOTAL
PERSONAL							
Tiempo de Coordinadores de proyectos (7)	Horas	40	Q 50.00	Q 2,000.00		Q 2,000.00	Q 2,000.00
Tiempo de Técnicos de la Organización (30)	Horas	20	Q 30.00	Q 600.00		Q 600.00	Q 600.00
Total Personal				Q 2,600.00	Q -	Q 2,600.00	Q 2,600.00
ASESORIA							
Asesoría de estudiante PPS	Meses	6	Q 1,000.00	Q 6,000.00	Q 6,000.00		Q 6,000.00
Asesoría de Tutor a estudiante PPS.	Meses	6	Q 2,500.00	Q 15,000.00	Q 15,000.00		Q 15,000.00
Total Asesoría				Q 21,000.00	Q 21,000.00	Q -	Q 21,000.00
MATERIAL DIDACTICO							
Pliegos de papel bond		65	Q 1.00	Q 65.00		Q 65.00	Q 65.00
Fotocopias		500	Q 0.25	Q 125.00		Q 125.00	Q 125.00
Impresiones		500	Q 0.50	Q 250.00		Q 250.00	Q 250.00
Marcadores		10	Q 3.00	Q 30.00		Q 30.00	Q 30.00
Lapiceros		15	Q 2.00	Q 30.00		Q 30.00	Q 30.00
Empastados		4	Q 35.00	Q 140.00		Q 140.00	Q 140.00
Masquintape		4	Q 10.00	Q 40.00		Q 40.00	Q 40.00
Imprenta (Trifoliales y Afiches)		200	Q 10.00	Q 2,000.00		Q 2,000.00	Q 2,000.00
Hojas de Papel bond		500	Q 0.10	Q 50.00		Q 50.00	Q 50.00

Total Material Didáctico				Q 2,730.00	Q -	Q 2,730.00	Q 2,730.00
ALQUILER DE EQUIPO							
Servicio de equipo de computo	Días	66	Q 5.00	Q 330.00	Q 330.00		Q 330.00
Servicio de Cañonera	Hora	10	Q 50.00	Q 500.00		Q 500.00	Q 500.00
Servicio de cámara fotográfica	Día	15	Q 15.00	Q 225.00	Q 225.00		Q 225.00
Total de alquiler de equipo				Q 1,055.00	Q 555.00	Q 500.00	Q 1,055.00
COMUNICACIÓN GENERALES							
Internet	Hora	60	Q 5.00	Q 300.00	Q 150.00	Q 150.00	Q 300.00
Teléfono	Minutos	300	Q 1.00	Q 300.00		Q 300.00	Q 300.00
Total comunicaciones				Q 600.00	Q 150.00	Q 450.00	Q 600.00
ALIMENTACIÓN							
refacciones		200	Q 15.00	Q 3,000.00		Q 3,000.00	Q 3,000.00
Almuerzos		200	Q 25.00	Q 5,000.00		Q 5,000.00	Q 3,750.00
Total Alimentaciones				Q 8,000.00	Q -	Q 8,000.00	Q 6,750.00
TOTAL RUBROS PRESUPUESTADOS				Q 35,985.00	Q 21,705.00	Q 14,280.00	Q 35,985.00

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar. Campus de la Verapaz. San Juan Chamelco, Alta Verapaz

4.5. Monitoreo y evaluación del proyecto.

Dentro de la institución el monitoreo se realiza con la persona enlace para verificar los avances obtenidos en el proyecto de intervención y poder dar seguimiento a las actividades planificadas.

4.5.1. Indicadores de éxito específicos:

Dentro de los indicadores de éxito específicos del proyecto de intervención se encuentran los siguientes:

- La primera semana de marzo se cuenta con material físico para divulgar el sistema de rendición de cuentas.
- Al finalizar el mes de marzo beneficiarios/as cuentan con un trifoliar para conocer a fondo el sistema de rendición de cuentas.
- Al mes de marzo del año 2,014 los beneficiarios/as, determinan la importancia de aplicar la Auditoría Social y de utilizar el sistema de rendición de cuentas.
- Durante los meses de ejecución del proyecto se tuvieron 5 reuniones con los coordinadores de proyectos de la organización para la construcción de la política.
- El 90% de información recopilada es analizada.
- El 5% de la política es modificada de acorde a las sugerencias.
- A finales del mes de mayo la política es aprobada por los coordinadores de proyectos y directora de la organización.
- El 20 de mayo se socializa la política al equipo de trabajo de la organización.

4.5.2. Indicadores de éxito generales:

- En el mes de junio del año 2,014 se ha contribuido a fomentar una cultura de rendición de cuentas en Pastoral Social.
- El 75% de beneficiarios/as, han participado en los talleres informativos de sensibilización sobre la aplicación de la Auditoría

Social y la importancia de utilizar el sistema de rendición de cuentas.

- Al finalizar el mes de mayo del año 2,014 la institución Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, cuenta con la Política Institucional del Sistema de Rendición de Cuentas.

4.6. Plan del monitoreo del proyecto

Proyecto: “Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social – Cáritas- Diócesis de la Verapaz”.

Fases / Actividades	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Fecha de Evaluación	Responsable
<p>Fase 1: Socialización del proyecto de intervención con el equipo de trabajo de la organización Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, durante el mes de enero del año 2,014.</p> <ul style="list-style-type: none"> - proyecto socializado con la persona enlace. - Proyecto socializado con la Coordinara General. - Socialización del proyecto con el equipo de la organización. - Gestionar la inclusión de actividades del proyecto en el 	<p>A mediados del mes de enero se ha socializado el proyecto de ejecución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fotografías - Planillas de asistencia. 	<p>31 de enero de 2,014</p>	<p>Estudiante PPS. Persona enlace de la institución.</p>

cronograma institucional.				
<p>Fase 2: Capacitación sobre el proceso de auditoría social y el uso del sistema de rendición de cuentas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar mecanismos para la divulgación del tema de rendición de cuentas. - Socializar a beneficiarios/as la existencia del sistema de rendición de cuentas a través de mecanismos de divulgación. - Capacitación a beneficiarios/as sobre proceso de auditoría social. 	<p>La primera semana del mes de marzo se cuenta con material físico para divulgar el sistema de rendición de cuentas.</p> <p>Al finalizar el mes de marzo el beneficiarios/as tienen trifoliares, que les permite conocer mejor sobre el sistema de rendición de cuentas.</p> <p>El 75% de beneficiarios/as, han participado en la capacitación sobre auditoría social y sistema de rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trifoliares - Planillas de asistencia. - Fotografías 	<p>8 de marzo del año 2,014.</p> <p>28 de marzo del año 2,014.</p> <p>Abril 2,014</p>	<p>Persona enlace de la institución</p> <p>Tutor de PPS</p>
<p>Fase 3: Diseño, formulación y validación de la Política Institucional de auditoría social.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recopilar información para el diseño de la política institucional, a través de reuniones con coordinadores de proyectos. - Análisis y síntesis de información 	<p>Durante los meses de ejecución del proyecto se tuvieron 5 reuniones con los coordinadores de proyectos de la organización para la</p>		<p>14 de febrero de 2,014.</p> <p>14 de marzo de 2,014.</p> <p>14 de Abril de 2,014</p>	<p>Persona enlace de la institución</p> <p>Tutor de PPS</p>

<p>recopilada para la construcción de la política.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discusión de la información de la política con el equipo de trabajo de la organización. - Validación de política. 	<p>construcción de la política</p> <p>El 90% de información recopilada es analizada.</p> <p>El 5% de la política será modificada de acorde a las sugerencias.</p> <p>Durante el mes de mayo la política es aprobada por los coordinadores de proyectos y directora de la organización.</p>		<p>14 de Mayo de 2,014</p> <p>21 de Mayo del 2,014</p>	
<p>Fase 4: Socialización y apropiación de la política del sistema de rendición de cuentas por parte de personal de pastoral social.</p> <p>Taller para la Socialización de la política al equipo de trabajo de pastoral social.</p>	<p>El 20 de mayo se socializa la política con el equipo de trabajo de la organización.</p> <p>El 90% del equipo de trabajo de la organización, conoce la política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas de asistencia - Fotografías - Instrumentos de evaluación. 	<p>Mes de mayo del año 2,014.</p>	<p>Persona enlace de la institución</p> <p>Tutor de PPS</p>
<p>Fase 4: Presentación del informe final de la política de rendición de cuentas.</p>				

Entrega de informe final a autoridades de la facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar, Campus San Pedro Claver, sede de la Verapaz.	A principios del mes de junio se entrega el informe del proyecto ejecutado a la facultad de trabajo social.	- Informe impreso. - Oficio de recibido.	14 de Junio de 2,014	Tutor de PPS
- Entrega del informe final impreso y digitalizado a la coordinadora general de la organización.	Durante la segunda semana del mes de junio se entrega el informe final a la organización Pastoral Social.		Mes de Junio de 2,014	

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar.

4.7. Plan de evaluación del proyecto:

“Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz”.

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Fecha de evaluación	Responsable
Propósito Fomentar en el equipo de trabajo y beneficiarios de Pastoral Social, una cultura de rendición de cuentas.	En el mes de julio del año 2,014 se ha contribuido a fomentar una cultura de rendición de cuentas en pastoral social.	- Política Institucional de Auditoría Social enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas de la organización. - Planilla de asistencia.	Durante el mes de junio del año 2,014	Organización Pastoral Social. Tutor PPS Estudiante
Resultado 1.	El 75% de beneficiarios/as,	- Planillas de participantes.		

Capacitación a beneficiarios/as de Pastoral Social en el tema de auditoría social.	ha participado en la capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> - Fotografías. - Mecanismos de divulgación 	Durante el mes de abril de 2,014	Persona enlace de la institución Tutor PPS Estudiante PPS
Resultado 2 Diseño y validación de la Política Institucional de auditoría social.	Al finalizar el mes de mayo del año 2,014 la Institución Pastoral Social – Cáritas- Diócesis de la Verapaz, cuenta con la Política Institucional de auditoría social.	<ul style="list-style-type: none"> - Política institucional de auditoría social 	Durante el mes de mayo de 2,014	Coordinadores de proyectos. Tutor PPS Estudiante
Resultado 3. Socialización y apropiación de la política por parte de personal de pastoral social.	El 95% del equipo de trabajo de la organización cuenta con la política de Auditoría social.	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla de participantes. - Fotografías. 	Durante el mes de mayo y junio.	Persona enlace de la institución Estudiante

Elaborado por León. M (2013). Informe de PPSI. Universidad Rafael Landívar.

CAPÍTULO V
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

CAPÍTULO V

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

5.1. Fase 1: Socialización del proyecto.

Organización de Auditoria Social en Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz.

5.1.1. Resultados previstos

Socialización del proyecto de intervención con el equipo de trabajo de la organización Pastoral Social Caritas – Diócesis de la Verapaz.

5.1.2. Indicadores de éxito

- El 31 del mes de enero, se socializa el proyecto de intervención con el equipo de trabajo de Pastoral Social.
- El 90% de los actores involucrados en el proyecto lo conocen y están dispuestos a participar directamente en la ejecución.

5.1.3. Actividades

- Proyecto socializado con la persona enlace.
- Proyecto socializado con la directora de la organización.
- Proyecto socializado con el equipo de trabajo de la organización.
- Actividades del proyecto incluidas en el cronograma institucional.

5.2. Fase 2: Capacitación sobre el proceso de Auditoría Social y el uso de mecanismos del Sistema de Rendición de Cuentas a beneficiarios/as de Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz

5.2.1. Resultados Previstos

- Se desarrolló el proceso de capacitación a cuatro grupos de beneficiarios(as) de diversos proyectos que ejecuta pastoral social.
- Durante la capacitación se abordó el tema de Auditoría Social y el uso del Sistema de Rendición de Cuentas de Pastoral Social.
- Se realiza un trifoliar para dar a conocer los mecanismos del Sistema de Rendición de Cuentas.

5.2.2. Indicadores de éxito

- La primera semana de marzo se contó con un trifoliar aprobado por la persona enlace, para socializar el uso del Sistema de Rendición de Cuentas.
- Al finalizar el mes de marzo los beneficiarios/as líderes cuentan con un trifoliar para conocer a fondo el Sistema de Rendición de Cuentas.
- Al finalizar el mes de marzo beneficiarios/as líderes capacitados sobre el proceso de auditoría social y uso del sistema de rendición de cuentas.
- El 75% de beneficiarios/as, han participado en la capacitación sobre auditoría social y el sistema de rendición de cuentas.

5.2.3. Actividades

- Se coordinó fechas de capacitación con coordinadores de proyectos.
- Se convocó a beneficiarios/as a la capacitación.
- Se ha desarrollado la capacitación sobre el proceso de Auditoría Social y uso del Sistema de Rendición de Cuentas.
- Se diseñó un tríptico del Sistema de rendición de cuentas y se socializó con beneficiarios/as.

5.3. Fase 3: Diseño, formulación y validación de la Política Institucional de Auditoría Social.

5.3.1. Resultados Previstos

- A finales del mes de enero, se determinó a los integrantes que participaron en la formulación de la política.
- Recopilación de información para el diseño de la Política Institucional, a través de reuniones con coordinadores de proyectos.
- Análisis y síntesis de la información recopilada para la construcción de la política.
- Discusión de la información de la Política con el equipo de trabajo de la organización.
- Validación de la política del Sistema de Rendición de Cuentas.

5.3.2. Indicadores de éxito

- Durante los meses de construcción de la política se tuvo 5 reuniones con los coordinadores de proyectos de la organización para la construcción de la política.
- El 90% de la información recopilada fue analizada.
- El 5% de la política fue modificada de acorde a las sugerencias del grupo de trabajo.
- Al finalizar el mes de mayo es aprobada y validada la Política Institucional de Auditoría Social.
- A finales del mes de mayo del año 2,014, la Institución Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, cuenta con la Política Institucional de Auditoría Social.
- El 19 de mayo del año 2,014, se socializa la política del Sistema de Rendición de Cuentas con todo el equipo de trabajo de la Organización.

5.3.3. Resultados no previstos

- Se estructura la comisión del Sistema de Rendición de Cuentas, estableciendo el perfil de cada uno de los integrantes.
- Se modifican los formatos de sugerencias y quejas y se validaron con los beneficiarios de la organización.

5.3.4. Actividades

- Recopilación de información para el diseño y formulación de la política Institucional.

- Recopilación de información de fuentes primarias y secundarias.
- Coordinación de fechas de reuniones de trabajo.
- Convocatorias a coordinadores de proyectos para reuniones de trabajos.
- Realización de reuniones con coordinadores de la Institución para la formulación de la política de Auditoría Social.
- Trabajo de gabinete
- Realización de mesas de discusión.
- Reestructuración del informe según las sugerencias obtenidas
- Solicitud de oficio de validación

5.4. Fase 4: Socialización y apropiación de la Política de Auditoría Social al Equipo de Pastoral Social.

5.4.1. Resultados Previstos

- Socialización de la Política al equipo de trabajo de Pastoral Social.

5.4.2. Indicadores de éxito

- El día miércoles 20 de mayo se tuvo una reunión con el equipo de trabajo de la organización, para socializar la política.
- El 95% del equipo de trabajo de la organización, conoce la Política Institucional de Auditoría Social.

- El 95% del equipo de trabajo de la organización cuenta con la Política de Auditoría Social en digital.

5.4.3. Actividades

- Taller de socialización y apropiación de la Política.
- Convocatoria al equipo de trabajo de la organización.
- Preparación de agenda.
- Preparación de material didáctico.
- Preparación de CIDS para la entrega en digital de la política.

CAPÍTULO VI
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO VI

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Introducción

El Trabajo Social es una profesión que interviene en la resolución de los problemas sociales y en las relaciones humanas, buscando siempre el bienestar de los pueblos más necesitados y por ello el perfil de un trabajador social requiere de sujetos que rompan el pensamiento tradicional dando paso a la creatividad, prospectiva, racionalidad e innovación, así como también la resolución de los problemas, considerándolos como elementos básicos de la práctica profesional supervisada, el cual posee una caja de herramientas, metodologías y técnicas que permiten no solo la comprensión de los problemas sociales sino brindar estrategias para la resolución de los mismos.

El trabajo social contemporáneo debe ser consecuente a los principios e ideologías que lo contribuyen y desde su compromiso social sea capaz de dar respuesta a las demandas, que permiten construir nuevos campos de acción e investigación en sus distintas expresiones. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades, incluyendo un sistema integrado y dinámico de valores, teoría y práctica interrelacionadas.

Por lo tanto el proceso de práctica profesional supervisada contempla la intervención en la organización Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, la cual es una institución de la iglesia católica, con principios de ayuda al prójimo y a los más necesitados, contribuyendo al desarrollo y la reducción de los índices de pobreza.

La intervención fue directamente en el programa de Formación y Fortalecimiento Organizacional, específicamente al área del Sistema de Rendición de Cuentas, permitiendo tener contacto en los proyectos que ejecuta Pastoral Social, para la búsqueda de estrategias de cambio en conveniencia a la organización en general.

La Práctica Profesional Supervisada se desarrolló en dos fases: la primera permitió la realización de un diagnóstico situacional de la organización y la segunda fase permitió la ejecución del proyecto “Organización de la Auditoría Social en Pastoral social Cáritas –Diócesis- de la Verapaz, el cual permitió ejecutar los resultados previstos, contribuyendo a que la organización permita el involucramiento de sus beneficiarias/as en las decisiones y acciones de la organización, con proyecciones enfocadas a responder a las necesidades sentidas de los grupos beneficiarios/as, además de contar con un instrumento que respalde el proceso de transparencia y corrupción.

Durante el proceso de ejecución del proyecto se tuvo el apoyo de la persona enlace en todo momento y principalmente durante la ejecución de las actividades, al igual que el involucramiento de los coordinadores de proyectos para alcanzar los resultados deseados y para ello fue de importancia involucrar a todo el equipo de trabajo de la organización y a líderes beneficiarios/as, los cuales formarán parte importante para el éxito de los resultados.

6.2. RESULTADO 1

Beneficiarios de Pastoral Social capacitados sobre el tema de Auditoría Social.

La capacitación es un proceso continuo de aprendizaje que fortalece el conocimiento en diversos temas, debido a ello en respuesta a las debilidades identificadas y disminuyendo el problema priorizado (Inexistencia de una Cultura de rendición cuentas), se planifico un proceso de capacitación a líderes beneficiarios de cuatro proyecto que ejecuta la organización sobre el proceso de Auditoría Social, fomentando la participación ciudadana. Con dicho proceso se da respuesta al primer resultado del marco lógico.

El proceso de capacitación permitió desarrollar los temas de transparencia, corrupción, auditoría social, pasos de la auditoría social, marco legal, uso y utilidad del sistema de rendición de cuentas. Dicha actividad fue realizada en cuatro sesiones.

La actividad permitió dar a conocer los temas relacionados sobre Auditoría Social, a pesar que Pastoral Social es una organización sin ánimos de lucro, pero fui incluido dentro de sus buenas prácticas institucionales, incidiendo en el cumplimiento del reto de la Doctrina Social de la Iglesia, que es el fortalecimiento de la participación ciudadana, por ello se considera importante que los beneficiarios/as de la organización, tengan la facilidad y capacidad de asociarse y organizarse de tal modo que puedan ejercer una influencia directa en las decisiones y tengan el conocimiento sobre amplios mecanismos plebiscitarios. Estas tres formas no son excluyentes y suelen integrarse como mecanismos complementarios.

Para la realización de la capacitación se inició la coordinación con la persona enlace y coordinadores de proyectos, compartiendo con ellos los objetivos del taller y la importancia del mismo, para continuar con la

convocatoria a los líderes beneficiarios/as al proceso de la capacitación. Posteriormente se elabora el plan de capacitación, incluyendo temas a impartir, horario, acciones y persona responsable.

El espacio físico de la capacitación, los materiales y alimentos fueron brindados por Pastoral Social, el cual fue liquidado en el presupuesto de cada uno de los proyectos con los que se trabajaron. Los coordinadores de los proyectos con los que se tuvo intervención apoyaron en la logística de las actividades.

Se utiliza la metodología en cascada, la cual consiste en fortalecer a líderes para que los mismos realicen una réplica con los miembros de su comunidad, no olvidando que la actividad fue participativa ya que cada tema fue desarrollado a través de imágenes para un mejor entendimiento del mismo, tomando en cuenta el nivel académico de los participantes.

Al abordar cada uno de los temas fueron surgiendo interpretaciones críticas de una o varias experiencias expuestas por los participantes, las cuales fortalecieron el proceso y permitieron dar ejemplos reales de la temática abordada. El proceso de capacitación permitió la obtención de resultados, principalmente al desarrollar nuevos temas con beneficiarios/as líderes de la organización.

La evaluación del aprendizaje fue durante el desarrollo del taller de una forma oral el cual permitió conocer si los temas abordados fueron comprendidos; no olvidando que durante el proceso se tuvo la participación activa de los grupos en el involucramiento a la actividad, mostrando interés en conocer sobre los temas, en el cual se explica la importancia del involucramiento a los planes, programas y proyectos a los cuales son beneficiarios/as.

Para la organización el dar a conocer sobre la existencia y el buen uso del sistema de rendición de cuentas, era de mucha importancia, ya que permite que los beneficiarios/as se integren en las acciones que realiza la organización, dando a conocer sus sugerencias y quejas de las proyecciones recibidas, exponiendo que este mecanismo permite mejorar la calidad del servicio brindado enfocado desde las necesidades sentidas de la población.

Durante el proceso de capacitación se realizaron preguntas orales, que permitió determinar en qué temas se tenía que reforzar y que temas eran comprendidos; al finalizar la actividad se realizan grupos para la evaluación práctica, la cual consistió en dividir a la audiencia en grupos, proporcionándoles material didáctico como: pliegos de papel bond y marcadores, la actividad consistió en que cada grupo debía identificar con tarjetas de colores el proceso de la auditoría social y a través de instrumentos proporcionados explicaron el uso del sistema de rendición de cuentas.

Los participantes conocieron nuevos temas sobre el proceso de auditoría social y uso del sistema de rendición de cuentas, determinando la importancia de ser partícipes en las decisiones de los planes, programas y proyectos, tanto en Pastoral Social, como también en las entidades públicas a las cuales son beneficiarios/as.

6.3. RESULTADO 2

Diseñada, formulada y validada la Política Institucional de Auditoría Social

Las políticas son instrumentos que establecen mecanismos esenciales para el desempeño organizacional, en ellas se orientan el desarrollo de las intervenciones en las diferentes etapas de los procesos, sus responsabilidades y formas de participación, proporcionando información básica que orientan al personal respecto a la dinámica funcional.

Para dar respuesta al marco lógico se ejecuta el resultado número dos, el cual fue la elaboración de una Política Institucional de Auditoría Social de Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas, no olvidando que la rendición de cuentas es parte de la Auditoría Social, ya que es una herramienta de participación ciudadana que nos permite demandar transparencia en la gestión de los servicios y que se actúe en el marco de la ley atendiendo el interés general de la población y para disminuir el problema priorizado queremos inculcar esta política al equipo de trabajo de la organización para que de uno u otra forma tenga la cultura de rendición de cuentas, con el fin de que no solamente los beneficiarios/as tengan la iniciativa o inquietud de exigir que se les rinda cuentas, sino que también el trabajador de la organización esté sujeto a la rendición de cuentas.

En correlación a lo anterior la política ampara el sistema de rendición de cuentas de la organización, estableciendo la especificidad, procedimiento, en responder de forma operativa, los lineamientos generales y orientadores. Por ello se establece una serie de estrategias y acciones a considerar para el buen desempeño laboral.

La política describe procesos, normas, principios, valores, leyes, y estrategias, como también establece procedimientos y acciones de participación, el cual respalda a los beneficiarios/as en los proceso.

Una de las funciones principales de la política es orientar la toma de decisiones, que al mismo tiempo ubica a los colaboradores en su forma de proceder, cabe mencionar que la política no tiene un espíritu regulador ni coercitivo sino más bien plantea un carácter amplio y flexible.

Fue de importancia integrar para el proceso diseño y formulación de la política, las actividades planificadas, y calendarizar fechas según las actividades rutinarias de la organización, implicando la alineación de actividades y el compromiso de ambas partes de cumplir con lo establecido, mas sin embargo el cargo de trabajo de la organización, dificulto realizar actividades planificadas en el tiempo debido y esto fue aplazando la entrega de productos.

El factor tiempo fue un limitante en todo momento, por ello se estableció que solamente se trabajaría con coordinadores de proyecto, pero considerando la importancia de identificar las inquietudes y/o sugerencias de los técnicos de campo, se realizaron entrevistas, considerando las sugerencias planteadas dentro de la política.

Fue de importancia la consulta de diversas fuentes bibliográficas, dentro de estas establecemos las fuentes primarias y secundarias, con el fin de fundamentar la política y concretar el espíritu específico de las funciones y el alcance de ésta.

Durante el proceso de formulación, se llevaron a cabo reuniones con coordinadores de proyectos, en el cual se tuvieron mesas de discusión, utilizando la metodología participativa con el fin de involucrar a los

participantes en el proceso de las actividades, tomando en cuenta que a través de las reuniones y sugerencias de los participantes se recopiló la información para la formulación de la política.

Durante el proceso los coordinadores con los que se trabajó la política implementando las observaciones y planteamientos de modo que la política coadyuvará al logro de los objetivos esperados.

Posteriormente se analizó la información dando a conocer al grupo focal, el proceso que se iba realizando, con el fin de que se implementaran las observaciones y planteamientos de modo que la política coadyuvara al logro de la misión y visión y no construirla únicamente como un instrumento sancionatorio o coercitivo.

Durante la ejecución de las actividades fue de importancia formular una comisión para el sistema de rendición de cuentas, considerándolo como indispensable para el proceso de la investigación de las quejas sensibles, esta actividad fue incluida como un valor agregado al proceso de las actividades y se estableció dentro de la política.

Como fase final del proceso se propuso un plan de sostenibilidad que pretende asegurar la funcionalidad de la política dentro de la organización durante el transcurso del tiempo, el cual dará seguimiento al proceso de implementación con el propósito de lograr los objetivos propuestos.

El éxito del resultado fue lograr validar e institucionalizar la Política de Auditoría Social como parte de un instrumento de importancia e utilidad para la Organización.

6.4. RESULTADO 3

Política de Auditoría Social socializada y apropiada por el equipo de trabajo de la organización.

Continuando con la ejecución de actividades, fue de importancia que la política de Auditoría no solo fuera un instrumento más para la organización, sino que esta fuera utilizada y apropiada por el equipo de trabajo de la organización.

Debido a esto se realiza un taller con el equipo de trabajo de la organización, en el cual se dio a conocer sobre el contenido de la misma, con el fin de que los participantes comprendieran, ejecutarán y utilizarán como un instrumento más de campo, la política.

Para la ejecución de la actividad se planifico con coordinadores de cada proyecto las fechas de las actividades, horarios y la convocatoria de los participantes, dándoles a conocer el objetivo de la actividad y el proceso que se utilizó.

El equipo de trabajó de la organización mostro interés por conocer sobre los principios, pasos y valores que contiene la política, dando a conocer que durante el proceso de elaboración de la política, se realizaron entrevistas con algunos miembros del equipo, para conocer el punto de vista y sugerencias de los mismo, considerando que el equipo de trabajo será quien dará respuesta al plan de acción de la política, haciendo notar que el diseño y formulación de la política no se realizó directamente con el equipo de trabajo de la organización debido a la limitación del tiempo.

Por ello los participantes comentaron que la política será de utilidad y aprovechamiento para mejorar su trabajo, dando a conocer que el fin primordial es cumplir con la misión y visión de la organización, por ello les parece de interés como trabajadores conocer sobre los procesos a seguir,

los principios y normas que se establecen, ya que todos están anuentes a la rendición de cuentas.

Dentro del proceso del taller se prioriza que el equipo técnico de la organización tiene el deber de dar a conocer sobre el contenido de la política a sus beneficiarios/as, recordando que dentro de las normas de la política se establece dicho proceso.

Para finalizar el proceso, se entrega la Política, al equipo técnico de la organización, a través de un disco.

La práctica profesional supervisada se cumplió satisfactoriamente debido a que el proyecto planteado respondió a las necesidades informativas al inicio de la práctica, ejecutando tres resultados complementarios que permitieron fomentar una cultura de rendición de cuentas al equipo de trabajo y beneficiarios/as de la organización, poniendo en práctica técnicas, metodologías, herramientas y fundamentalmente principios y valores, como estudiante de la universidad Rafael Landívar el cual fue de mucho orgullo y satisfacción.

CAPÍTULO VII
PLAN DE SOSTENIBILIDAD

CAPÍTULO VII

7. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Resultado	Acción	Temporalidad	Responsable	Indicador
Beneficiarios/as de la organización Pastoral Social, capacitados constantemente sobre el proceso del Sistema de Rendición de cuentas y la política que lo ampara.	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a personal beneficiario/a - Taller de capacitación con beneficiarios/as de todos los proyectos que ejecuta la organización. 	Cada 6 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico de campo. - Coordinadores de proyecto. - Comisión del Sistema de Rendición de Cuentas. 	Taller de capacitación con beneficiarios/as de la organización.
Política de Auditoría Social actualizada, de acuerdo a cambios que transcurren dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación anual sobre la efectividad de los procesos de la política. 	Cada año	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo técnico. - Comisión del Sistema de Rendición de Cuentas. 	Política de Auditoría Social actualizada.
Equipo de trabajo apropiado y aplica la Política de Auditoría Social.	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear las acciones ejecutadas del personal de la organización. - Verificar que dentro del informe mensual el equipo de trabajo incluya como aplica la Política de Auditoría Social. 	Semestral y mensual.	<ul style="list-style-type: none"> - Comisión del Sistema de Rendición de Cuentas. 	Equipo de trabajo de la organización familiarizado con la Política de Auditoría Social.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VIII

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

- El propósito fundamental de la política lo constituye la realización de todas las actividades y procedimientos que deben considerarse para el código de ética, procesos del sistema de rendición de cuentas y la participación ciudadana, pero a la vez enfocada al desarrollo y satisfacción de necesidades de los beneficiarios/as.
- Por medio de la ejecución de tres resultados establecidos en el marco lógico fue posible el cumplimiento del proyecto “Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social –Cáritas- de la Diócesis de la Verapaz”, contribuyendo tanto a beneficiarios/as de la organización como también al equipo de trabajo.
- A través de la ejecución del proyecto se contribuyó al problema priorizado, en el cual se ha fomentado una cultura de participación ciudadana a través del proceso de auditoría social y de rendición de cuentas, que contribuirá a mejorar la calidad de intervención, garantizando la eficiencia, eficacia y logro de resultados en las acciones implementadas.
- El proyecto ejecutado permitió fomentar el diálogo entre beneficiarios/as y organización, regulando los procesos que integran el uso del sistema de rendición de cuentas.
- Beneficiarios/as de Pastoral Social han considerado la importancia de exigir cuentas, no solo en Pastoral Social, sino que también en las entidades públicas de los proyectos que benefician a su comunidad.

- La política de Auditoría Social está diseñada para que quienes a ellas se rijan, actúen sobre la base de la normativa institucional para evitar de este modo reparos ó aclaraciones inoportunas, manteniendo así el buen nombre de la institución.

8.2. Recomendaciones:

- Revisar periódicamente la pertinencia de la política, para asegurar su aplicación continúa y sobre todo estudiar y analizar cada propuesta de cambio sugerida por cada uno de los miembros de la organización.
- Socializar el proceso de rendición de cuentas con los beneficiarios/as, dando a conocer sus derechos, beneficios y el uso adecuado para que los mismos se involucren en los programas y proyectos que ejecuta la organización.
- El comité de Rendición de cuentas de Pastoral Social, debe realizar reuniones ordinarias trimestralmente, para evaluar el uso de la política del sistema de rendición de cuentas y presentar sugerencias de cambio para la mejora de la misma, si esta no se está cumpliendo a cabalidad.
- Atender las nuevas y contínuas demandas de la población, tal como lo establece la política, manteniendo la credibilidad entre beneficiarios/as y equipo de trabajo de la organización.
- Se sugiere que en las reuniones generales, se dé a conocer los hallazgos y experiencias vividas, del manejo de rendición de cuentas no olvidando que es un deber de la organización y un derechos de la ciudadanía.

CAPÍTULO IX
MARCO TÉORICO CONCEPTUAL

CAPÍTULO IX

9. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

9.1. Trabajo Social¹⁰

Para Sánchez, M y Unzueta (1,988), el trabajo social inicialmente fue considerado un arte ya que permitió la movilización de actitudes en el individuo y los recursos de la comunidad; más tarde, se definió como tecnología, al aplicar las teorías de las ciencias sociales y en la actualidad se define como una disciplina científica que a través de su intervención propicia el desarrollo social y bienestar a los colectivos humanos. Fue precisamente el empleo del método científico de investigación que permitió el enriquecimiento paulatino de la disciplina hasta lograr la conformación de escuelas de trabajo social.

Es denominada como una profesión de las ciencias sociales, que promueve el bienestar, protección y promoción de los derechos sociales, fundadas en el respeto de las personas, su autodeterminación, integralidad e interrelación con otros sistemas sociales.

En la actualidad esta profesión se ha posicionado en los ámbitos sociales, económicos y políticos haciendo conciencia sobre la importancia de velar por el bienestar común, desarrollo social, rescatando el valor del individuo, como persona, enfatizando en la importancia de los principios y valores que rigen la conducta en una sociedad.

Estudia la problemática social a nivel individual, grupal y comunitario; planifica, organiza, coordina y dirige programas de ayuda a la población de acuerdo a las políticas sociales del estado y a los problemas emergentes en el sistema social. Realizan exploración en el medio íntimo familiar con fines

¹⁰ Libro de Trabajo Social. Universidad Rafael Landívar. 2009.

de investigación, diagnósticos o tratamientos. Sirve de facilitador para que las personas comprendan, superen las dificultades en las relaciones interpersonales y trabajen cooperativamente para con seguir objetivos comunes.

9.2. Gerencia Social

Define los criterios de equidad, eficacia, eficiencia y sostenibilidad, que permite orientar las decisiones, acciones a seguir, y evaluación de resultados a alcanzar lo que lleva a construir el valor público. Esta es denominada un campo interdisciplinario e intersectorial de conocimientos y de prácticas, que apoyan los procesos de toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones públicas, orientadas al logro del bienestar (Arenales, O. Grajeda, G. Castillo, R. 2010).

9.3. Gerente Social¹¹

Persona que enlaza entre la población necesitada y ejecutores de programas o proyectos. Quienes se encargan de dirigir, conducir, administrar y orientar a distintas organizaciones sean públicas o privadas, que trabajen en las líneas generales del desarrollo social.

9.4. Gerencia Social y Trabajo Social

Para Muños (2006) la vinculación la gerencia social y el trabajo social se vincula ya que los y las trabajadores sociales enfocan sus acciones en la producción de servicios sociales. Teniendo como responsabilidad, que los recursos (humanos, económicos y materiales), sean eficientes, tomando en cuenta que los servicios que brindan las organizaciones, son derechos ciudadanos. Por ello los profesionales de esta ciencia se valen de la gerencia, para que el logro de dichos servicios sean pertinentes, acertados y eficientes, este proceso es definido por Muños como, la acción institucional que viabiliza la óptima aplicación de recursos para el logro de los objetivos.

¹¹ Guía de Gerencia Social I. Universidad Rafael Landívar.

Lo anterior, muestra que la gerencia social, brinda elementos básicos, para que el trabajador o trabajadora social, este en la capacidad de guiar organizaciones sociales e instituciones públicas hacia el logro de los objetivos que sean propuestos en planes, programas y proyectos.

9.5. Gerencia Estratégica¹²

Arte y ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones y acciones que permiten que una organización logre sus objetivos y la creación de un pensamiento que avanza sobre acciones específicas orientadas al logro del desarrollo y bienestar social. (Arenales, O. Grajeda, G. Castillo, R. 2010)

La gerencia social estratégica es definida por Uzcutegui (2008) como el estímulo de nuevas ideas a través de un proceso participativo interno y con los distintos involucrados activos que fundan las bases comunes de la acción.

Esta dimensión participativa de la gerencia estratégica contribuye al aprendizaje organizacional. Debido a que, desde el enfoque estratégico, las debilidades son vistas como oportunidades para aprender y comprender y las restricciones, tomadas como estímulos para desplegar creatividad.

9.6. Organización

Es la imagen más rigurosa y con mayor presencia en la sociedad, denominándolo como instrumento vital, proporciona bienes y servicios que satisfacen necesidades, dentro de las cuales están orientadas hacia un fin, de acuerdo a un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, es importante dar a conocer que la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización, ya que esta permite coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y

¹² Idem.

financieros), funcionando mediante normas y bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos.

Una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común. (Wikipedia 2013).

9.7. Diagnóstico

“Una forma de ordenar los datos e información sobre cómo es y qué problemas tiene una determinada realidad”. (Ander, E. 1981, Diccionario del Trabajo Social).

El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto, consiste en la recopilación de información, para el análisis y comprensión de una situación, a manera de poder vislumbrar el funcionamiento, para las propuestas de cambios.

Utilizando una serie de herramientas y técnicas que nos permiten identificar la existencia de debilidades y fortalezas, la relación entre diversos actores sociales, los problemas y potencialidades, para el diseño de estrategias, alternativas y la decisión acerca de acciones a realizar. (Wikipedia 2013).

9.8. Diagnóstico Participativo

Nos permite conocer mejor la realidad a través de la participación de la población en estudio, para ello existen herramientas (técnicas e instrumentos) para su ejecución, un diagnóstico participativo puede empezar con una reunión con las personas claves, es decir con algunos miembros de la institución o comunidad a las que afecta la problemática, lo cual permite la identificación de problemas más relevantes o de importancia para intervenir

en el momento determinado a través de la participación de los integrantes. (Galindez, S. 2012).

9.9. Análisis Situacional

El análisis situacional nos permite identificar actores, visiones, objetivos, metas y las valoraciones que efectúan de los problemas. Permitiendo establecer las categorías de aliados y actores sociales. Este análisis brinda una explicación posible del juego de los actores en la escena y de la dinámica del escenario. Permite también establecer la capacidad y posible eficacia de los actores ante los problemas, la potencialidad de alianzas y las trayectorias posibles de las fuerzas sociales en su devenir hacia sus situaciones objetivas. (Arenales, O. Grajeda, G. Castillo, R. 2010).

Para obtener el análisis situacional, se utilizó una serie técnicas y herramientas, para la recopilación de información, dentro de esta, fue utilizado el panorama organizacional, el cual permite visualiza las instituciones gubernamentales y no gubernamentales con presencia a nivel local, departamental, nacional e internacional que contribuyen e intervienen en el desempeño de la Organización, también se utiliza el Diagrama de Venn el cual nos permite identificar las interacciones que tienen las organizaciones entre sí, rescatando la percepción de diferentes actores, dentro de los mismo grupos o la relación de los mismos. Ayudando a terminar responsabilidades. Así mismo se utilizó una serie de técnicas y herramientas, dentro de las cuales se describen más adelante.

Árbol de Problemas: Esta es una herramienta que ayuda a analizar las causas y efectos; es utilizada cuando se necesita identificar causas y efectos de un problema con el fin de abordarlo y entenderlo. A través de esto se produce una organización, jerarquización con el fin de establecer independencias y problemas identificados por los autores. (Arenales, O. Grajeda, G. Castillo, R. 2010).

9.10. Análisis Estratégico:

Este análisis se realiza con el apoyo de la matriz FODA, para identificar una serie de variables, las cuales se utilizan para realizar el análisis de FODAE (FODA con estrategias), utilizando la Matriz Mini-Maxi, que permitirá la identificación de estrategias que contribuya a la resolución del problema identificado. La matriz FODA, son siglas usadas para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que se posee, permitiendo examinar las fortalezas, debilidades a nivel interno, en este aspecto la organización tiene algún grado de control, oportunidades y amenazas a nivel externo, aquí la organización debe desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas, sobre las cuales se tiene poco o ningún control.

9.11. Lluvia de Ideas

Tal como lo dice su nombre, la lluvia de ideas supone el pensar rápida y de manera espontánea en ideas, conceptos o palabras que se puedan relacionar con un tema previamente definido y que, entonces, puedan servir a diferentes fines. (Diccionario ABC 2013)

El proceso de lluvia de ideas es hoy en día muy utilizado, este nos permite ampliar la participación a todos los presentes al momento de aplicar una técnica y/o herramienta, permitiéndonos esta metodología una mejor contribución a la generación de ideas, obteniendo posibles soluciones, logrando que los participantes se involucren en el problema. Es importante mencionar que para que la lluvia de ideas funcione correctamente se dé un tiempo más o menos determinado al momento de la participación abierta.

9.12. Sociedad

Cuando se habla de sociedad se refiere a un conjunto de individuos, pueblos, naciones, haciendo referencia a un conjunto de personas que poseen una misma cultura y tradiciones.

"Las personas de una sociedad constituyen una unidad demográfica, es decir, pueden considerarse como una población total" se dice que está constituida por grandes grupos que se diferencian entre sí por su función social" esta se debe reconocer como una unidad que funciona en todas partes" (sobreconceptos.com/sociedad 2008).

9.13. Proyecto

Un proyecto es un esfuerzo temporal emprendido para crear un producto o un servicio único, el resultado final buscado puede diferir con la misión de la organización que la emprende, ya que el proyecto tiene determinado específicamente un plazo. Tal como lo se explica en la definición el proyecto es un conjunto ordenado de actividades para satisfacer necesidades o lograr un fin, a través de un conjunto de actividades orientadas a satisfacer o resolver las necesidades más urgentes y apremiantes.

Es importante establecer que para la programación de un proyecto, se debe definir un conjunto de procedimientos y técnicas a través de un diagnóstico que nos permitirá identificar el problema, tener claridad de los objetivos que se quieren alcanzar, las actividades que se realizarán, la distribución de los recursos, obteniendo un plan presupuestario y un cronograma de actividades para la determinación del tiempo.

Posteriormente se debe priorizar una evaluación del proyecto, teniendo como finalidad replantear aspectos positivos y negativos, buscando oportunidades mejorar. (Escuela de Emprendedores 2013).

9.14. Monitoreo y Evaluación

La Fundación W.K. Kellogg considera que el "monitoreo tiene el propósito de recabar y proveer información de manera continua que indique el logro de las actividades y resultados según lo programado, destacando las fortalezas y deficiencia de los procesos de implementación, para guiar de

forma regular la gerencia, permitiéndoles tomar decisiones oportunas que conduzcan hacia el logro de los objetivos y responder a las expectativas y necesidades de la población”. (Manual de Evaluación. 1998).

Y la evaluación, Ayacy (2000) la define como el análisis profundo y retrospectivo de un aspecto de un proyecto que ocurre en un momento específico, con el propósito de determinar los efectos e impacto que han provocado en la población meta, así como examinar la forma en que se consiguieron para capturar la experiencia, de modo que los futuros proyectos puedan aprender de ello.

9.15. Gestión

Cortez, M (2002) explica que tomando el concepto de gestión como la acción y efecto de gestionar, entendiéndolo como la realización de diligencias encaminadas a la obtención de un negocio o beneficio empresarial. Por ello determinamos que es la capacidad de gestionar un proceso utilizando las tecnologías y recursos necesarios que contribuyan en el cumplimiento de los objetivos programados.

9.16. Capacitación

Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal, buscando la perfección del trabajador al colaborar en su puesto de trabajo, en función a las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas. (Ander. E. 1981. Diccionario de Trabajo Social).

El proceso de capacitación en el ámbito laboral debe realizarse constantemente para abordar temas específicos que permitan cambiar actitudes o situaciones no favorables.

9.17. Cultura

Cuando hablamos de cultura nos referimos a un conjunto de símbolos como valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, ritos, hábitos, capacidades, educación, moral, arte, etc. Y objetos como vestimenta, vivienda productos, obras de arte, herramientas, etc, que son aprendidos, compartidos y transmitidos de una generación a otra por los miembros de una sociedad, por tanto, es un factor que determina, regula y moldea la conducta humana.

Existen varias definiciones de lo que es una cultura, para Varese (1988), afirma que un pueblo puede adquirir conciencia de su capacidad y potencialidad creadora y darle forma a un proyecto social reconociendo este estatuto.

A su vez, Bonfil (1989) extiende el concepto añadiendo que la cultura es un conjunto relativamente de conocimientos, habilidades y formas de sensibilidad que se agrupan principalmente en las bellas artes y otras actividades intelectuales, por lo cual el acceso es limitado y exige un tipo particular de educación, condiciones individuales, familiares y sociales que proyectan una concepción elitista del termino por lo cual se vuelve patrimonio de pocos.

El propósito que se tiene en el proyecto de intervención, es generar una cultura en Pastoral Social, determinando que cuando se habla de una cultura organizacional nos estamos refiriendo a normas, hábitos y valores que practican los individuos de una organización, la cual hace de esta su forma de comportamiento.

La cultura organizativa puede facilitar la implementación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas, puede ser de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir,

por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa.

La cultura organizacional determina lo siguiente:

Una norma, aplicado a los temas de gestión, es todo lo que está escrito y aprobado, que rige a la organización, y que debe ser respetado por todos los integrantes de ella. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión empresarial: Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros.

Un hábito, para efectos de gestión es lo que no está escrito, pero se acepta como norma en una organización.

Un valor, es una cualidad que tiene una persona que integra una organización. Ejemplo: sencillez, alegría, responsabilidad, honradez, puntualidad, etc. Los valores también pueden ser negativos (algunos lo llaman antivalores). (Ríos, A. 1999).

9.18. Rendición de Cuentas

Se tiene dos conceptos totalmente del significado de rendición de cuentas, el tradicional y el sentido horizontal, cuando nos referimos a una rendición de cuentas tradicional, David Bonbright, (2007), lo denomina como el cumplimiento de brindar información, según determinados requisitos formales, de cómo se gastaron los fondos para la finalidad propuesta. (Guía sobre como rendir cuentas. CARE Perú. 2010).

Cuando hablamos de rendición de cuentas con sentido horizontal, es importante determinar que este concepto contiene un criterio más profundo, responde a la visión y misión de la organización, de una forma más dinámica, ya que permite el involucramiento de actores claves en la toma de decisiones

relacionadas con las intervenciones de la organización, por medio de la definición de responsabilidades mutuas desde el principio, lo cual permitirá la construcción de mejores relaciones de respeto, confianza y transparencia, a partir de la defunción de información sobre lo que se hace para asegurar la confiabilidad. La finalidad de la rendición de cuentas es mantener una comunicación amplia entre beneficiarios y equipo de trabajo.

9.19. Sistema

Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia. (Alegsa.com 1998)

El sistema de rendición de cuentas, en Pastoral Social, está ejemplificado a través de un Software, el cual se utiliza para almacenar datos, sugerencias y quejas. Llevando control y registro de las mismas.

Sistema de rendición de cuentas

El sistema de rendición de cuentas es la funcionalidad o proceso de dar respuesta a la ciudadanía, informando, dialogando y retroalimentando.

9.20. Auditoría Social

La auditoría social implica un proceso de vigilancia, monitoreo y evaluación cualitativa y cuantitativa que realiza la ciudadanía sobre la gestión pública y sobre las acciones hacia los recursos, tiene la participación de dar voz a los ciudadanos y ciudadanas sobre las gestiones. Esto lo convierte en un instrumento importante para la construcción de la ciudadanía y el fortalecimiento de la democracia, en este proceso se fomenta una mayor participación de las personas en los intereses de la sociedad.

9.21. La auditoría social como modalidad de participación ciudadana

La participación ciudadana se define, comúnmente como la intervención de actores sociales en el proceso de información, consulta, adopción y control de decisiones de los organismos públicos o de otras actividades.

Se establece como un proceso mediante el cual el ciudadano/a ejerce su derecho a participar en forma individual o colectiva, en el manejo de la información, la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones que lo afectan directa o indirectamente, para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve.

9.22. Transparencia

Implica que las entidades mantengan a disposición permanente del público información de calidad, proporcionando diversos medios de información de calidad, proporcionando diversos medios para que el ciudadano acceda fácilmente a dicha información.

La información ofrecida al ciudadano, debe cumplir con unos atributos de calidad, es decir, debe ser: comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

9.23. Democracia

La democracia necesita que la gente participe, se requiere de ciudadanos y ciudadanas que se enteren, pregunten, intervenga y propongan sobre los asuntos públicos. Cuando las personas sentimos que las preguntas dan paso a respuestas y estas abren el diálogo, es cuando aprendemos que la comunicación es el camino hacia la confianza.

9.24. Construcción de lazos de confianza entre institución y ciudadanía

Existe un conjunto de transformaciones en las relaciones entre la organización y los planes, programas y proyectos.

Esta relación cercana contribuye a la construcción de lazos de confianza entre las instituciones y la ciudadanía, y refuerza la percepción de eficiencia, por parte de la ciudadanía hacia las instituciones y el gobierno.

Es importante determinar que la confianza en las instituciones permite a los ciudadanos a participar activamente en los procesos de rendición de cuentas y constituye un medio para mejorar la eficiencia y calidad de la administración.

9.25. Valores para la rendición de cuentas a la ciudadanía

La ética en el ejercicio de lo público está relacionada con la transparencia y el comportamiento responsable de los servicios, en este sentido la ética permite construir una cultura de servicios públicos, haciendo de la transparencia un servicio importante que todo servidor debe aplicar en su trabajo.

Una organización que brinda información sobre su funcionamiento, ofrece mayor transparencia en la toma de decisiones, mayor acceso a la información y rinde cuentas como un proceso para asegurar que la organización se responsabilice por sus actos, refleja un importante crecimiento en cuanto a la aplicación de valores y hace visible el desarrollo de la ética.

9.26. La cultura y la responsabilidad en la rendición de cuentas

La responsabilidad está implicada en todo acto, y se refiere a las obligaciones que tienen las entidades públicas y todo aquel que tiene la delegación de rendir cuentas, los cuales deben responsabilizarse de los

resultados de sus acciones y gestión ante las expectativas de los diferentes grupos de interés.

La responsabilidad es el punto de partida para hablar de un ejército de rendición de cuentas en el que el Gobierno de un país democrático, se encuentra dispuesto a proporcionar información transparente sobre su gestión y la utilización de los recursos para beneficio de la sociedad.

9.27. Estrategia

Estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión. Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazo según el horizonte temporal.

También es definida como el arte y la ciencia de formular implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos.

Es el proceso en el cual la organización determina las actividades en respuesta de los objetivos y esfuerzos sistemáticos para generar un futuro deseable. Permitted establecer el diseño, de la identificación de soluciones y la elaboraciones de planes de acciones para el cambio. (Buenas tareas. 2,013).

9.28. ¿Qué es una política?

Las políticas son las guías o pautas para los integrantes de una organización que muestran el camino para el cumplimiento de su trabajo, que establece parámetros para la toma de decisiones, es decir son lineamientos

generales para el comportamiento organización efectivo, en ella se establecen normas que condicionan la forma, es decir como tienen que lograrse los objetivos y desarrollarse las estrategias.

9.29. Política Institucional

Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente. De esta manera se evita, que la dirección, tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en deterioro de la eficiencia. Auxilian a guiar la dirección de la organización para cumplir sus metas pero requieren el apoyo efectivo de todos los involucrados.

Toda política institucional debe fundamentarse y reflejar los valores de la organización; también, al mismo tiempo, ser una reflexión cultural de las creencias y filosofía institucional. Es decir, la formulación de las políticas institucionales manifestará de manera explícita el cómo y por qué valora esa organización a las personas que allí trabajan.

Un punto crucial a tomar en cuenta a la hora de desarrollar las políticas institucionales en una organización es el involucrar a todos los actores que, de alguna u otra forma, se puedan ver afectados por las mismas. A mayor participación de las personas, mayor probabilidad de éxito para la implementación de la política institucional. Esto último minimiza la resistencia y garantiza que la política no se convierta en una interferencia para el desempeño de funciones. (I.E. Eliazar librero Salamanca. 2013).

9.30. Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas

Participación ciudadana en las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de programas sociales. Desde la perspectiva del usuario, el

papel del ciudadano no se limita solo a recibir y usar los servicios, sino a controlar la gestión, plantear demandas, señalar estándares de calidad, ayudar a la toma de decisiones y, en general, colaborar en el perfeccionamiento de la gestión.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

José Antonio Crespo, (2012) Fundamentos Políticos de la Rendición de Cuentas.

Adolfo Castillo D, Cientista Político, Lineamientos para el desarrollo de una política pública de rendición de cuentas

Arenales, O.E. Guía didáctica para la realización de la práctica profesional supervisada.

Pastoral Social (febrero de 2012). Memoria de labores. Cobán Alta Verapaz.

Pastoral Social (2011), Manual para la enseñanza de la Doctrina Social de la Iglesia.

Pastoral Social (2,013), documento de consulta del Sistema de Rendición de Cuentas.

Ander, E. (1981). Diccionario del Trabajo Social.

Wikipedia. (2013). Organización. Wikipedia la enciclopedia libre. Consultada el 30 de septiembre del 2013 desde <http://es.wikipedia.org/wiki/Organización>.

Galindez, Sh. (2012). Diagnostico participativo. Slideshare.net. Consultada el 30 de septiembre desde <http://www.slideshare.net/Shegalindez/qu-es-un-diagnstico-participativo-8741594>.

Diccionario ABC (2012). Lluvia de ideas. Tu diccionario hecha fácil abc. Consultada el 30 de septiembre de 2013 desde <http://www.definicionabc.com/comunicacion/lluvia-de-ideas.php>.

Sobre conceptos. (2008). Sociedad. Sobreconceptos.com consultada el 01 de octubre de 2013 desde <http://sobreconceptos.com/sociedad>.

Escuela de emprendedores. (2013). Proyectos. Manual de presentación de proyectos comunitarios. Escuela de Emprendedores. Consultada el 01 de octubre de 2013 desde www.escueladeemprendedores.com.ve.

Buenas tareas (2013). Definición de estrategias. Buenas tareas. Consultada el 03 de Octubre del 2013 desde <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-Estrategias/24707081.html>.

Vicerrectoría académica Universidad Rafael Landívar (2012). Lineamientos de Práctica Profesional Supervisada. Guatemala de la Asunción.

Evelyn H. Oscar A. (12 de julio 2,007). Metodología de la Auditoría Social a políticas públicas.

ANEXOS

ANEXO 1

Fotografías



Foto 1: Participantes en el taller
Fuente: León. M. PPS, (Junio de 2013)



Foto 2: Aplicación de herramienta panorama organizacional.
Fuente: León M. PPS, (Julio de 2013)



Foto 3: Talleres de capacitación con beneficiarios/as de la organización.
Fuente: León M. PPS, (Marzo 2014)



Foto 4: Talleres de capacitación.
Fuente: León M. PPS, (Marzo 2014)

ANEXO 2

Carta de solicitud de autorización de centro de práctica.



Dirección del Departamento de Trabajo Social
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2315 y 2371
Fax: ext.2369
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016
mcolindres@uril.edu.gt

San Juan Chamelco, Alta Verapaz, 08 / 07 / 2013

Doctora: Conchita Ines Reyes
Directora de la Organización Pastoral Social
Cobán, Alta Verapaz

Estimada Señora:

De manera atenta y con mucho agrado me comunico con usted para solicitar su apoyo a la Práctica Profesional Supervisada (PPS) de la estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, Lourdes Mariela León Dubón, carné: 2152609.

Queremos contarles que hemos renovado el perfil y el plan de estudios de la carrera de Trabajo Social adecuándolos a las necesidades actuales del país. Como Universidad y como carrera queremos acompañar los procesos de la sociedad civil local y aunar esfuerzos desde la academia, a fin de apoyar los cambios sociales que Guatemala y en específico la región, demandan.

La práctica es una importante oportunidad de proyección social, en tanto el alumno aprende, se retroalimenta y gana experiencia profesional, por lo que se incorporó como trabajo final de cierre de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo.

El estudiante actualmente se encuentra efectuando un sondeo de potenciales centros de práctica, a fin de determinar posibilidades para la realización de su Práctica Profesional Supervisada. En tal sentido, les agradecemos el proporcionar toda la información necesaria al estudiante.

La aprobación de instituciones como centro para la realización de la práctica, dependerá del cumplimiento de los criterios establecidos por la Universidad. La institución que sea definida como tal, tendrá contacto con el estudiante durante un año. El primer semestre se dedica a acercamientos institucionales y preparación del plan de práctica (el estudiante aún no asiste al centro de práctica, excepto en visitas de consulta y/o información) y el segundo a la ejecución del plan propuesto en el primero.

Si tuviesen alguna duda o comentario, les agradecería comunicarse directamente conmigo en el Campus Regional de San Pedro Claver, S.J. de la Verapaz al teléfono 7720-8309.

Atentamente,




Licda. Juliana Ajú Pata
Coordinador Académico
Facultad de Ciencias Políticas y Social
Campus Regional de San Pedro Claver, S.J. de la Verapaz



ANEXO 3

Carta de notificación de aprobación para el centro de práctica.



Dirección del Departamento de Trabajo Social
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2315 y 2371
Fax: ext. 2369
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016
mcolindres@uri.edu.gt

San Juan Chamelco, A.V. 22 de Julio 2013

Doctora: Conchita Inés Reyes
Directora de la Organización Pastoral Social
Caritas Diócesis de la Verapaz.

Estimada señora:

De manera atenta y con mucho agrado nos comunicamos con usted para agradecer su apoyo a la Práctica Profesional Supervisada (PPS) del estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo Lourdes Mariela León Dubón carné: 2152609.

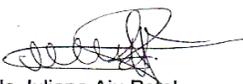
Desde la concepción de la carrera de Trabajo Social, la práctica es una importante *oportunidad de proyección social, en la que el alumno aprende, se retroalimenta y gana experiencia profesional, al mismo tiempo que colabora en la satisfacción de necesidades sentidas por las instituciones en donde se realiza la práctica.*

El proceso de práctica está dividido en dos fases: en la primera el estudiante mantendrá contacto permanente con la institución a través de una persona designada por la institución (persona enlace) sin contar aún con un tiempo presencial específico en la institución. En esta primera fase, se diseñará, de acuerdo con la persona enlace, el plan de práctica a implementarse en la segunda fase. En la segunda fase, que va de Enero a Mayo, el estudiante se incorporará a la institución, de acuerdo al cronograma y horario definido en la fase uno, a fin de llevar a cabo su proyecto de intervención.

En este sentido, se le ha autorizado a: Lourdes Mariela León Dubón iniciar su proceso de Práctica Profesional Supervisada en su organización, la que amablemente nos permite el espacio de práctica. Solicitamos su apoyo a fin de que la estudiante pueda definir de manera preliminar el área de su posible intervención, y que la misma constituya un aporte útil para su institución, y para las comunidades o destinatarios de su proyección. Con ese propósito, el estudiante en este semestre debe hacer acercamientos con ustedes, y obtener por medios técnicos, la información necesaria y la asesoría oportuna.

Si hubiese alguna duda o comentario no dude en comunicarse con nosotros directamente en la Sede Regional San Pedro Claver S.J. de la Verapaz, al teléfono 77208309.

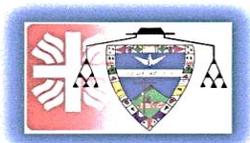
Atentamente,


Licenciada Juliana Aju Pataj
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Políticas y sociales
Campus San Pedro Claver, S.J. de la Verapaz



ANEXO 4

Carta de aceptación del estudiante de práctica profesional supervisada I y II, por parte del centro de práctica.



Pastoral Social - Caritas
Diócesis de la Verapaz



Cobán Alta Verapaz 02 de septiembre de 2,013

Licenciada:
Juliana Ajú
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Campus San Pedro Claver, S.J. de la Verapaz

Nosotros: La Pastoral Social caritas Diócesis de la Verapaz por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que: la Estudiante Lourdes Mariela León Dubón carné: 2152609 se presentó a nuestra organización con el objetivo de solicitar espacio para realizar su Práctica Profesional Supervisada I y II, a lo cual estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesarias para que realice su trabajo en el área de: Programa de Formación y Fortalecimiento Institucional, lo cual implica que tendrá acceso a la información necesaria para la buena realización de su trabajo.

Así mismo, hacemos de su conocimiento que la persona nombrada como enlace es: la licenciada Janeth Elvira Bá Pacay quien desempeña en el área de: Mujer y Equidad de Género.


Doctora: Conchita Inés Reyes
Coordinadora General





Pastoral Social - Caritas, Diócesis de la Verapaz

Cobán Alta Verapaz 26 de Julio 2013.

Licenciada:
Juliana Ajú
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Campus San Pedro Claver, S.J. de la Verapaz

Nosotros: La Pastoral Social caritas Diócesis de la Verapaz por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que: La Estudiante **Lourdes Mariela León Dubón** carné: 2152609. se presentó a nuestra organización con el objetivo de solicitar espacio para realizar su Práctica Profesional Supervisada I y II, a lo cual estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesarias para que realice su trabajo en el área de: **Programas de Pastoral Social Caritas, Diócesis de la Verapaz**, lo cual implica que tendrá acceso a la información necesaria para la buena realización de su trabajo.

Así mismo, hacemos de su conocimiento que la persona nombrada como enlace es:, **Dra. Conchita Reyes** correo pastoral.coordinacion@gmail.com Número de celular **7951-2629** quien desempeña en el área de: **Coordinación General**.



Doctora: Conchita Inés Reyes
Directora de la Organización Pastoral Social
Caritas Diócesis de la Verapaz.

1ra Av. 1-31 zona 3 Convento Santo Domingo de Guzman, 2do. Nivel, Cobán Alta Verapaz.
E-mail pastoral soc@gmail.com Teléfono (502) 79513027; (502) 79513115 Fax (502) 7951 - 2914

ANEXO 5

Hoja de Evaluación Cualitativa



Dirección del Departamento de Trabajo Social
 Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
 Teléfono: (502) 2426262 ext. 2315 y 2371
 Fax: ext.2369
 Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
 Guatemala, Ciudad. 01016
mcolindres@url.edu.gt

FORMATO PARA LA EVALUACIÓN CUALITATIVA POR EL CENTRO DE PRÁCTICA

Nombre del estudiante: Lourdes Mariela León Dubón Carné: 2152609

Centro de Práctica: Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz

Nombre de la propuesta de PPS: “Organización de la Auditoría Social en Pastoral Social – Cáritas- Diócesis de la Verapaz.

Nombre del Docente de PPS II: Lic. Elder Caal

Nombre de la Persona Enlace: Licda. Elvira Janeth Bá Pacay

Aspectos mínimos que deben evaluarse:

Asistencia	Asistió a la institución puntualmente los días y horario establecido. También a las actividades de la institución que se le solicitó que apoyara.
Identificación con la institución	Se identificó con las acciones, normas y valores que establece la institución los cuales puso en práctica durante su intervención en la institución.
Relaciones interpersonales	Tuvo excelente comunicación con todo el personal de la institución y siempre se dirigió con respeto tanto hacia el personal de la institución como a los beneficiarios/as.
Colaboración	Fue una persona muy colaboradora y muy anuente a realizar las acciones propias de la institución en donde se le solicitó su apoyo.
Liderazgo	Durante su intervención en la institución demostró ser una persona con mucha capacidad para el manejo de grupos y una buena lideresa tanto a nivel individual como grupal.
Gestión y manejo de los recursos	Hizo un buen uso y manejo de los recursos que le fueron encomendados en la institución.
Ejecución y aporte de la propuesta	Realizó un excelente trabajo ya que la Política Institucional será de gran utilidad para la sostenibilidad y buen uso del Sistema de rendición de cuentas, por ende el proyecto ejecutado a favorecido a la institución como a los beneficiarios/as directos e indirectos.

Fecha: 11 de Junio 2014



[Firma]
 Firma y sello del Enlace

ANEXO 6

Planilla de asistencia de participantes a diagnostico situacional.



Universidad Rafael Landívar
 Práctica Profesional Supervisada
 Décimo Semestre de Lic. En Trabajo Social
 Listado de Participantes

Fecha: 9 de Agosto 2,013

TEMA: Taller de Analisis Situacional del Sistema de Rendición de Cuentas, de la Pastoral Social

No.	Nombre	Cargo	Telefono	Firma
1	Viviana Morán I.	Técnica de Campo	5305 3302	<i>[Handwritten Signature]</i>
2	Francisco Choc Caybón	Técnica de Campo	46561401	<i>[Handwritten Signature]</i>
3	Felipe Cuad Xel	coordinador	47846017	<i>[Handwritten Signature]</i>
4	José David Villabrón Ruiz	Coordinador	40978482	<i>[Handwritten Signature]</i>
5	Moribela Alvarado	Coord. P.R.H.A.	79513077	<i>[Handwritten Signature]</i>
6	Gracia Lina Helena	Monitrea Diagona	3098-7885	<i>[Handwritten Signature]</i>
7	Priscilla G. Gal Cei	Técnico Apoyo Logístico	79513027	<i>[Handwritten Signature]</i>
8	Francisco Saúl	Redactor	46635526	<i>[Handwritten Signature]</i>
9	Isabel B. Campuzano	Técnica	57646685	<i>[Handwritten Signature]</i>
10	Myriam Lúe Morán Caj	Técnico de Campo Jóvenes	51045157	<i>[Handwritten Signature]</i>
11	Romeo Baldomero Quij	Recepcionista	53345188	<i>[Handwritten Signature]</i>
12	JORGE MARIO COX		54605604	<i>[Handwritten Signature]</i>
13	Neidy Vaneza Tejuel	Contadora	7951-3027	<i>[Handwritten Signature]</i>



Universidad Rafael Landívar
 Práctica Profesional Supervisada
 Décimo Semestre de Lic. En Trabajo Social
Listado de Participantes

Fecha: 9 de Agosto 2,013

TEMA: Taller de Análisis Situacional del Sistema de Rendición de Cuentas, de la Pastoral Social

No.	Nombre	Cargo	Telefono	Firma
1	Manica U. Coy	Coord. de Programa	79513027	
2	Stefanel Luis Piza	Coordinador del proyecto	79513027	
3	Martin Chindulitz	Coord. de proyectos	42141598	
4	Diego Arevalo del Sol	Técnico de Campo	79500125	
5	Luis Armando Brunanoz	Coord. de proyecto	5717 3987	
6	Santhel Ba Socoy	Coordinadora de proyectos	53 803759	
7	JOSUE E. SOK	CONTADOR GEN.	79513027	
8	LUIS F. REMIREZ	Coordinador A.F	79513027	
9	Conchita Reges	Coordinadora General	79513027	
10	Alfonso Cohen	Facilitador Comunitario	46309555	
11	Silvia P. Requena B.	Coordinadora de Proyecto	79519027	
12	Roberto Coy Coy	Facilitador Comunitario	5893-4203	
13	Nicolé Herón J.	Facilitador Com.	57 6655 273	

PROYECTO: Programa de Gestión de Riesgo
 LUGAR Y FECHA: 21 de Febrero 2014, Cobán Alta Verapaz



ACTIVIDAD: Coparticipación sobres proceso de Auditoría Social y Uso del Sistema de Rendición de Cuentas.
 TEMAS: Auditoría, transparencia, corrupción, uso del Sistema de Rendición de Cuentas.
 EN LA PRESENTE PLANILLA SE HACE CONSTAR EL MONTO DE LO RECIBIDO POR PARTE DE CADA UNO DE LOS PARTICIPANTES EN CONCEPTO DE AYUDA ECONOMICA POR MOVILIZACIÓN Y ALIMENTACIÓN EN LA ACTIVIDAD DESCRITA

No.	NOMBRE	No. DE CEDULA O DPI	EXTENDIDA EN	CARGO	MONTO RECIBIDO	FIRMA
1	Rojas y CA	1886936576000				<i>[Signature]</i>
2	Walter Ramirez Ica en	2423600401001				<i>[Signature]</i>
3	Shacario MORA	9970214901001				<i>[Signature]</i>
4	Genaro Ochoa	2442699901001				<i>[Signature]</i>
5	Ramiro Guate ca	2531554011001				<i>[Signature]</i>
6	Hermelindo Ten Guate	2465733261001				<i>[Signature]</i>
7	Bernarda Guate	1533331991001				<i>[Signature]</i>
8	Maricarmen Politz	2200011411001				<i>[Signature]</i>
9	Marie عادل CHE	2236022766001				<i>[Signature]</i>
10	Dominico AC	2375999707001				<i>[Signature]</i>
TOTAL					Q.	

Total en Letras: _____
 Carácter: Mancha León, Est. D.R.L.
 Revisó: _____
 Vo. Bo. Lic. Luis Felipe Ramirez Ruiz

ANEXO 7

RESULTADO 1: Capacitación sobre el proceso de Auditoría Social y el uso de mecanismos del Sistema de Rendición de Cuentas a beneficiarios/as de Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz.



PASTORAL SOCIAL -CÁRITAS- DIÓCESIS DE LA VERAPAZ

Capacitación sobre el proceso de Auditoría Social y el uso de mecanismo del Sistema de Rendición de Cuentas a beneficiarios/as de Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz.



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala

**RESPONSABLE
LOURDES MARIELA LEÓN DUBÓN
ESTUDIANTE DE PPS II**

PRESENTACIÓN

Se realizan cuatro talleres de capacitación sobre el proceso de auditoría social y el uso de mecanismo de rendición de cuentas a cuatro grupos de beneficiarios/as de Pastoral Social, los cuales son líderes beneficiarios/as del proyecto de: Procuradores Jurídicos, Mujeres Lideresas, Derechos Humanos y Gestión de Riesgo, con la finalidad de trabajar con líderes de cada proyecto que ejecuta Pastoral Social.

Durante el proceso de capacitación se trabajó a través del método participativo, formulando procesos de formación que enriquecieron los aportes de los participantes, permitiendo construir nuevos conocimientos y habilidades. El método permitió que las personas fueran efectivamente participantes del proceso y no solo asistentes de la actividad.

A través de la técnica lluvia de ideas se logró el involucramiento de los participantes, despertando el interés sobre los temas abordados, compartiendo inquietudes, conocimiento, experiencias y temores.

El proceso de capacitación fue realizado de una forma práctica a través de imágenes donde los participantes reflexionaron sin prejuicios en torno a la situación de la vida real, este proceso se realizó con el fin de obtener mayor profundidad de los temas abordados.

Los temas que se desarrollaron durante el proceso de capacitación fueron: corrupción, transparencia, auditoría social y el sistema de rendición de cuentas. Considerándolos indispensables para la construcción de ciudadanía.

INFORME DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

GENERALIDADES

INSTITUCIÓN: Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz.

RESULTADO 1: Líderes Beneficiarios y beneficiarias de Pastoral Social – Cáritas- Diócesis de la Verapaz, capacitados sobre el proceso de Auditoría Social y el uso de mecanismos del Sistema de Rendición de Cuentas.

OBJETIVOS: Que los participantes conozcan el proceso de auditoría social y el uso del sistema de rendición de cuentas, como herramientas que fortalece la democracia y que fomentan la importancia de la participación ciudadana.

Específicos

- Fomentar en beneficiarios/as el proceso de democratización.
- Que los participantes conozcan y utilicen el sistema de rendición de cuentas.

METAS: Que los beneficiarios tengan la capacidad de auditar y utilizar el sistema de rendición de cuentas para dar a conocer sus sugerencias, quejas y opiniones, respecto a los servicios recibidos.

DESTINATARIOS: Líderes beneficiarios/as del proyecto de Procuradores Jurídicos, Mujeres Líderesas del proyecto de Fe y Política, Proyecto de gestión de riesgo y proyecto de Derechos Humanos.

DURACIÓN: 5 horas de 8:00am a 13:00pm.

PROCESO: Se trabaja en cuatro sesiones, con cuatro grupos.

INTRODUCCIÓN

La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje, contribuyendo a la corrección de actitudes de los participantes, considerándola una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos y desarrollo de habilidades.

La capacitación nos permitirá fomentar la participación ciudadana, a través de las temáticas abordadas en las cuales se dio a conocer sobre el proceso de Auditoría Social y el uso del sistema de rendición de cuentas; durante el desarrollo del taller los participantes adquirirán nuevos conocimientos, teniendo una actitud positiva para obtener nuevas responsabilidades, aprendizajes y sobre todo poder desarrollarse en la toma de decisiones propias y a favor del desarrollo social.

Los participantes que asistieron a la capacitación serán líderes beneficiarios de las proyecciones de Pastoral Social, se trabajará solamente con líderes a manera de utilizar la metodología de cascada, la cual consiste en trabajar con líderes para que los mismos realicen una réplica de lo aprendido con los integrantes de su comunidad.

DESCRIPCIÓN DE PROGRAMACIÓN

Dentro del marco lógico se tiene priorizado ejecutar como resultado número uno, la capacitación a líderes beneficiarios/as de Pastoral Social sobre el proceso de auditoría social y el uso de mecanismos del sistema de rendición de cuentas, requiriendo el desarrollo de una serie de actividades.

Como primera actividad, se priorizó un mecanismo de divulgación eficaz y eficiente, elaborando un trifoliar donde se da a conocer el desarrollo de la utilización del sistema de rendición de cuentas, previniendo que este fuera de forma práctica y entendible para los participantes, el cual fue avalado por la coordinadora del sistema de rendición de cuentas. Posteriormente se requirió del apoyo de los coordinadores de proyectos para calendarizar fecha y convocatoria a los participantes a la actividad, gestionando el lugar de capacitación y recursos económicos.

En el proceso de la actividad se utiliza la metodología en cascada, y el método participativo, utilizando imágenes y la técnica lluvia de ideas, con el fin de lograr que las personas fueran participes del proceso, construyendo conocimientos y habilidades en el cual se despertará el interés de los temas abordados.

Durante el proceso de capacitación se realizan una serie de preguntas antes de iniciar y finalizar cada tema, para sondear qué conocían y que entendieron al final sobre los temas desarrollado dicho proceso se describe en el desarrollo de la actividad, se realizó el sondeo de una forma oral debido al bajo nivel académico de los participantes atendidos.

DESCRIPCION DE AUDIENCIA

Durante el proceso de capacitación se trabajará con beneficiarios/as de cuatro proyectos que ejecuta la organización los cuales son: El proyecto de Fe y Política para la participación ciudadana de la Mujer en la Diócesis de la Verapaz, el cual consiste en contribuir al fortalecimiento de procesos de cambio que garanticen el pleno ejercicio de los derechos sociales y civiles, contribuyendo a la formación y capacitación política de la democracia y de la gobernabilidad; El programa de gestión de riesgo, el cual tiene como objetivo el fortalecimiento de las capacidades de operativos, prevención, alerta y respuesta a las emergencias de Alta Verapaz; Proyecto de formación a procuradores jurídicos, que tiene como objetivo, la formación de procuradores para la mitigación y prevención de conflictos comunitarios; y el programa de Derechos Humanos, el cual tiene como fin fortalecer la democracia con especial énfasis en hombres y mujeres víctimas del conflicto Armado de Alta Verapaz.

El nivel de enfoque que se abordará en las capacitaciones será de una manera práctica, participativa y a través de imágenes, considerando las capacidades de diversos grupos, los cuales son provenientes del área rural, con bajo nivel académico y que no dominan el idioma español, por ello se tuvo en el proceso de capacitación, el acompañamiento de personas que dominan el idioma q'eqchi' para la traducción de información con el fin de que los participantes entendieran con claridad cada uno de los temas.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Uno de los objetivos planteados es fomentar en los líderes beneficiarios/as la participación ciudadana y para el cumplimiento del mismo, fue necesario abordar temas para la construcción de ciudadanía. Derivado de ello, fue indispensable hablar sobre la corrupción, considerándolo como uno de los grandes obstáculos para construir la democracia y el desarrollo de nuestro país; tomando en cuenta que es considerada como uno de los grandes desafíos que enfrenta nuestra Guatemala.

En el desarrollo del tema se da a conocer a los participantes que la corrupción crea frustración y desesperanza en los ciudadanos y ciudadanas sobre todo cuando no están informados de manera apropiada en el manejo de los impuestos, explicando que también se refleja como el abuso del poder para conseguir una ventaja ilegítima de beneficio propio y, realización de actos ilegales que dañan los bienes y recursos de la ciudadanía.



Fuente: Mariela León (2,014) URL PPSII

Durante el proceso de capacitación se mostró a los participantes una serie de imágenes relacionadas con los temas abordados, con el fin de que a través de la técnica lluvia de ideas, los participantes opinaran con relación a la imagen, que entendían por cada tema desarrollado, logando que el

proceso de capacitación fuera de forma participativa, en donde los beneficiarios/as expusieron su punto de vista respecto a los temas que fueron abordados, logando identificar las inquietudes y/o opiniones que expresaron los participantes.

Determinando que el nivel de conocimiento sobre el tema de corrupción era insuficiente ya que consideraban el tema como una forma de malversación de fondos, relacionándolo con el área financiera. Por ello fue ineludible dar a conocer que al hablar de corrupción no solamente se representa al recurso financiero, sino que se caracteriza de diversas modalidades, presentando las siguientes.



Elaborado por Mariela León, PPSII URL (2,014)

Exponiendo las formas en que se representa la corrupción se dan a conocer: **El soborno**, a través de la aceptación de una dádiva (*obsequio*) para concretar una acción, teniendo como ejemplo: *cuando una compañía de construcción soborna a un funcionario público para conceder un contrato*; **La malversación de fondos**, a través de utilizar los recursos para fines diferentes a lo que estaban destinados; **El nepotismo (favoritismo)**, Explicando como ejemplo el abuso del poder de un puesto público; **la negligencia; la defraudación fiscal y el enriquecimiento ilícito.**

En la fotografía podemos observar que se mantuvo la participación de los grupos, los cuales manifestaban sobre la injusticia de los funcionarios públicos, en donde dieron a conocer que los mismos, se aprovechan del poder y no se cumple con las proyecciones ofrecidas.



Fuente: Mariela León (2,014) URL PPSII

Un beneficiario de proyecto de gestión de riesgo, expone que un país, pueblo o comunidad que practique actos de corrupción, no contribuye al desarrollo social y quienes más sufren las secuelas son mujeres, ancianos y niños por ser más vulnerables.

La Lideresa comunitaria opina, “Esto ocurre muchas veces en nuestra comunidad donde se empiezan obras y no se terminan, pero por temor a represalias nos quedamos callados. Ahora ya sabemos que podemos hacer incidencia exigiéndoles a las autoridades que se cumplan con los acuerdos, tomando en cuentas que la ley nos protege”.

Comentando que les parece interesante conocer sobre el tema de corrupción, para defender sus derechos, fortalecer el control social, el cual sea ejercido por los ciudadanos organizados para hacer seguimiento, monitorear las decisiones y desempeño del gobierno, permitiendo llevar efectivamente los proyectos o programas destinados para el desarrollo humano.

Exponiendo que prevenir, eliminar y castigar la corrupción no es tarea fácil, ya que ha hecho raíces muy fuertes en nuestra cultura y en toda la estructura del

Estado, sin embargo, la ciudadanía y sus organizaciones pueden hacer mucho, impulsando procesos orientados al ejercicio de la transparencia, permitiendo conocer que las acciones del poder deben ser limpias y públicas y que nada debe permanecer oculto; concientizando a los participantes en hacer incidencia para que todos los procedimientos del Estado sean limpios y honestos.

Durante el proceso se ha realizado una reflexión donde se les hace ver a los participantes de la importancia de exigir a las autoridades administrativas que realicen conscientemente su trabajo para que los procedimientos sean transparentes y honestos al momento de realizar una acción.

Considerando hacer incidencia dentro de la sociedad para que la corrupción sea arrancada desde la raíz y exista transparencia en la utilización de los recursos públicos.

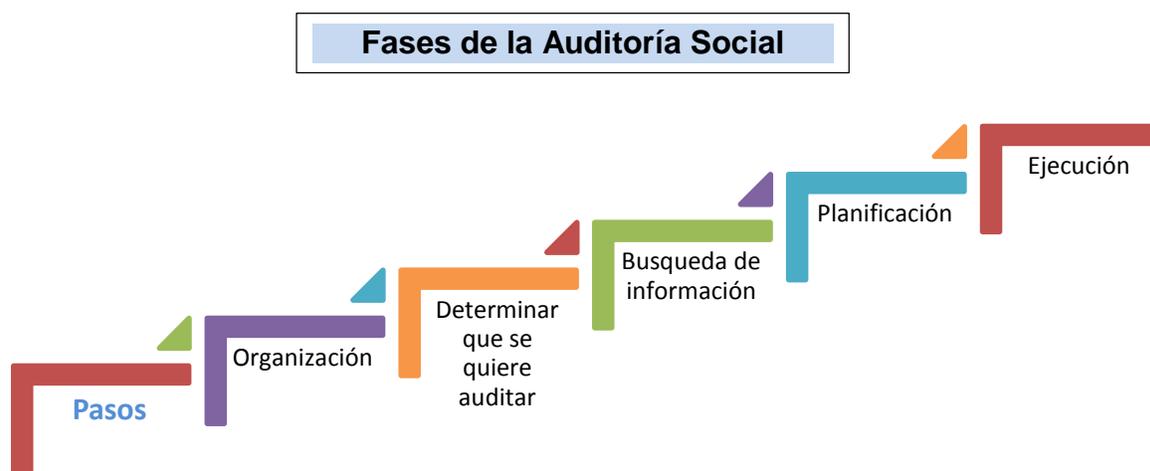
Posteriormente, se desarrolló el tema de Auditoría Social siendo este el objetivo principal de la capacitación, además de brindar a la organización comunitaria de información y de herramientas suficientes para que en espacios y momentos futuros puedan incidir en los diferentes proyectos y actividades de índole comunitario, tomando en cuenta que la Auditoría social, es una herramienta indispensable que se presta para verificar la transparencia en la ejecución de cualquier proyecto para el desarrollo pleno que beneficie a todos por igual.

Recordando que la Auditoría Social es un mecanismo efectivo que ha puesto en práctica la sociedad civil para hacerse escuchar ante las autoridades y luchar contra la corrupción.

Informando que cualquier grupo organizado puede hacer una auditoría, puesto que es una forma de fortalecer la democracia participativa y una práctica para hacerse escuchar y presionar a las autoridades, para ejecutar con

transparencia cualquier actividad, descartando y minimizando la corrupción, que tanto daño le ha causado a nuestro país.

Seguidamente se dan a conocer los pasos indispensables para realizar con éxito una Auditoría Social, manifestando que el proceso no es complicado pero como todo en la vida hay que conocerla para aprender hacerla.



Elaborado por Mariela León, PPSII URL (2,013)

Explicación de las fases¹³

1. Organización

Para realizar una Auditoría Social es fundamental que los COCODES y diferentes líderes de la comunidad estén organizados, para poder consensuar sobre la necesidad que tiene la comunidad, con el propósito de alcanzar un mismo fin.

2. Definir qué auditar

Para definir que se quiere auditar, se deben de responder a la pregunta fundamental, ¿Qué queremos analizar o controlar? ¿A qué

¹³ Auditoría Social y Transparencia. Plan Internacional Honduras. 2011.

institución irá dirigida la Auditoría Social? este proceso permitirá detectar la principal necesidad que afecta al desarrollo de la comunidad.

3. Búsqueda de información

La información puede ser investigada en la organización a la que se va auditar o bien obtenida de los gobiernos locales, la secretaría de finanzas, la secretaría de Gobernación y Justicia, y las instituciones ejecutoras de proyecto.

Haciendo mención que existen diversas instituciones de apoyo cómo: Ministerio Publico, Tribunal Supremo de Cuentas, Comisión Nacional de Derechos Humanos, Procuraduría General de la Nación.

4. Planificación

Ya definidos los pasos anteriores se realiza una planificación de las acciones a realizar, para atender la demanda o necesidad identificada. Tomando en cuenta los siguientes aspectos y el formato de planificación.

- ¿Cuándo se realizará?
- ¿Dónde se realizará?
- ¿Quiénes lo realizará?
- ¿Con qué recursos se realizará?
- ¿Cómo se realizará?

Formato de Planificación

Planificación de la Auditoría Social

Lugar y fecha: _____

Nombre del Proceso de Auditoría Social: _____

Problema: _____

Objetivo General: _____

Objetivos Específicos.	Metas.	Indicadores.	Qué	Quién	Cómo	Cuándo	Dónde	Con qué	Por qué.	Para qué.

5. Ejecución

Para la ejecución del plan es necesario que los mismos que planifiquen sean también los que ejecuten, asumiendo las responsabilidades previstas y asignadas. Tomando en cuenta que durante el proceso se realizan investigaciones.

El estímulo que se mostró en los participante en formar parte de la modernización del Estado despertó el interés, por conocer el respaldo legal para efectuar un procedimiento de auditoria social, en la cual se menciona la Constitución de la República de Guatemala y la trilogía de leyes. Estratégicamente se elaboró una lista de chequeo, clasificando los artículos de cada ley, enfatizando los objetivos y artículos que respaldan a la auditoría social.

MARCO LEGAL

- **Constitución Política de la República de Guatemala**, señalando el **Artículo 28**: donde establece que todos los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir peticiones para que se cumpla con los acuerdos, la cual está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley. Citando también el **Artículo 29**: que señala de que todas las personas tienen libre acceso a los tribunales, dependencias y oficinas del Estado, para ejercer sus acciones y hacer valer sus derechos de conformidad con la ley.
- **Ley de libre acceso a la información**, teniendo como objetivo: Garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades. Garantizar a toda persona individual el derecho a conocer y proteger los datos personales de lo que de ella conste en archivos estatales, así como de las actualizaciones de los mismos.

- **Ley de desarrollo urbano y rural**, numerando el **Artículo 2:** litoral d) que señala que se deben promover los procesos de democracia participativa, y el **Artículo 139:** información para la auditoría social. Las oficinas, registros, documentos y expedientes existentes en la municipalidad, son públicos y pueden ser examinados o consultados por cualquier persona.
- **Ley de descentralización** citando el **Artículo 19:** Fiscalización social. Las comunidades organizadas conforme a la ley, tendrán facultad para realizar auditoría social de los programas de descentralización que se ejecuten en sus respectivas localidades y en los que tengan participación directa, ya sea en el ámbito municipal, departamental, regional o nacional.

Exponiendo los beneficiarios/as que es importante conocer sobre las leyes que respalda la auditoría social, ya que de esta manera se pierde el miedo, y despierta la voluntad de participar en los procesos mediante el monitoreo a los servicios, denunciando corrupción y mala administración, basándose en la Auditoría Social ya que es un proceso y una manera de ejecutar con transparencia cualquier proyecto.

Durante el proceso de capacitación tal como se observa en la fotografía, se abordó el tema de rendición de cuentas. Considerando que por medio de la rendición de cuentas, el gobierno explica a la sociedad sus acciones y acepta consecuentemente la responsabilidad de las mismas. Haciendo mención que el gobierno democrático debe rendir cuentas para reportar o explicar sus acciones y debe transparentarse para mostrar su funcionamiento y someterse a la evaluación de los ciudadanos, cumpliendo con la responsabilidad social.

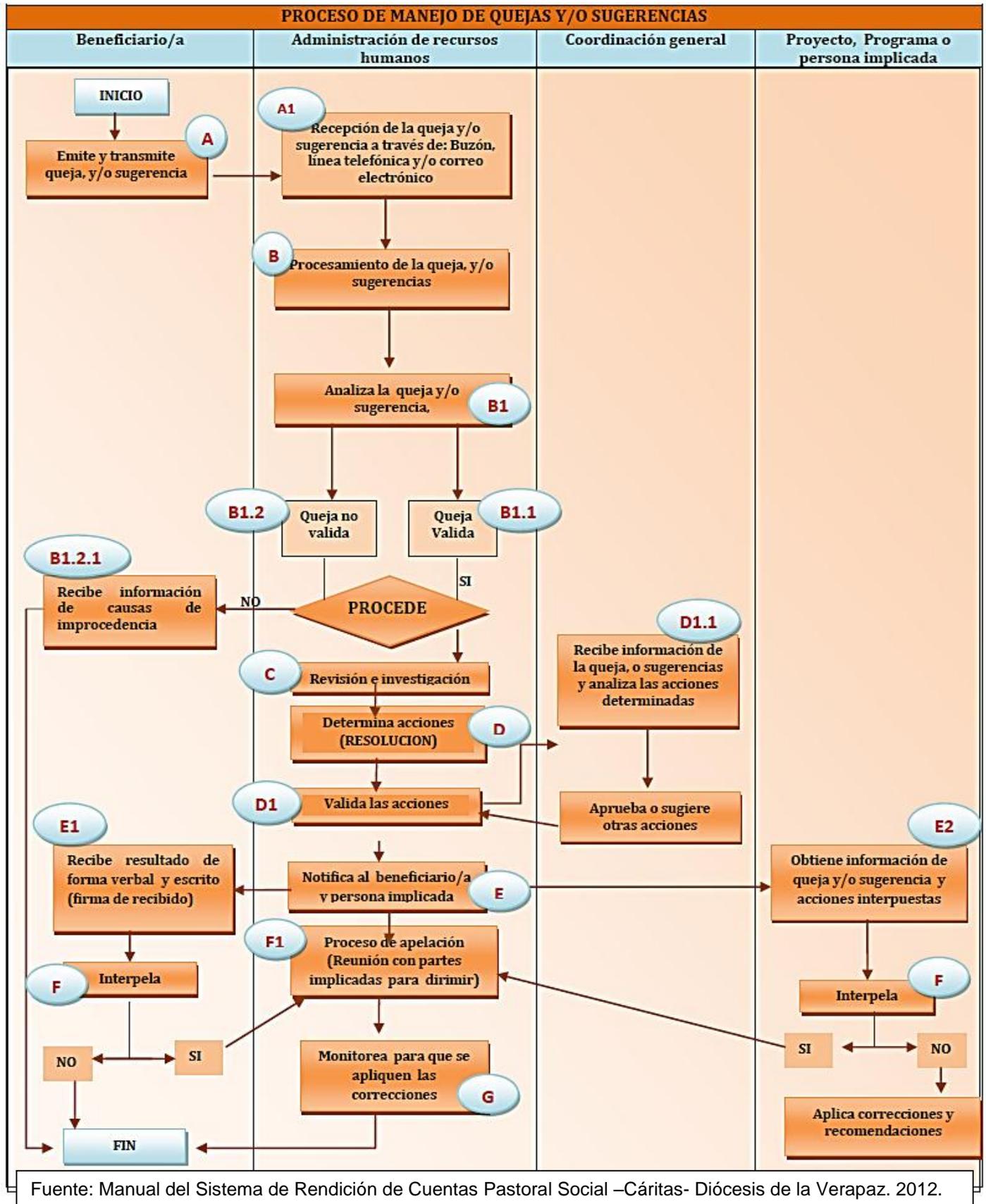


Fuente: Mariela León (2,014) URL PPSII

Desarrollando que la responsabilidad social de las autoridades, es a través de la rendición de cuentas y la transparencia siendo estas dos componentes esenciales en los que se fundamenta un gobierno democrático, en la cual las autoridades administrativas tienen la obligación de dar a conocer el trabajo realizado a favor del desarrollo de la sociedad, resumiendo que es un derecho de la población y un deber de las instituciones públicas.

Pastoral Social es una organización sin ánimo de lucro, dentro de su objetivo estratégico tiene elevar las capacidades de gestión de recursos y mejoramiento, buenas prácticas administrativas y técnicas para la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y de la atención a la población, cumpliendo con su objetivo, la organización ha tomado el concepto de rendición de cuentas, como un valor agregado a su imagen y para la transparencia de sus procesos; aunque la organización no está obligada a rendir cuentas ha decidido incluirla dentro de sus buenas prácticas de responsabilidad social, a través de un Sistema de Rendición de Cuentas, explicando durante el proceso de capacitación el funcionamiento del mismo y los beneficios que aporta a la institución.

Sistema de Rendición de Cuentas



Fuente: Manual del Sistema de Rendición de Cuentas Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz. 2012.

En Pastoral Social el Sistema de Rendición de Cuentas, permite cumplir los acuerdos establecidos y generar una participación ciudadana dentro de la organización, facilitando a sus beneficiarios/as el ejercicio de su derecho a exponer inconformidades y sugerencias que mejoren las acciones que se desarrollan dentro de la institución.

En la fotografía observamos que a través de imágenes se explica a los participantes sobre el uso del sistema de rendición de cuentas, dando a conocer paso a paso la aplicación del mismo, incentivando a los participantes a utilizarlo tomando en cuenta los beneficios que se obtienen al aplicar el Sistema de Rendición de Cuentas. Dentro de los cuales mencionamos:



Fuente: Mariela León (2,014) URL PPSII

- Fortalecimiento de credibilidad y confianza
- Fortalece capacidades y empoderamiento en la población
- Previene y/o reduce diferentes formas de corrupción.



Fuente: Mariela León (2,014) URL PPSII

Para profundizar el tema se entregó a cada participante un tríptico, para facilitar la explicación del uso del sistema de rendición de cuentas de Pastoral Social.

Trifoliar del Sistema de Rendición de Cuentas en Pastoral Social

Usted puede presentar su queja, sugerencia o retroalimentación, a través del buzón de sugerencias y quejas, que encontrará en las oficinas de Pastoral Social, a la par del buzón encontrará formatos de quejas y sugerencias para que pueda llenarlo, no olvide escribir su nombre y apellido.

También puede hacerlo a través de una llamada al teléfono **7951-2914**, comunicándose directamente con la coordinadora de Recursos Humanos.

Otro medio por el cual puede hacer su sugerencia y queja es a través de correo electrónico

recursoshumanospastoraldv@gmail.com en el que usted debe de anotar sus datos (nombre, apellido, número de teléfono, nombre de su comunidad), para que se le pueda dar respuesta a su sugerencia.

Si tiene alguna dificultad para el llenado de los formatos o otra duda puede solicitar ayuda con la encargada de recursos humanos.

Después de haber leído lo anterior esperamos que pueda emitir su opinión.

Puede comunicarse a:

Teléfono

7951 - 2914



Buzón de quejas y sugerencias.



Al correo electrónico :

Recursoshumanospastoraldv@gmail.com

No aceptamos quejas anónimas.



Pastoral Social Caritas

Diócesis de la Verapaz

AYÚDANOS A
BRINDAR UN
MEJOR
TRABAJO

UTILIZA EL
SISTEMA DE
RENDICIÓN DE
CUENTAS

Elaborado por:

Mariela León estudiante de PPS Universidad
Rafael Landivar, con el apoyo de Licda. Yaneth Bá

MISIÓN:

Somos una institución de la Iglesia Católica, que promueve el acceso a oportunidades y a través de diferentes acciones innovadoras, inspiradas a la luz del evangelio, la Doctrina Social de la Iglesia y la experiencia de los cristianos, para la dignificación y calidad de vida de las personas más necesitadas de bienestar en la Diócesis de la Verapaz.

VISIÓN

Al finalizar el año 2017 la Pastoral Social-Caritas de la Diócesis de la Verapaz cuenta con una estructura sólida, y efectiva que coordina con entes diocesanos y otros aliados afines, actuando en la promoción humana y preferentemente con los más pobres y excluidos.

Que es rendición de cuenta

Es un proceso permanente que incentiva el diálogo, el intercambio de información y la retroalimentación por parte de la ciudadanía.

Es importante que sepa que: La rendición de cuentas es un derecho de la población y un deber que tiene que cumplir las instituciones.

Estimado usuario, le contamos que Pastoral Social cuenta con un Sistema de Rendición de Cuentas, en el que usted puede emitir sus sugerencias y quejas. Para entender mejor cada uno de los conceptos los definimos a continuación:

Sugerencia: Son aportes, opiniones, propuestas o recomendaciones que se realizan con el objetivo de mejorar el servicio que presta el personal de pastoral social.

Queja: Es cuando se da a conocer alguna inconformidad, algo que no se ve bien (actitud, comportamiento) del personal de Pastoral que hacen daño a la comunidad o personas de la comunidad. También se puede presentar una queja cuando el personal no cumple con lo acordado, del proyecto.

No todas las quejas son validas.

Quejas validas: Cuando se relaciona directamente con los compromisos hechos por la pastoral, aquellas situaciones que están bajo el control de la misma.

Quejas no validas: Cuando se relaciona con cuestiones y/o acciones fuera del control de la pastoral y pueden ser referidas a otras organizaciones consideradas responsables pero la organización no puede aceptar responsabilidad.

EVALUACIÓN DEL PROCESO

Al finalizar el proceso de capacitación se realiza un ejercicio práctico evaluando los temas que se desarrollaron durante el proceso de capacitación.

Para realizar dicho ejercicio se solicitó a los participantes realizar tres grupos, a los cuales se les proporciona: marcador, pliegos de papel bond y fichas de 5 colores. Posteriormente cada grupo escribió en cada ficha los pasos y/o fases de la auditoría social, escribiendo en que consiste cada uno.



Fuente: Mariela León (2,014) URL PPSII

Ya teniendo los participantes el material solicitado, se les pide que cada uno diera a conocer lo desarrollado en el material.

Al evaluar el uso del sistema de rendición de cuentas, se solicitó a los participantes que el primer grupo realizaría una queja, el segundo grupo realizaría una sugerencia, y el tercer grupo realizaría una opinión de la actividad desarrollada,



Fuente: Mariela León (2,014) URL PPSII

los tres grupos dieron a conocer su queja, sugerencia, y opinión, utilizando el buzón y la vía telefónica, el objetivo de la actividad fue darles a conocer que cada uno es parte de la institución, por ello tiene el derecho de dar a conocer sus inquietudes y sus opiniones, siendo estas de gran valor para la organización.

Los líderes beneficiarios/as comentan que tienen mucho interés, en utilizar el Sistema de Rendición de Cuentas ya que de esa manera la organización podrá mejorar sus servicios, lo cual les favorece porque son dirigidos a sus comunidades,

dando a conocer que pondrán en práctica lo aprendido para fortalecer la participación ciudadana y mejorar las proyecciones que van dirigidas a sus comunidades para que estas respondan a sus necesidades y al desarrollo local.

ASPECTOS RELEVANTES

- Los beneficiarios/as dieron a conocer opiniones positivas, mostrando satisfacción del proceso de capacitación. Indicando que por medio de él, adquirieron nuevos conocimientos.
- Durante el proceso de la actividad se tradujo el desarrollo de los temas en el idioma q'eqchi'.
- La actividad se desarrolló adecuadamente contando con la participación activa de los participantes.
- El contenido de los temas fueron trasladados a través de imágenes, para una mejor captación de los mismos.

CONCLUSIONES

Al dar a conocer cada tema, se fomentó a los participantes involucrarse para hacer incidencia y exigir que los fondos públicos sean ejecutados de manera transparente, fortaleciendo la democracia y el interés de fomentar la participación ciudadana.

Al finalizar el proceso de capacitación se observó que un alto porcentaje de participantes desconocían los temas abordados, debido a que no se ha tomado importancia al fortalecimiento de construcción de ciudadanía.

Durante el proceso de capacitación se obtuvo resultados satisfactorios ya que los líderes comunitarios, han despertado el interés e entusiasmo, tomando

conciencia de la importancia de los temas abordados y su función dentro de cualquier actividad.

Durante el proceso de capacitación hemos priorizado que los líderes beneficiarios realicen la réplica de lo aprendido a los miembros de la comunidad, fomentando en ellos la participación activa en el control social de la administración, con el propósito de lograr que la labor de cualquier organización se ejecute con transparencia, honradez, calidad y en los plazos previstos.

RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de la actividad se detectan algunas debilidades, por ello se sugiere lo siguiente:

- Se recomienda que se fortalezca el área de construcción de ciudadanía, elaborando una currícula educativa, en donde se profundice en todos los proyectos que ejecuta Pastoral Social y específicamente temas en relación a la auditoría social.
- Es indispensable la elaboración de un manual de procedimientos de Auditoría Social dirigida a beneficiarios/as, con el fin de los mismos sepan paso a paso que deben de seguir para hacerse escuchar.
- Se recomienda que el material dirigido a beneficiarios/as sea adaptado al nivel académico de los participantes, tomando en cuenta que son provenientes del área rural y un alto porcentaje no dominan el idioma español.
- Es necesario la elaboración de una Política de Auditoría Social enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas, con el fin de ir fomentando una cultura de rendición de cuentas.

ANEXO 8

RESULTADO 2: Política de Auditoría Social de Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz.



POLÍTICA DE AUDITORÍA SOCIAL DE PASTORAL SOCIAL -CÁRITAS- DIÓCESIS DE LA VERAPAZ



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

ELABORADO:
LOURDES MARIELA LEÓN DUBÓN

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL
CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO



Pastoral Social - Caritas, Diócesis de la Verapaz

Ref. Coord. Gral. 034

Cobán, A. V. mayo 21 de 2,014.

Licenciado:
Elder Caal
Tutor de Práctica Profesional Supervisada
Universidad Rafael Landívar

Por medio de la presente se hace constar que la estudiante de la Universidad Rafael Landívar, Lourdes Mariela León Dubón, quien se identifica con el carnet No. 2152609, hace entrega a la Organización, una Política Auditoría Social, enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas, que promueve los criterios de calidad, pertinencia y calidez. Dicha política establece principios, procesos, normas y reglas, que permiten a la organización proceder de una forma democrática y transparente, brindando una mejor calidad, eficiencia y eficacia.

Por ello dejamos constancia que, *Validamos e Institucionalizamos la Política de Auditoría Social de Pastoral Social Caritas -Diócesis- de la Verapaz*, formando está un instrumento y mecanismo más para nuestra Institución.

Agradecemos a la estudiante la entrega de dicho documento, siendo este de mucha utilidad y funcionalidad para nuestra organización.

f. 
Dra. Conchita Inés Reyes Morales
Directora de Pastoral Social



f. 
Licda. Elvira Janeth Bá Pacay
Coordinadora del Sistema de Rendición de Cuentas.



INTRODUCCIÓN

La Pastoral Social reafirma su compromiso en este reto institucional ya que esta consiente que como instancia desde su quehacer, necesita construir y sostener legitimidad, confianza y ética como parte del compromiso que asume con la población. La organización ha tomado el concepto de rendición de cuentas como un valor agregado a la imagen organizacional, incluyéndolo dentro de sus buenas prácticas de responsabilidad institucional.

Para fortalecer la democracia, se ha establecido que el equipo de trabajo de Pastoral Social debe de rendir cuentas a donantes y grupos beneficiarios/as y estos exigirlos, ya que el no rendir cuentas impide conocer si se está cumpliendo realmente con lo establecido.

La política de Auditoría Social con énfasis al Sistema de Rendición de Cuentas, busca generar mejores esquemas de articulación y coordinación de las diversas acciones para el mejoramiento de la gestión en los servicios a los grupos de interés, permite brindar un marco de acción para el logro de mecanismos adecuados de interlocución con la ciudadanía, facilitando el ejercicio del control organizacional y la interacción ciudadana.

Con el documento se pretende constar la aplicación de los distintos mecanismos que ofrece Pastoral Social, para ejercer control sobre las acciones ejecutadas, adoptando el código de ética que reúne los principios, valores y directrices éticas, que deben guiar el comportamiento del equipo de trabajo, frente a los diferentes grupos de interés, y el marco legal que establece una serie de leyes que ampara el proceso de la política.

Para Pastoral Social la Política se considera como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, con la finalidad de optimizar los recursos y agilizar la prestación de



servicios y logros de resultados deseados. Se pone a disposición de todos los interesados o interesadas. La Política de Auditoría Social enfocado al Sistema de Rendición de Cuentas, brinda principios, lineamientos, valores y procesos que se deben de seguir, en determinado momento.

Dicha Política está amparada en la doctrina social de la iglesia y las leyes nacionales. Está estructurada en ocho capítulos.



OBJETIVOS

General:

Que la política de Auditoría Social sea parte de un mecanismo institucional, donde se fortalezca la transparencia la rendición de cuentas y las decisiones oportunas.

Específicos:

- Establecer espacios de diálogo y retroalimentación de los grupos de interés.
- Promover comportamientos laborales conducentes a buenos procesos de rendición de cuentas.



ANTECEDENTES

Pastoral Social fue fundada en el año 1987, iniciando en la sede donde actualmente funciona, (Convento Santo Domingo en la cabecera departamental de Alta Verapaz), cuenta con aproximadamente 27 años de servicio con intervenciones en los Departamentos de Alta y Baja Verapaz. Siendo siempre su máxima jerarquía el obispo. Su fin fue implementado a brindar servicios de asesoría legal trabajando con familias desplazadas por el conflicto armado interno en Guatemala, posteriormente se apoyó a la legalización de tierras comunitarias ante el gobierno, brindando orientación y acompañamiento, formación y capacitación a líderes comunitarios. Durante el año 2000, inicio el proceso de reconocimiento de grupos vulnerables, a los cuales se les tenía como énfasis.

La Pastoral Social-Cáritas- Diócesis de la Verapaz, es una organización no lucrativa de la Iglesia Católica, solidaria con las necesidades de las personas más pobres y desprotegidas de la Diócesis de la Verapaz; dirigiendo sus acciones a través de los programas: Derechos Humanos, Desarrollo Social y Productivo, Salud Integral, Mujer y Equidad de Género, Fortalecimiento Institucional, Gestión de Riesgo e Incidencia Política. Para lograr dar una respuesta a las necesidades, se formula el marco necesario en función de material, equipo y recurso humano para hacer realidad la inquietud de servir a los menos favorecidos de la sociedad de las Verapaces.

Debido al alto número de beneficiarios atendidos por Pastoral Social; en el año 2012 se tuvo la iniciativa por medio del consejo técnico, de realizar una propuesta para implementar un Sistema de Rendición de Cuentas, con el fin de que Pastoral Social iniciará un proceso de reconstrucción de su estructura orgánica a efecto de atender las nuevas y continúa demandas de la población, fortaleciendo la participación, procedimientos técnicos, financieros, así como los mecanismos de comunicación entre los beneficiarios/as y la institución.



En el año 2,013 fue implementado en Pastoral Social un Sistema de Rendición de Cuentas, facilitando a los beneficiarios/as el ejercicio de su derecho a exponer inconformidades y sugerencias que mejoren las acciones que se desarrollan dentro de la institución, tomando en cuenta que la organización ha tomado el concepto de rendición de cuentas como un valor agregado a la imagen organizacional, y aunque la organización no está obligada a rendir cuentas a sus beneficiarios/as ha decidido incluirlo dentro de sus buenas prácticas de responsabilidad institucional.

El Sistema de Rendición de Cuentas consiste en involucrar a los actores que intervienen de la organización de principio a fin como parte de un movimiento constante, contando con mecanismos de comunicación como: buzón de sugerencias y quejas, teléfono y correo electrónico, con el objeto de que los grupos de interés puedan ser partícipes de las acciones que implementa Pastoral Social.

Considerando la importancia de mejorar, responder y monitorear quejas dentro de los programas y proyecto que ejecuta la organización, planteando cuestiones y proporcionando retroalimentaciones, que permitan una responsabilidad organización mejorando la calidad, el aprendizaje y eficiencia de los programas y proyectos, ante las comunidades beneficiarias.

Así mismo surgió la responsabilidad por atender las nuevas y continúa demandas de los grupos de interés, en donde se mantuviera una relación participativa respecto a los servicios brindados, tomando en cuenta las recomendaciones de los colaboradores, donantes y sobre todo manteniendo la imagen organizacional. Por ello surge la necesidad de amparar el Sistema de Rendición de Cuentas a través de la formulación de una política que permitiera establecer normas y principios, en el cual como equipo de trabajo se tuviera el compromiso de darle seguimiento a los mecanismos del sistema.



JUSTIFICACIÓN

En los últimos años la sociedad en su conjunto, está cuestionando con más fuerza, el papel de las organizaciones sociales en la movilización de la población. En ese contexto, la rendición de cuentas cobra cada vez mayor importancia por la posibilidad inherente de instaurar la confianza y recobrar legitimidad. Asimismo; la visión, misión y valores institucionales fomentan la inclusión de todas las personas en las acciones de desarrollo y trabaja en la construcción de un mundo en donde se respeten los derechos y dignidad de todas las personas. A través de la rendición de cuentas se contribuye a lograr los valores, misión y visión establecida en la institución.

Así mismo Pastoral Social, para cumplir con las leyes del país y convencidos de la importancia que tiene la participación en el desarrollo humano, garantiza la participación ciudadana en todos los proyectos que ejecuta a través de diferentes mecanismos para que beneficiarios/as puedan aportar sus sugerencias y exponer sus quejas, regulando sus normas y reglas que le permitan el logro del plan estratégico y el buen desempeño dentro de la organización, rindiendo cuentas tanto a sus donantes como sus beneficiarios/as como una forma de prevención de posibles actos de corrupción y de mal desempeño laboral.

Dentro de la política se prioriza la necesidad de contar con normas, principios y disposiciones que regulen las relaciones laborales y sana convivencia entre los trabajadores; por cuanto implica el involucramiento activo del equipo de trabajo de la organización en mantener cambios en las perspectivas conceptuales y procedimientos.

La aplicación de la política trae consigo una serie de beneficios que permiten el cumplimiento de los objetivos planteados, describiendo dentro de estas las siguientes:



- La política establece que ninguna persona individual, grupo u organización esta privada a exigir que se les rinda cuentas.
- Potencializa la democracia participativa, ya que permite a través de una serie de mecanismos de comunicación que los grupos de interés ejerzan el control de las acciones realizadas por la organización.
- Restaura la confianza en los grupos de interés en exponer sus quejas y sugerencia ya que la política establece la confidencialidad del manejo de cada proceso.
- Responsabiliza a la institución de cumplir con los acuerdos establecidos, y el manejo adecuado de los recursos; previniendo al equipo de trabajo sobre las precauciones que se deben considerar.



EJES TRANSVERSALES

La política del sistema de rendición de cuentas contiene dos ejes o áreas de acción en ámbito de mejoras del servicio brindado a la población.

EJE 1: Fortalecer la transparencia.

Eje 1: Entre las funciones del Eje 1: fortalecer la transparencia se encuentra la de velar porque todo empleado de la organización cumpla con la obligación de rendir cuentas incluyendo las *liquidaciones, informes mensuales, informes de gestión, avances, informes finales, memorias anuales* y otros, desarrollando mecanismos para la implementación del control organizacional, así como asegurar el acceso de la información a los grupos de interés siempre y cuando estos justifiquen para que será utilizada la información.

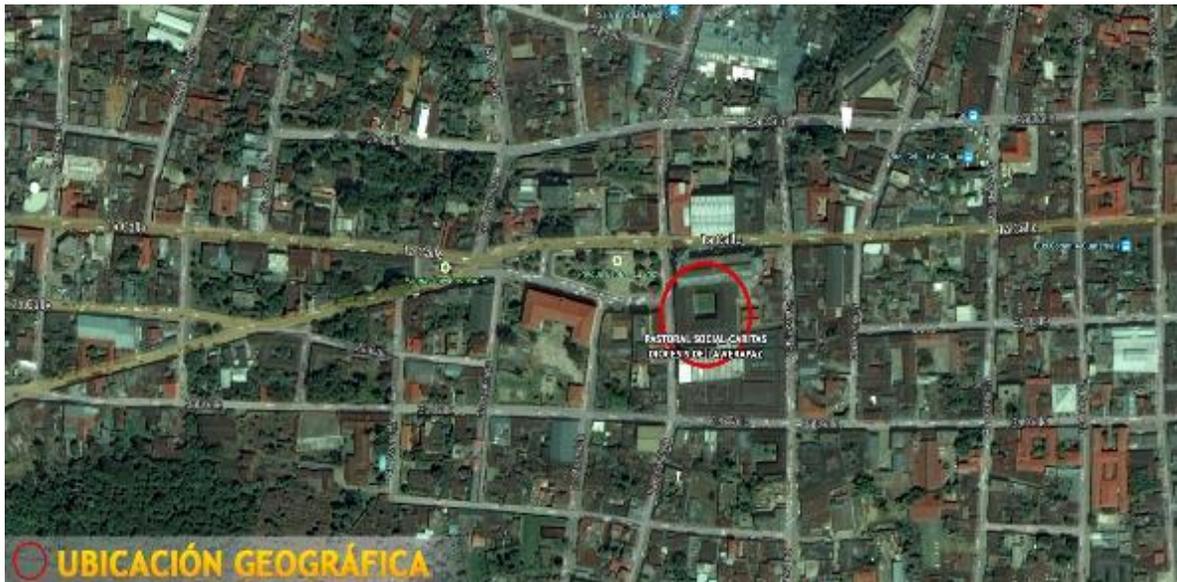
EJE 2: Fomentar la construcción de ciudadanía.

Eje 2: Se promueve la participación ciudadana a través del diálogo entre equipo de la organización y grupos de interés, promoviendo mecanismos de comunicación, donde se tendrá la libertad de expresar sugerencias y quejas de cualquier índole. Implicando el empoderamiento ciudadano y de participar activamente en la construcción de un mejor desempeño laboral de la organización, en respuesta a las necesidades sentidas de la población beneficiaria.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

1ª. Avenida 1-31 zona 3, Convento Santo Domingo de Guzmán, en el municipio de Cobán, Alta Verapaz.

Mapa de ubicación





“La política dice la Doctrina Social de la Iglesia, es una de las formas más elevadas de la caridad, porque sirve al bien común; los ciudadanos no pueden desentenderse de la política, deben animarse a participar y no a lavarse las manos”.

Papa Francisco



CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE LA POLÍTICA

“La libertad de buscar y decir la verdad es un elemento esencial de la comunicación humana, no solo en relación con los hechos y la información, sino también sobre la naturaleza y destino de la persona humana, respecto a la sociedad, el bien común y nuestra relación con Dios”

Juan Pablo II



CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE LA POLÍTICA

1.1. Visión y Misión organizacional

Visión: El sueño de Pastoral Social

Al finalizar el año 2016 Pastoral Social –Cáritas- Diócesis de la Verapaz, cuenta con una estructura sólida y efectiva que coordina con entes diocesanos y otros aliados afines, actuando en la promoción humana y preferente con los más pobres y excluidos.

Misión: ¿Cómo hacemos realidad nuestro sueño?

Somos una institución de la Iglesia Católica, que promueve el acceso a oportunidades a través de diferentes acciones innovadas, inspiradas a la luz del evangelio, la doctrina social de la iglesia y la experiencia de los cristianos, para la dignificación y calidad de vida de las personas más necesitadas de bienestar en la Diócesis de la Verapaz



1.2. Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas se conoce en un sentido tradicional y el sentido horizontal, cuando nos referimos a una rendición de cuentas tradicional, David Bonbright, lo denomina “como el cumplimiento de brindar información, según determinados requisitos formales, de cómo se gastaron los fondos para la finalidad propuesta”. (Guía para organizar sistemas de rendición de cuentas de las ONGs a la ciudadanía, La experiencia de CARE Perú. 2,010).

Cuando hablamos de rendición de cuentas con sentido horizontal, es importante determinar que este concepto contiene un criterio más profundo, responde a la visión y misión de la organización, de una forma más dinámica, ya que permite el involucramiento de actores claves en la toma de decisiones relacionadas con las intervenciones de la organización, por medio de la definición de responsabilidades mutuas desde el principio, lo cual permitirá la construcción de mejores relaciones de respeto, confianza y transparencia, a partir de la defunción de información sobre lo que se hace para asegurar la confiabilidad. La finalidad de la rendición de cuentas es mantener una comunicación amplia entre beneficiarios/as y equipo de trabajo.

1.2.1. ¿Qué es Rendición de Cuentas para Pastoral Social?¹⁴

Para Pastoral Social la rendición de cuentas significa “asumir responsabilidades por escuchar las necesidades, preocupaciones y puntos de vista de los colaboradores, donantes, socios, beneficiarios/as y a las comunidades a las que se sirve”.

Para eso se debe comprometer a actuar sobre la base de lo que ellos están diciendo y responder ante ello por las decisiones que se toman y las acciones que se emplean. También la realización de esfuerzos por mejorar la calidad, aprendizaje y eficacia de los

¹⁴ Idem.



programas y proyectos. En esencia rendir cuentas tienen que ver con la manera en que la institución se relaciona con las personas, mujeres, hombres, niños y niñas con dignidad y respeto.

Es uno de los medios por el cual se da cuenta del cumplimiento sobre acuerdos y compromisos con la población beneficiaria. Este proceso implica asegurar la participación directa y sostenida de los comunitarios, así como la retroalimentación mutua, mediante la promoción de relaciones de poder más equitativas y el fortalecimiento de la gestión de la organización.

1.2.2. Ideas centrales sobre la rendición de cuentas

- Restituye la participación ciudadana y posibilita un equilibrio de poderes entre la comunidad y quienes llevan a cabo los proyectos en su nombre.
- No es una meta; es más bien, un proceso vivo y permanente de diálogo, y mejora de las actividades y proyectos.
- Es un ejercicio de coherencia entre el trabajo cotidiano, y los valores y principios orientadores de Pastoral Social.

1.3. Sugerencia

Las sugerencias son las peticiones, propuestas o recomendaciones de ideas o de acciones que realizan beneficiarios/as de los proyectos ejecutados por Pastoral Social.

Las sugerencias se pueden hacer antes, durante y después de la ejecución de un proyecto.



- Mediante consultas a las comunidades para la formulación de un proyecto.
- En asambleas comunitarias de presentación de los proyectos aprobados.
- En reuniones con donantes cuando vienen a monitorear el trabajo realizado
- En los talleres de capacitación con beneficiarios/as directos, en los que al final se deja un espacio de “temas varios”.

1.4. Queja

- La queja es un signo de inconformidad por los servicios prestados por las empresas, instituciones públicas o privadas.
- La queja es una expresión de insatisfacción sobre el estándar o calidad de la asistencia que se está prestando y se relaciona con las acciones u omisiones adoptadas por el personal o voluntarios que causan directa o indirectamente contrariedades a alguien.
- Las quejas están asociadas directamente con los compromisos hechos por una institución, en términos de qué y cómo prestar asistencia y dar apoyo. Las personas que están en el lado receptor de la asistencia y apoyo tienen derecho a reclamar si no están cumpliendo los estándares, si la asistencia no es apropiada para ellos, si no son como les prometieron las instituciones implementadoras, o hay serias infracciones a los códigos de conducta, una queja tiene el deber de responder al recurrente.



1.5. Retroalimentación

Es un comentario o reparo que puede ser positivo o negativo pero que no requiere de una respuesta formal. La retroalimentación arroja luces sobre cómo son percibidas las actividades de un proyecto y como están siendo implementadas.

La retroalimentación de esta naturaleza puede ser abordada informalmente durante visitas de monitoreo programático o puede ser referida al personal de dirección de ser necesario.

1.6. Transparencia

Es un diálogo auténtico y responsable entre trabajadores del estado, organizaciones y sociedad, que se desarrolla en un ambiente ético y de confianza, para establecer compromisos orientados al logro del bienestar común y que como proceso demanda cambios políticos, sociales e institucionales. Los componentes para impulsar la transparencia pueden ser, el acceso a la información, el manejo honesto y adecuado de los recursos, la ética en la rendición de cuentas.

1.7. Control

Es un derecho constitucional de carácter participativo y exigible mediante el cual algunos actores supervisan y evalúan la ejecución de la gestión del manejo apropiado de los recursos económicos, materiales, humanos, naturales y la calidad de los servicios.

1.8. Estrategias

Es un conjunto de acciones planificadas de manera tal, que contribuyen a lograr un fin u objetivo que se ha determinado previamente. De acuerdo al Coronel John Boyd, “el término de estrategia, es como un tapiz mental de intenciones cambiantes para armonizar y focalizar esfuerzos para



lograr objetivos y propósitos en un expansible mundo de imprevistos, mejorando esfuerzos para crear y adecuarse a expansibles circunstancias”.

1.9. Principios

Ley o regla que se cumple o debe seguir con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto objetivo, se convierte en un conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización; estas son el soporte de la misión, visión, y objetivos de la institución.

1.10. Sanción

Aplicación de algún tipo de pena o castigo a una persona ante determinado comportamiento considerando inapropiado, peligroso o ilegal.

1.11. Comunicación

Proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, intercambiando mensajes entre los individuos. Para Martínez y Nosnik, la comunicación buscan establecer contacto con alguien más por medio de “ideas, hechos, pensamientos y conductas”, Así la comunicación implica un objetivo, que generalmente es el cambiar, reforzar o enseñar el comportamiento, actitudes y conocimiento de quien recibe los mensajes.

1.12. Competencias

Las competencias son conjuntos de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que permiten el desarrollo satisfactorio de las actividades.



CAPÍTULO II

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

“La Iglesia alaba y estima la labor de quienes, al servicio del hombre, se consagran al bien de la cosa pública y acepta el peso de las correspondientes responsabilidades”.

Vaticano II, “La iglesia en el mundo de hoy” (G.S.) 75:



CAPITULO II

2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

2.1. Todo el equipo de trabajo de la organización debe cumplir con los procesos establecidos:

Por la naturaleza de la organización, ya que representamos a una entidad de la iglesia católica que fundamenta su actuar desde la Doctrina Social de la Iglesia, donde el mensaje social del evangelio no debe considerarse como una teoría, sino por encima de todo un fundamento de un estimo para la acción.

Como Pastoral Social queremos una iglesia servidora de los pobres, donde se encuentre la preocupación y derechos de los pueblos desamparados, respondiendo a sus necesidades.

Es importante establecer que el bien común también obliga a todos los individuos y grupos intermedios a cumplir el fin que los gobernantes han establecido, según normas de justicia y respetando los procedimientos y límites fijados. Por ello se establece una serie de criterio del porque el equipo de trabajo debe cumplir con lo establecido:

“La verdad os hará libres” (Jn 8,32)

10. El cumplimiento diligente y cabal de las responsabilidades que le fueron confiadas.

11. Por la ejecución eficiente, eficaz y oportuna de las funciones que le fueron conferidas.

12. Por el uso racional y eficiente de los recurso y activos que le fueron asignados.



13. Por el comportamiento ético y moral que manifieste dentro y fuera de la organización en horario laboral.
14. Por el respeto demostrado hacia las directrices de la oficina, compañeros de trabajo y ciudadanía.
15. Por el puesto que le fue asignado.

2.2. Responsabilidades compartidas:

El éxito de todo proceso de política, es responsabilidad compartida de todos los actores de la organización, de acuerdo a sus competencias y roles, por tanto todos tienen responsabilidades dentro de la organización de rendir cuentas y fortaleciendo la transparencia.

Todo equipo de trabajo de la organización está anuente a la rendición de cuentas.

2.2.1. Responsables de la implementación de la política auditoría social con énfasis al sistema de rendición de cuentas.

- **Coordinación general:** Supervisa el cumplimiento de la política de auditoría social con énfasis al sistema de rendición de cuentas.
- **Coordinadores:** Da cumplimiento a la estrategia y cronograma de acciones establecidos.
- **Personal técnico:** Socializar con beneficiarios/as los alcances de la Política.

Todas las jerarquías de trabajo deben establecer una comunicación permanente con sus beneficiarios/as, manteniendo un



diálogo constante a través de mensajes claros, sencillos a manera de que sean comprendidos por todos los grupos, tomando en cuenta las herramientas y medios de información más adecuados.

2.3. Código ético

Los códigos de ética permiten incorporar pautas de conducta que deben respetarse a través de declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos, dentro de la vida diaria de la organización surgiendo como parte integral de la cultura organizacional. Son denominados como pautas de conducta que deben respetarse.

El código ético explica áreas en que los empleados deben actuar con precaución.

- Todo empleado de la organización debe de establecer el diálogo permanente con sus beneficiarios/as y mantenerlos informados respecto a los cambios, objetivos, metodologías de trabajo del proyecto que son beneficiarios/as.
- Si los beneficiarios/as, solicitan información de proyectos ajenos a los que son beneficiarios/as, se les debe proporcionar la información, siempre y cuando notifiquen o justifiquen para que será utilizada dicha información.
- Toda persona sin importar la diferencia de género puede hacer uso del sistema de rendición de cuentas y se debe respetar sus creencias religiosas.
- El equipo técnico deberá agregar en la metodología de trabajo, la socialización del sistema de rendición de cuentas de Pastoral Social.



Prevaleciendo el diálogo en todo momento con beneficiarios/as de la organización.

- Todo empleado tiene prohibido la aceptación de la petición de objetos otorgado por los beneficiarios/as.
- Todo equipo de trabajo no participará en ninguna actividad ilegal o antiética en ningún momento y no harán nada de lo siguiente: falsificación de documentos, robo, malversación de fondos, soborno ni fraude.
- Existe la expectativa que todos los empleados deben contribuir al éxito en la realización de las metas de la organización a través del cumplimiento de su trabajo y que se conduzcan de una manera profesional consistente con las actividades de la organización.
- Durante su servicio con la organización, es posible que el equipo de trabajo tengan acceso a información confidencial que no es generalmente conocida por el público, respecto de las actividades de la organización. Durante su tiempo el encargado de dicha información e incluso después, mantendrá la información confidencial y mientras están representando a la organización no divulgarán ni usarán la información más allá de sus responsabilidades de trabajo o sin autorización previa. La información puede ser solicitada o proporcionada, escrita, electrónicamente o verbalmente, pero no está limitada a: información respecto a los proyectos aprobados, datos financieros, prácticas de la organización, donantes, datos de capacitación, metodologías de proyectos, programación de actividades.
- El uso o influencia de alcohol no está autorizado durante el horario de trabajo de oficina y de campo y durante eventos sociales en representación de la organización.



2.4. Principios y deberes éticos del equipo de trabajo

2.4.1. Principios éticos

Respeto: Adecuar su conducta hacia el respeto de las políticas de la institución, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones se cumplan y respeten los procedimientos.

Probidad: Actuar con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal.

Eficiencia: Brindar calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacidad sólida y permanente.

Lealtad y obediencia: Actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de la organización cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico, en la medida de que reúnan las formalidades del caso y tengan por objetivo la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo.

2.4.2. Deberes éticos

Transparencia: Debe ejecutar los actos del servicio de manera transparente, dichos actos deben ser accesibles al conocimiento de toda persona, brindando información fidedigna, completa y segura.

Discreción: Debe guardar reserva respecto de hechos o información con los que tenga conocimiento actuando con total discreción.

Uso adecuado de los bienes: Debe proteger y conservar los bienes de la organización, debiendo utilizar los que le fueran



asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.

2.5. Derechos que resguardan al equipo de trabajo y beneficiarios/as al utilizar la Política de Auditoría Social, enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas

2.5.1. Derechos del equipo de la Pastoral

- Que se le proporcione los recursos adecuados al personal, formación en el manejo del sistema y asignación de responsabilidades.
- Disponer de los recursos materiales necesarios adecuados para asegurar el funcionamiento efectivo del sistema.
- Facilitar la formación e instrucción, para que quienes traten con los usuarios conozcan el sistema, sean receptivos a sus necesidades y sean competentes en su gestión.
- Asignando responsabilidad, dando al personal competente la capacidad para resolver de una forma rápida, eficiente y con debida consideración la comunicación del sistema.
- Tener derecho a apelación o defensa según sea necesario.

2.5.2. Derechos de los beneficiarios/as (usuarios del sistema)

- Derecho a expresar sus insatisfacciones
- Derecho a conocer sobre los lineamientos establecidos en la política.



- Derecho a la accesibilidad, aceptando recibir la comunicación con facilidad.
- Derecho a la imparcialidad, haciendo que el sistema sea justo para los beneficiarios/as, la organización y el personal que recibe la comunicación.
- Derecho a la gratuidad, que para los beneficiarios/as no implique gastos por la utilización de los proceso de la política.
- Derecho a tener respuesta del sistema en un plazo de tiempo razonable.



CAPÍTULO III

RENDICIÓN DE CUENTAS COMO DERECHO A LA CIUDADANÍA

CAPÍTULO III

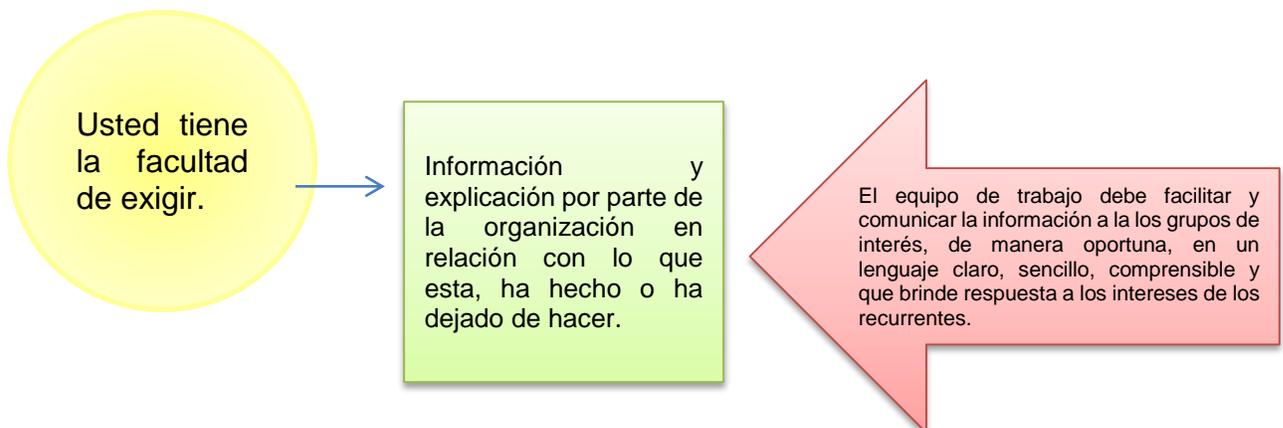
3. RENDICIÓN DE CUENTAS COMO DERECHO A LA CIUDADANÍA

La Política responde a los retos de hoy de la Doctrina Social de la Iglesia la cual se presenta como una cantera siempre abierta en la que la verdad señalando caminos de justicia y de paz. La enseñanza que de ella se desarrolla mejorando al contacto con situaciones cambiantes de este mundo, bajo el impulso del Evangelio como fuente de renovación, por ello establecemos que la organización debe actuar transparentemente, actuando con la verdad de los hechos, para responder a las necesidades sentidas de la población permitiendo ayudar a introducir un humanismo integral y solidario al servicio de la verdad plena del hombre, permitiendo la participación de la ciudadanía en el involucramiento de los procesos.

3.1. Derecho a la ciudadanía

Dentro de la política se establece que, así como la organización tiene la responsabilidad de adelantar procesos de rendición de cuentas, los ciudadanos tienen la facultad de exigirla.

Al formar parte o tener enlace con la organización se constituye como un derecho a la rendición de cuentas.





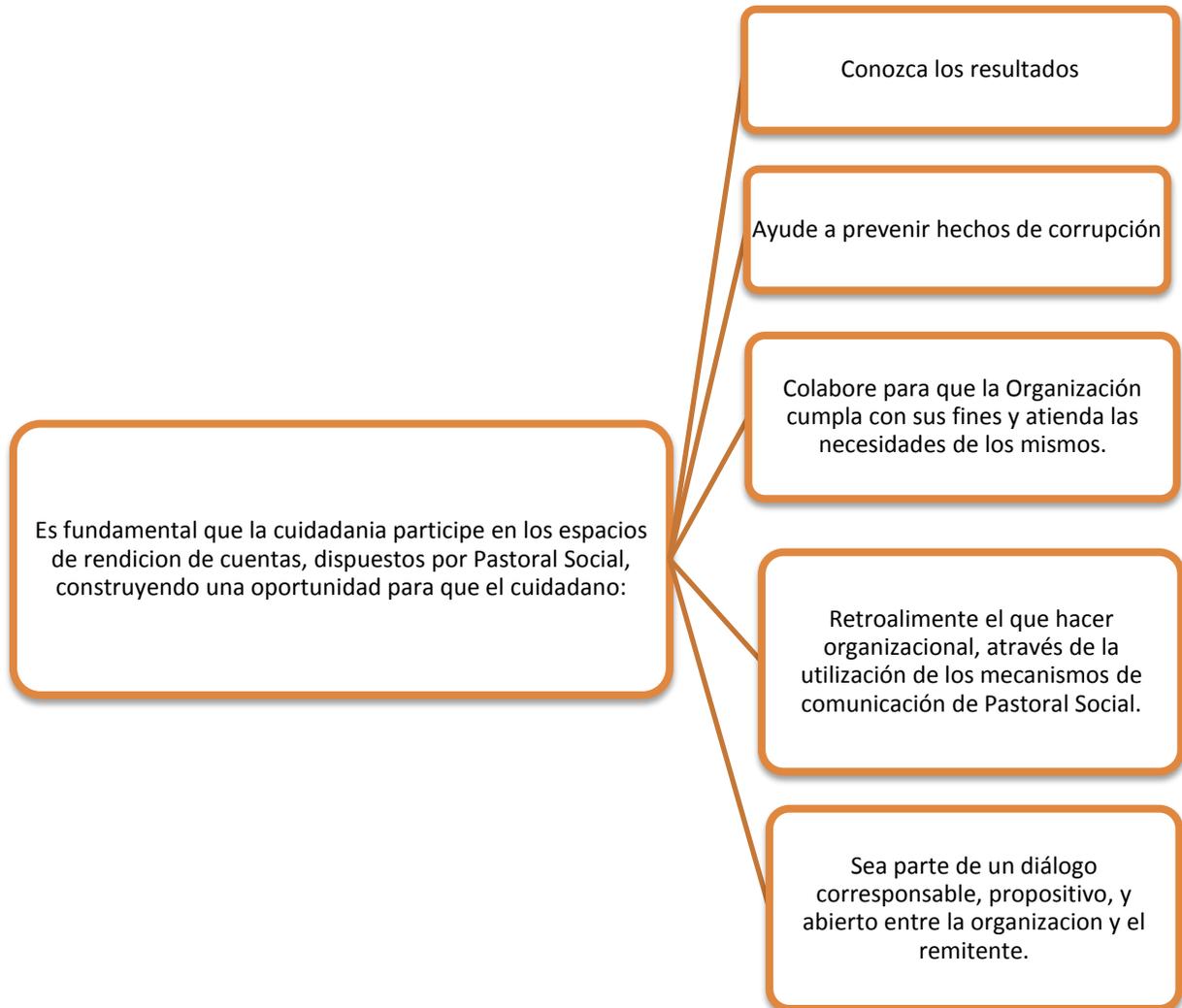
3.2. ¿Para qué participar en el proceso?

Para la democracia es muy importante que los ciudadanos sean responsables en los asuntos públicos y que ejerzan el derecho de la participación y el control organizacional.

Toda persona interesada en que Pastoral Social le rinda cuentas, puede participar en cualquiera de los espacios:

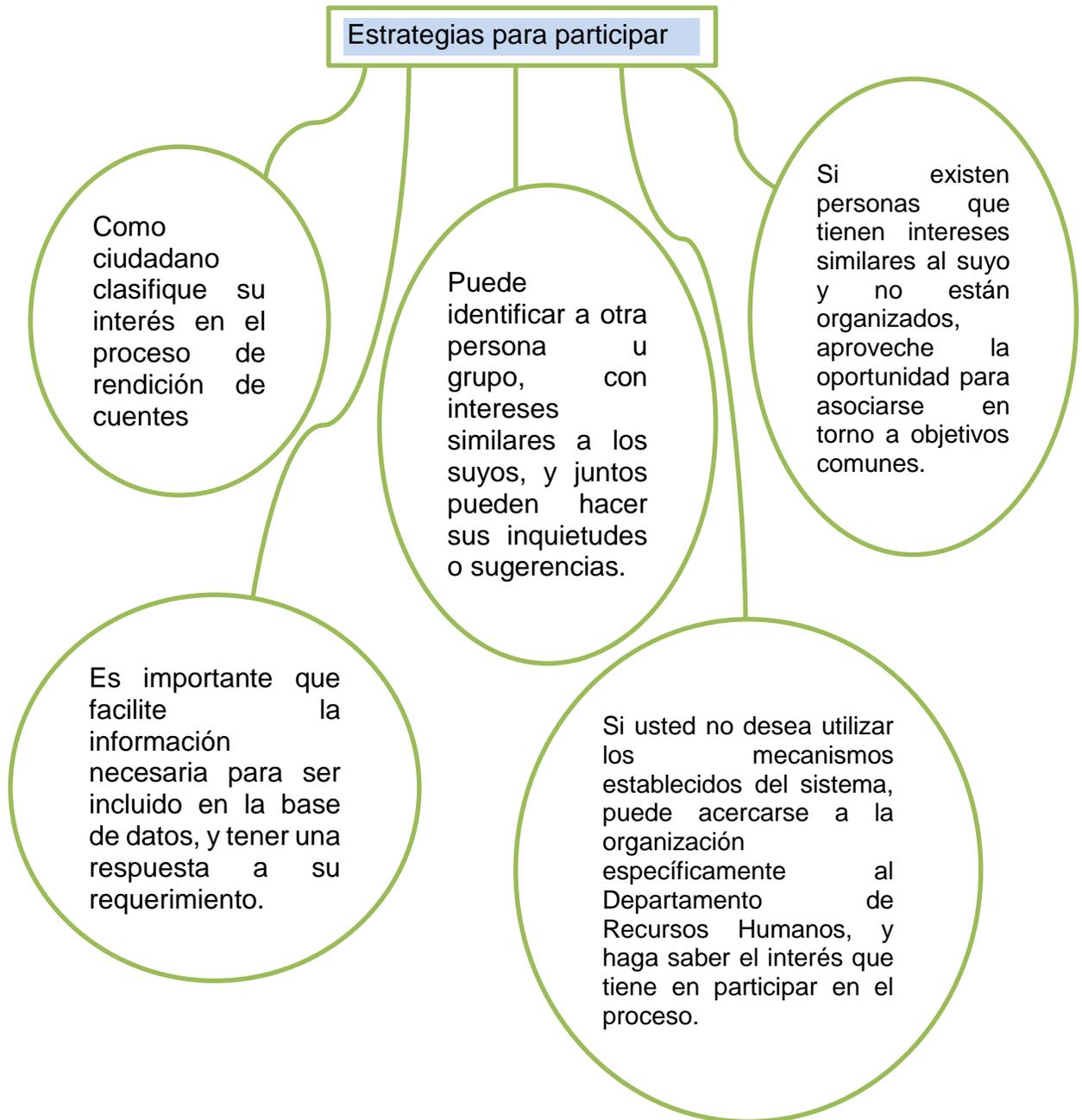
- Reuniones
- Foros
- Mesas de discusión
- Sitios web
- Buzón de sugerencias y quejas.
- Medio telefónico.

El ciudadano puede evaluar, proponer cambios o mejoras, en donde se generen compromisos creíbles y que incida en la definición e implementación de los programas y proyectos de la organización hacia la ciudadanía.



3.3. Recomendaciones para participar en el sistema de rendición de cuentas.

Los grupos de interés pueden participar efectivamente en el Sistema de Rendición de Cuentas, solicitando información, aportando soluciones identificando dificultades.



3.4. ¿Cómo puede formar parte de los ajustes de las acciones de Pastoral Social?



La participación social ha sido un concepto que hoy ha cobrado especial relevancia en Pastoral Social principalmente como parte de los programas y proyectos, para una mejor proyección.



“Hago lo que haga, busco despertar sueños, inspirar ilusiones y empoderar a quienes me rodean para que sean agentes de cambio positivo”



CAPÍTULO IV

PROCESO DE COMUNICACIÓN

“No basta con reflexionar y hablar sobre la realidad. Es necesario actuar. Ha llegado ya con dramática urgencia la hora de la acción

Medellín, 13-14



CAPITULO IV

4. PROCESO DE COMUNICACIÓN

El *Papa Juan Pablo II*, coloca claramente que diversas y recientes intervenciones doctrinales de “Justicia y Paz” están escogiendo la solidaridad como categoría de la ética capaz de sostener el edificio moral de los cristianos en “lo social” y su acción por la justicia, tomando en cuenta a la población marginada de los bienes necesarios para vivir con dignidad y a los que no se les hace justicia. Cumpliendo con lo establecido en la Doctrina Social de la Iglesia hemos establecido, procesos de comunicación que permitan a los grupos beneficiarios/as dar a conocer las inconformidades, con el fin de que se haga una apelación justa.

4.1. Participación de actores

Los principales usuarios pueden ser los beneficiarios/as. Sin embargo, no debe restringirse a los beneficiarios/as directos, sino incluir también a los potenciales, indirectos e incluso no beneficiarios/as, pues ellos también tienen interés en el trabajo de la organización y son afectados por el mismo.

La rendición de cuentas tiene como fin mantener el diálogo e información refiriéndose a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, documentos, informes, etc. Sobre las funciones a cargo de la institución, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación. Manteniendo el diálogo para la sustentación de las acciones, la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones a la exposición de los criterios utilizados para tomar decisiones e implica, por tanto, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar finalmente. Dentro de esto consideramos las siguientes estrategias:

4.1.1. Estrategias de diálogo

El componente de diálogo en la rendición de cuentas se refiere aquellas prácticas en las que la organización va más allá de dar



información a los ciudadanos y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con sus beneficiarios/as, estas pueden ser a través de:

- Chat
- Foros
- Convocatoria a reuniones generales a grupos de interés.
- Buzón de quejas y sugerencias
- Espacio de rendición de cuentas a través de correo electrónico.

4.1.2. Estrategias de información

En este apartado se determinan algunos datos que se pueden priorizar al momento de informar, tomando en cuenta que, puede ser solicitada otra clase de información, ya sea por las autoridades de la organización, por donantes o grupos de interés. Priorizan las siguientes estrategias que deben notificar:

- Las decisiones, logros, avances y dificultades.
- Presupuesto, gastos, estados de ejecución presupuestaria, donantes, adquisiciones.
- Calidad y eficacia de las obras ejecutadas, servicios facilitados y programas desarrollados.
- Avance y resultados finales de las obras solicitadas hacia el donante por Pastoral Social.
- Informar sobre las consultas dudas y cuestionamientos vinculados a los resultados priorizados.
- Que los datos brindados sean concretos, veraces y actualizados.
- Asegurar que los datos sean comprendidos por parte de los grupos de interés.



- Brindar el tiempo necesario a los grupos de interés, para el análisis, entendimiento y posibles planteamientos de consultas, dudas o críticas de la información brindada.
- Asegurar que los beneficiarios/as de la organización, analicen la información proporcionada con el objeto de vigilar el uso de los recursos, prioricen resultado y brinden recomendaciones que mejoren los servicios de la organización.
- Que se realice el diálogo efectivo entre el equipo de trabajo de la organización, beneficiarios/as y donantes.

4.2. Denuncias ciudadanas como medio de participación

La Pastoral Social en el ámbito del control, dispone de un Sistema de Rendición de Cuentas como una forma de participación ciudadana, a través del cual los beneficiarios/as pueden dar a conocer sus inconformidades y sugerencias, con el objetivo que las personas tengan la satisfacción de dar a conocer su punto de vista, sin que tenga que realizar procesos más complejos. Esto permite garantizar la transparencia o ausencia de impunidad en la organización.

“La participación en la vida comunitaria es uno de los pilares de todos los ordenamientos democráticos “

Obispo de Recife, Brasil

4.3. ¿Cómo pueden hacer uso del sistema de rendición de cuentas los grupos de interés?

Puede presentar su queja, sugerencia, retroalimentación, a través del buzón de sugerencias y quejas, ubicado en las oficinas de Pastoral Social, a la par encontrará formatos de quejas y sugerencias que debe llenar, no olvidando escribir el nombre de la comunidad y su identificación (nombre y apellido).

También puede hacerlo a través de una llamada al teléfono 7951-2914, comunicándose directamente a la oficina de Recursos Humanos. Otro medio por el cual puede hacer su sugerencia y queja es a través del correo electrónico recursoshumanospastoraldv@gmail.com anotando sus datos (nombre, apellido, número de teléfono, nombre de su comunidad), para que se le pueda dar respuesta a su sugerencia.

Se debe de tomar en cuenta que las opiniones y quejas que recibe la organización de los grupos de interés, permiten mejorar la calidad de trabajo y mejor atención hacia la sociedad.

La organización debe realizar esfuerzos para facilitar la consulta a través de diversos medios de comunicación y debe facilitar el acceso a la información oportunamente, en un lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de sus beneficiarios/as es decir lo que quieren y necesitan los beneficiarios/as.

Puede comunicarse a:

Teléfono

7951- 2914



Buzón de quejas y sugerencias.



Al correo electrónico :

Recursoshumanospastoraldv@gmail.com



***¡Su sugerencia y queja nos permitirán mejorar la atención
hacia usted y su comunidad!***



CAPÍTULO V

FUNDAMENTOS Y PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA DE AUDITORÍA SOCIAL

“El futuro nos exige una visión humanista de la economía y una política que logre cada vez más y mejor la participación de las personas, evite el elitismo y erradique la pobreza. Que a nadie le falte lo necesario y que se asegure a todos dignidad fraternidad y solidaridad; este es el camino a seguir”.

Papa Benedicto XVI



CAPÍTULO V

5.1. FUNDAMENTOS Y PROPÓSITO DE LA POLÍTICA DE AUDITORÍA SOCIAL

La política se basa desde la Doctrina Social de la Iglesia, por medio de ella se propone ante todo, sostener y animar la acción del equipo de trabajo en responder a cada proceso de rendición de cuentas, encontrando los principios de reflexión, criterios de juicio y directrices de acción que servirán de base para promover un humanismo integral y solidario. Recordando los valores auténticos que dignifiquen la persona humana, aportando para una dirigencia comprometida en la justa distribución de los bienes.

5.1. ¿En qué consiste el proceso de la política de auditoría social?

El proceso consiste en normas, procedimientos y prácticas, que permitan a la organización, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los grupos de interés, teniendo como finalidad la búsqueda de la transparencia y a partir de allí lograr la adopción de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas.

Para tal fin es fundamental adelantar acciones de sensibilización, promoción y capacitación de la participación ciudadana en la rendición de cuentas y conectar espacios de diálogo con grupos beneficiarios/as durante el proceso, cumpliendo con los siguientes aspectos:

- Asegura la confianza y credibilidad de la institución con sus beneficiarios/as.
- Los grupos de interés deben sentirse identificados con la organización para trabajar en conjunto.



- Se debe promover la participación activa de la población, mejorando el desempeño dentro de la institución y contribuyendo a la sostenibilidad.

5.2. Aporte de la política de Auditoría Social.

- Mejora el trabajo.
- Fortalece en credibilidad y confianza
- Pastoral Social será un medio referente para otras organizaciones, por la iniciativa de aplicar el Sistema de rendición de cuentas.
- Previene y/o reduce diferentes formas de corrupción, por ejemplo: favoritismo, nepotismo, desvío de recursos, fraudes o alguna forma de comportamiento que atente contra la integridad personal.
- Aporta al aprendizaje y madurez organizacional.
- Fortalece capacidades y empoderamiento en la población.

5.3. Valores Institucionales

Valores institucionales	¿Cómo se relaciona con el sistema de Rendición de Cuentas?
Respeto: Confiamos en la participación comunitaria por ello se guarda un respeto profundo por la voluntad de las mismas personas, por su sabiduría para tomar decisiones y por su contribución cotidiana con su esfuerzo para superar sus condiciones actuales.	Considera que todos y todas son personas en igualdad de derechos para ser informadas y consultados



<p>Integralidad: Nuestra visión del trabajo está orientada a lograr que cada una de las acciones que se realizan sea complementaria de la otra, no hay acciones aisladas o dispersas, todas componen un todo que se traduce en apoyar los procesos de desarrollo comunitario.</p>	<p>Implica actuar con responsabilidad y transparencia, siendo coherentes con lo que predicamos</p>
<p>Compromiso: Es la vocación de servicio el móvil de todo lo que realiza, siendo parte sustantiva de la mística que impulsa el alcance de las tareas definidas con las comunidades para el alcance de la justicia, la paz y la equidad</p>	<p>Conlleva asumir la responsabilidad de lo que decimos y cumplir con lo que ofrecemos en busca del bien común,</p>
<p>Transformación: Nuestras acciones se orientan a contribuir a generar procesos de transformación social y humana, puesto que es la garantía del cambio en las condiciones de vida de las poblaciones que acompañamos.</p>	<p>Se miden los procesos del trabajo realizado y se adoptan medidas oportunas para mejorar la eficiencia de las acciones.</p>
<p>Igualdad: Creemos que todos los seres humanos son iguales en dignidad, por lo que la ayuda y el trabajo en búsqueda del desarrollo sostenible que aportemos no hará distinción de género, etnia u opciones políticas y religiosas. En particular velaremos por la pertinencia cultural de nuestras acciones en el contexto multiétnico, plurilingüe y multicultural de Guatemala.</p>	<p>Creemos que todos los seres humanos son iguales en dignidad por que debemos de tomar en cuenta las observaciones y quejas que las comunidades presenten.</p>



<p>Honestidad: Fundamenta el trabajo en el que hacer cristiana, fidelidad a la doctrina de la Iglesia actúan como una organización transparente, se servicio social y del bien común.</p>	<p>Consolida la relación entre la institución y beneficiarios</p>
<p>Empoderamiento: Compromiso de mantener el respeto y la importancia de la participación de las comunidades en la construcción de sus propio derrotero que los lleve al desarrollo y al bienestar</p>	<p>A través de la RDC se le da importancia de la participación a las comunidades y el respeto para ser consultadas en las decisiones a tomadas en la construcción de su desarrollo.</p>
<p>Justicia: Creemos en la construcción basada en relaciones justas para hombres y mujeres, para indígenas y ladinos, para ricos y pobres; tratando con el valor de la equidad fundamentada en el privilegio de que se es justo cuando se manifiesta acciones sin privilegios para nadie.</p>	<p>Respondemos a la construcción basada en las relaciones justas cuando se presenten acciones de desigualdad y que perjudiquen a las demás personas.</p>
<p>Solidaridad: Se interesa y compromete por el bien de los demás, sensible y consecuente ante cualquier injusticia o atropello cometido contra la dignidad de la persona humana, trabaja porque la justicia esté al lado de la verdad, quien se juega la vida por la libertad y defensa de los derechos humanos de todos, cuantos luchan por la paz por encima de toda forma de violencia.</p>	<p>Conlleva responder a las injusticias o atropellos cometidos contra la dignidad de los beneficiarios y personas externas.</p>
<p>Responsabilidad: Nuestro compromiso de trabajo por la verdad, el respeto a los</p>	<p>Mejora la práctica cotidiana a una práctica responsable dignificando nuestro trabajo</p>



Derechos Humanos, el desarrollo y la igualdad de la mujer se efectúa con el apego a ratificar en la práctica cotidiana una práctica responsable y consecuente con la voluntad de servicio que dignifica nuestro trabajo.	
Fraternidad: Confiamos en la articulación de relaciones fraternas entre todos los pueblos del mundo, es nuestra práctica de trabajo en el acompañamiento que realizamos a las comunidades desposeídas y marginadas con las que trabajamos.	Fortalece la las relaciones fraternas ya que nos permite transparentar los procesos de intervención al momento de la ejecución de proyectos

Todos los valores y los ejes temáticos transversales de trabajo tienen relación y alimentan la misión de la Pastoral Social ya que se reafirman, complementan y fortalecen, haciendo una relación directa mediante la práctica. Por lo tanto, la política contribuye y es parte de una gestión integral.

5.4. Componentes de la política de auditoría social.

- **La información:** Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticos, documentos, informes, etc. Sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- **El diálogo:** Se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones a la exposición de los criterios utilizados para tomar las disposiciones, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar.



- **Incentivos:** Consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, de estímulo por su adecuado cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

5.5. Condiciones o principios esenciales que hacen posible una discusión libre y racional entre ciudadanos iguales

- 1) **Inclusión deliberativa,** Todos los ciudadanos tienen los mismos derechos, independiente de sus inserción social, política cultural o económica. El sistema de rendición de cuentas es un proceso abierto para todos los ciudadanos, siempre y cuando sean asuntos relacionados con la institución.
- 2) **Principios de participación,** caracterizado por la garantía de derechos iguales de participación, respetando la equidad de género.

5.6. Proceso de manejo de quejas y sugerencias

5.6.1. Recepción de la queja y/o sugerencia

5.6.1.1. **Beneficiario/a:** formula directamente la queja o sugerencia a través de:

- Buzón que debe de estar instalado en un lugar donde la población tenga acceso.
- Línea telefónica asignada, el cual debe estar asignado únicamente para le recepción de quejas y sugerencias.
- Las personas que no deseen hacer uso de cualquier mecanismo de comunicación y requiere hacerlo personalmente tiene el derecho de dar a conocer su



sugerencia o queja en la Administración de Recursos humanos.

- La persona que haga uso del buzón de quejas y sugerencias deberá llenar el formato de sugerencias y quejas, si requieren de ayuda puede acercarse a la administración de Recursos Humanos.
- El formato de quejas y sugerencia deberá estar disponibles cerca del buzón y en la oficina de Administración de Recursos Humanos.
- Si la queja o sugerencia es realizada a través de la línea telefónica, la Administración de Recursos Humanos tendrá que llenar los formatos, a través de la persona que está emitiendo su queja o sugerencia.
- Si no se cuenta con dicho formato no se podrá ingresar, registrar y darle seguimiento a dicha queja, debido a que no se contará con suficiente información.

5.6.1.2. Administración de recursos Humanos:

- Encargado de recibir la queja o sugerencias por escrito, personalmente, a través del correo electrónico o por línea telefónica.
- Ingresa la queja o sugerencia a la base de datos.
- Deberá analizar cada una de las quejas y verificar si es válida o no, si la queja no prosigue (no es válida), la administración deberá realizar una nota al emite



(persona que da a conocer la queja), justificando por qué la queja no es válida.

- Si la queja es válida la administración de recursos humanos deberá trasladarla a la comisión del sistema de rendición de cuentas, para el procedimiento correspondiente.

5.7. Procesamiento de la queja y/o sugerencia

5.7.1. Analiza la queja y/o sugerencia y se determina si procede

Previo al procesamiento de la queja o sugerencia se debe analizar si la queja es válida o no válida, a fin que sea tratado con los procedimientos adecuados. Diferentes tipos de queja requieren diferentes enfoques en su manejo: si son sensibles hay que considerar llevar a cabo una investigación confidencial; si son no sensibles la queja puede resolverse de manera más inmediata con cambios necesarios hechos de conformidad con la documentación del programa proyecto o persona implicada.

Una vez que se ha decidido cómo se manejará la queja y/o sugerencia se debe dar acuse de recibido al recurrente lo más pronto posible. Este debe también recibir explicación de cómo se tratará su queja y que puede esperar el proceso. Para manejar las expectativas de las personas que presentan una queja, deben establecerse cronogramas para dar respuesta, que deben comunicarse claramente a los beneficiarios/as que hacen uso del sistema de rendición de cuentas.

- En las quejas no sensibles, se debe de dar una respuesta en el plazo de una semana laboral.



- En el caso de quejas sensibles sería de esperar un plazo prolongado, debido a procesos de investigación complejos. Así que debe comunicarse una indicación clara de esto al beneficiario/a. En lo posible, las respuestas deben darse tanto verbalmente como por escrito y deben ser registradas por la institución de modo que sea posible verificar que se ha dado una respuesta certera y se ha actuado al respecto.

5.7.2. Queja válida

Si la queja es válida y procede, la Administración de Recursos Humanos analiza el tipo de queja.

- a) Financiamiento o implementación de programa.
- b) Abuso o explotación sexual.
- c) Malversación de fondos o fraude.
- d) Conducta indebida (excluida la naturaleza sexual).
- e) La actividad no se relaciona con actividades del personal de la institución.

Posterior al análisis del tipo de queja y/o sugerencia comunica a las áreas implicadas, asimismo comunica al beneficiario/a.

5.7.3. Queja no válida

En caso de quejas que no se refieran a actividades o personal financiado por la institución, se deriva al beneficiario/as a la organización que se trate o apoya para que busque un mediador local e informe a las autoridades competentes (según sea el caso).

Si la queja no procede se debe comunicar al beneficiario/a las causas de la improcedencia por escrito y de forma verbal. El beneficiario/a debe firmar por acuse de recibido.



5.8. Principios estratégicos que se deben implementar en el manejo de quejas y sugerencias

Las personas que desean formular una queja o plantear una sugerencia solo lo harán si tienen confianza en que las quejas serán tratadas con prontitud, imparcialmente y sin riesgo para ellas u otras personas. El temor de represalias (desquitarse de una persona por reclamar) puede ir desde la preocupación de que ellas o su comunidad puedan ser excluidas de la ayuda de la institución o el temor de que serán personalmente perseguidas por reclamar. Por lo anterior; y para asegurar que el mecanismo de quejas sea eficaz, fiable y utilizado con discreción, se han establecido los siguientes principios que serán implementados por todo el equipo que conforma la Pastoral Social y los reconocerá como elementos de una buena práctica normal en el trabajo de desarrollo y asistencia humanitaria.

El propósito de establecer una Política de Auditoría Social es basarse en esta buena práctica y formalizar cómo se maneja las quejas para asegurar coherencia y rendición de cuentas.

- **Seguridad:** El equipo responsable de la Rendición de Cuentas debe tener en cuenta los posibles peligros y riesgos a todas las partes involucradas en cada proceso, incluyendo al personal de la institución, recurrentes, testigos y otras partes implicadas. Se deberá generar estrategias para prevenir el acoso, lesiones o daños a los que deseen plantear una sugerencia o queja. La Pastoral Social deberá hacer su mayor esfuerzo para garantizar la confidencialidad, ofreciendo protección física si es necesario y cuando sea posible, para abordar la posibilidad de represalias contra los que deseen plantear inquietudes y presentarse como testigos.



- **Información y transparencia:** Disposición a suministrar clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para los usuarios del sistema y que son competencia de la institución.

Para que los mecanismos de quejas y sugerencias sean transparentes todos los usuarios tienen que estar al tanto de sus procedimientos, comprender el propósito, tener suficiente información sobre como tener acceso al mismo y entiende cómo funciona. Por lo anterior; se debe disponer libremente la información sobre el SRDC y las personas que tengan inquietudes deben poder conversar con regularidad y abiertamente con el personal de la Pastoral acerca del funcionamiento del sistema mismo, para lo cual el personal deberá tener conocimiento y apropiación del Sistema y tener claro quién es el responsable de manejar las quejas y comunicar los resultados en cualquier situación.

- **Confidencialidad:** Ayuda a crear un entorno en el que las personas sean más propensas a plantear inquietudes, formular sugerencias y quejas o presentarse como testigos de malas prácticas o incidentes de abuso. Las personas podrían no plantear preocupaciones o quejas si temen represalias o desquites del personal, otros miembros de la comunidad o cualquier otro interesado en hacerlo. ofreciendo así, un elemento de protección y seguridad al beneficiario/a.
- **Generar opción de consulta:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación a la función administrativa.
- **Amabilidad:** El equipo de Pastoral Social, ofrecerá un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten de acuerdo a sus necesidades.



- **Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios.
- **Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las quejas y reclamos se atiendan en forma oportuna.



CAPÍTULO VI

PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN

Lo justo no está determinado originariamente por la ley sino por la identidad profunda del ser humano.

Juan Pablo I



CAPÍTULO VI

6. PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN

Todas las partes interesadas deben estar informadas y al corriente de la modalidad en que se van a documentar las quejas y el procedimiento para manejarlas. Para ello se deben informar a los beneficiarios/as acerca de su derecho de presentar quejas, explicando en que consiste la iniciativa de crear mecanismo de rendición de cuentas y los procedimientos.

Así mismo es necesario darles a conocer lo que constituye una queja válida y no válida y los medios por el cual podrán presentar las quejas o sugerencias según los principios ya mencionados.

6.1. Procedimientos de manejo de quejas

Las quejas formales deben ser presentadas por escrito directamente por el beneficiario/a o a través de alguien que actúe en su nombre o al correo electrónico directamente a la dirección de recursos humanos; si la persona responsable del manejo de quejas y/o sugerencia está implicada en la queja, deberá presentarse la queja formal en coordinación general de la institución.

A fin de garantizar la confidencialidad, las quejas presentadas serán abiertas solo por la persona responsable (Admón. de Recursos Humanos) de quejas o sugerencias. El recurrente recibirá acuse de recibido de la queja dentro una semana calendario. Todas las quejas serán ingresadas al registro electrónico de quejas.

Es responsabilidad de la persona encargada del manejo de quejas y/o sugerencias determinar el tipo de naturaleza de la quejas por lo tanto decidir sobre la política de documentación del programa o proyecto específicos con que dicha queja se relaciona y lo que debe hacerse a continuación. De conformidad con esto, el o la responsable de quejas y/o sugerencias acordará



con Coordinación General la acción apropiada a tomar y como se investigará la queja.

La naturaleza y la gravedad de la queja determinaran como se debe llevar a cabo la investigación.

- a) **Financiamiento o implementación de proyectos:** En casos de quejas relacionadas con decisiones o implementación de programas o proyectos, la investigación será apoyada por el coordinador del proyecto respaldado por la documentación del proyecto y la o el coordinador de Administración Financiera.
- b) **Abuso sexual, abuso y explotación:** En casos de quejas relacionadas con abuso sexual, abuso y explotación, la investigación se realizará según las decisiones establecidas por la institución.
- c) **Malversación de fondos y fraude:** En el caso de presunta conducta financiera dolosa se debe informar a la Coordinación Administrativa Financiera de la institución, Coordinación General y la conformación del equipo investigador será decidida por la coordinación de Recursos Humanos.
- d) **Conducta indebida (excluidas la de naturaleza sexual):** En casos de supuesta conducta indebida del personal que no sean de naturaleza sexual, la investigación debe estar a cargo del o la responsable de Recursos Humanos y la sanción será definida por el mismo responsable.

Las investigaciones se llevaran a cabo de forma confidencial y solo un número inmediato limitado de personas que deben conocer la queja participarán en el proceso. Las investigaciones se realizarán según los principios estratégicos establecidos en el manejo de quejas y sugerencias,



tomando en cuenta la seguridad acerca de las posibles represalias contra los recurrentes o testigos y orientación en la identificación de los riesgos en el inicio del proceso. El o la encargada del manejo de quejas designado se ocupará de abordar y monitorear estas quejas, las investigaciones varían de plazo dependiendo de su complejidad; sin embargo, el objetivo es concluir las investigaciones dentro de las seis semanas calendario de la recepción de la queja.

Si se constata una queja malintencionada presentada por otro miembro del personal, se procurará sanciones contra el recurrente.

6.2. Retroalimentación y apoyo al beneficiario/a y partes implicadas

La persona responsable de darle procesamiento a la queja y/o sugerencia proporcionará retroalimentación al recurrente y a los implicados en la queja según corresponda. Siempre que sea posible el recurrente debe ser informado sobre el avance dentro de dos semanas calendario de la recepción de la queja y se le debe señalar una fecha de cuándo puede esperar recibir un informe completo de los resultados de los procesos adaptados. Los plazos para el abordar una queja varían según la naturaleza de la queja o por razones de procesamiento y el recurrente será mantenido al tanto de los avances realizados.

6.3. Resolución y derecho de apelación

Se debe asegurar que cualquier queja y/o sugerencia sea resuelta satisfactoriamente. Si la persona que presenta una queja no se siente satisfecha con el resultado a pesar de haber tenido la oportunidad de haber recibido mayor aclaración o retroalimentación, puede presentar una apelación directamente a la Coordinación de Recursos Humanos esto puede hacerse por escrito, carta o correo electrónico que han sido establecidos para estos usos.



En este punto el caso será examinado plenamente, se evaluarán todos los procedimientos y las investigaciones que se hayan seguido, así como los resultados y las acciones adoptadas hasta la fecha. Los próximos pasos más apropiados serán acordados con todas las partes implicadas. Se ha asignado a la administración de recursos humanos para responder y mantener actualizado a las y los beneficiarios que recurren y las partes implicadas sobre el proceso de apelación según sea necesario. La resolución será acordada y los resultados de la misma y las acciones adoptadas se registrarán en el sistema.

6.4. Revisión e investigación de la queja y/o sugerencia

Las quejas deben ser revisadas e investigadas para: determinar su validez, identificar claramente que compromisos no se ha cumplido y decidir qué acción deben adoptarse en respuestas a los incumplimientos. La decisión sobre como investigar una queja la radica la persona responsable de procesar las quejas (Administración de Recursos Humanos).

En el caso de quejas no sensibles, se sugiere que se apoye del coordinador/a del proyecto implicado y un miembro del personal de campo, los que revisan la queja de conformidad con la documentación del proyecto y se ocuparán de la queja directamente.

En el caso de quejas sensibles, la investigación seguirá las acciones adecuadas y en ella participará un número limitado de personas para asegurar confidencialidad.



CAPÍTULO VII

INVESTIGADORES DEL PROCESO

Es una exigencia fundamental de la naturaleza, que el hombre debe cooperar a la realización del bien común, porque todos somos miembros activos de la vida socioeconómica, política y cultural.



CAPÍTULO VII

7. INVESTIGADORES DEL PROCESO

La iglesia tiene un fundamento legal a través de su doctrina social en donde se establece que el Estado debe crear condiciones que permitan y faciliten a los ciudadanos la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, fijando que el que gobierna debe buscar el ámbito del bien común, dentro de la cual se fundamenta los derechos humanos. Es importante establecer que el bien común también obliga a todos los individuos y grupos intermedios a cumplir con lo establecido, según normas de justicia y respetando los procedimientos y límites fijados, no olvidando que los investigadores del proceso han de defender los derechos y deberes de las personas. Para garantizar el bien común, los encargados de la investigación del proceso del Sistema de Rendición de Cuentas tienen el deber específico de armonizar con justicia los diversos intereses sectoriales.

7.1. Participantes de la investigación para la resolución de quejas y sugerencias

El comité de resolución de quejas sensibles, debe estar conformado por personal encargado de la organización, especialmente por coordinadores de los departamentos, debido a la confidencialidad que se requiere, se recomienda que la conformación de los integrantes sea un número limitado; debe de estar conformado por:

- Encargada de coordinación general.
- Encargada de Administración de Recursos Humanos
- Encargado de Administración de Recursos Financieros.
- Secretaria general

Tomando en cuenta que dependiendo de la complejidad del caso, el comité puede requerir la participación de los coordinadores de proyectos y el



equipo técnico, siempre y cuando el caso a tratar tenga relación con el proyecto a cargo.

En caso de que la queja sea de gravedad, se debe de llamar a una persona externa de la organización, puede ser persona de otra institución, siempre y cuando tenga conocimiento sobre el tema que se está tratando, para prevenir conflictos de interés y que el remitente de la queja esté conforme con los resultados.

Algunas quejas sensibles serias puedan requerir que los investigadores/as sean capacitados para llevar a cabo investigaciones especializadas de modo que no hagan daño y que mantenga la integridad de los mecanismos de rendición de cuentas establecidos en la institución. (Ejemplo de casos de explotación y abuso sexual). Cuando la queja se relacione con una cuestión penal o legal, es posible que esto no pueda ser manejado internamente sino que deba ser manejado por las autoridades o a través de procesos legales locales.

7.2. Consideraciones claves

- **Competencia:** Los que emprendan investigaciones deben tener la capacidad de aportar acciones y/o decisiones adecuadas y poder hacerlas aplicar.
- **Transparencia:** En el caso de quejas no sensibles, es importante asegurar que el procedimiento a seguir sea transparente. Esto incluye la composición del equipo de investigación y la elección de los que tomarán las decisiones, las cuales deben ser publicadas claramente.

7.3. Determinación de acciones (respuesta y acción)

Como resultado de una revisión e investigación, algo debe subsanarse, modificarse o cambiarse a fin de mejorar la situación y resolver



la cuestión. Una queja formal requiere una respuesta oportuna de la institución. Es vital comunicar claramente las constataciones de los procesos de revisión e investigación con el beneficiario/a y mantenerlo debidamente informado de las acciones que se adoptarán como resultado de las decisiones tomadas. A veces podría ser necesario comunicar a la comunidad qué acciones se adoptarán si ella también ha sido afectada. Las respuestas deben ser escritas y verbales y deberán ser firmadas de recibido y estar documentadas. Esta retroalimentación demuestra que se está escuchando y tomando en serio las quejas y/o sugerencias. Muestra que se han considerado las inquietudes y se han adoptado acciones apropiadas. También demuestra que la rendición de cuentas funciona y es seguro usarlo.

Cuando la respuesta no es aceptada, es necesario permitir que el recurrente apele de la decisión. Cuando la cuestión está fuera del control de la institución y la queja es referida a otra, el recurrente debe ser puesto al tanto de lo que está ocurriendo y decirle que acciones se adoptaron.

El fallo de la investigación debe darse dentro de seis semanas calendario de la recepción de la queja para informarle sobre las acciones a realizar para mejorar lo expuesto. Si no ha sido posible concluir la investigación se debe contactar con el beneficiario/a en el tiempo establecido (dentro de seis semanas calendario de la recepción de la queja) para darle retroalimentación sobre cómo va el proceso de la investigación y las razones por las cuales surgió el retraso y solicitarle el tiempo que requiere para concluirla.

Si el beneficiario/a no parece satisfecho por el resultado, discute la preocupación al recurrente y ofrece proporcionarle mayor aclaración o retroalimentación siempre que sea posible.



7.4. Validación de las acciones determinadas

Previo a informar al beneficiario/a sobre la respuesta y acciones determinadas la persona responsable da a conocer a la Coordinación General la sugerencia o queja recibida y las acciones determinadas. Coordinación General aprueba o sugiere otras acciones según la información obtenida, las cuales deben ser tomadas en cuenta.

7.5. Resolución

Para la resolución del proceso se debe de llegar a un acuerdo entre todas las partes involucradas en la queja, donde el recurrente quede satisfecho de que la queja haya sido tratada de manera justa y apropiada y de que la acción adoptada ofrezca una solución.

La persona encargada del manejo de las quejas y/o sugerencias, da a conocer la resolución y notifica las acciones determinadas según la queja y/o sugerencia interpuesta, avisando a las partes implicadas que se ha llegado a una resolución de la queja y registran las acciones adoptadas. Monitoreando el avance de la queja que inicio y hace seguimiento para garantizar que todas las quejas sean resueltas satisfactoriamente y queden cerradas en el sistema.

7.5.1. Beneficiario/a

- Recibe por escrito y forma verbal el resultado y firma de recibido.
- Al finalizar el análisis del resultado se dan tres días hábiles después de haber recibido la notificación para manifestar su aprobación o desaprobación, la cual puede ser de forma escrita o verbal directamente con la persona responsable del manejo de las quejas y/o sugerencias.



7.5.2. Proyecto, programa o persona implicada

- Obtiene información de la queja y/o sugerencia interpuesta y las acciones que se determinaron para la corrección o el mejoramiento. La persona implicada tiene derecho a apelación si así lo considera, la cual debe hacerse llegar de forma escrita a la persona encargada del manejo de quejas y/o sugerencia como máximo tres días después de recibida la notificación.
- Después de ser aprobada la resolución debe aplicar las correcciones y recomendaciones interpuestas y la persona responsable del manejo de quejas y sugerencias monitorea el cumplimiento de las acciones o delegará la responsabilidad en la persona que considere conveniente.

7.6. Proceso de apelación

Si la respuesta no es aceptada y no puede llegarse a una resolución entre las partes concernidas, el beneficiario/a y la persona implicada puede desear apelar contra la respuesta. El proceso de apelación reexaminará el proceso de investigación ya realizado y determinará si respalda la decisión original o toma una nueva decisión con base en las constataciones de esta revisión.

El proceso de apelación debe estar claramente definido: cuándo puede usarse, cómo funcionará y quién participará en el mismo. Para la apelación se realizará una reunión con las partes implicadas para dirigir, el proceso de apelación, cuando es invocado, verifica si la decisión o respuesta inicial fue adecuada. Si en la reunión no se llega a ningún acuerdo las apelaciones serán realizadas por un conjunto de personas diferentes de las que participaron en la investigación original, para dar mayor demostración de imparcialidad y seguridad a los recurrentes y para mantener la confianza en el manejo de quejas y/o sugerencias.



Las apelaciones son más probables en los casos más difíciles o sensibles y permiten que personal de mayor rango reexamine la cuestión. Si se está apelando contra demasiadas respuestas, esto puede indicar que hay un problema con el proceso original del manejo de quejas con la implementación de un proyecto o quizás con un miembro del personal. Entonces puede ser necesario examinar estos factores con más detalle.



CAPÍTULO VIII

MARCO LEGAL



CAPÍTULO VIII

8. MARCO LEGAL

8.1. FUNDAMENTOS DOCTRINALES DE LA IGLESIA

La Doctrina Social de la Iglesia, refleja dentro de sus parámetros que para estar en unión con Dios hay que participar en su justicia y su amor, reflejando el derecho de los miembros de la comunidad humana y la necesidad de participar en los bienes para satisfacer sus necesidades, fortaleciendo la convivencia humana, fundamentando el amor, la verdad, la justicia, la libertad y los valores morales, considerando los principios tocantes a la persona, el bien común, la solidaridad y la participación.

La dignidad y derecho de la persona es un tema tratado por todos los documentos de la doctrina social de la iglesia, reflejando que la dignidad de la persona tiene una eficacia operativa en su dimensión social, a través de los derechos fundamentales del hombre/mujer.

La iglesia tiene un fundamento legal a través de su doctrina social en donde se establece que el Estado debe de crear condiciones que permitan y faciliten a los ciudadanos la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, fijando que el que gobierna debe buscar el ámbito del bien común, dentro de la cual se fundamenta los derechos humanos. Es importante establecer que el bien común también obliga a todos los individuos y grupos intermedios a cumplir el fin que los gobernantes han establecido, según normas de justicia y respetando los procedimientos y límites fijados, no olvidando que los gobernantes han de defender los derechos y deberes de las personas. Para garantizar el bien común, el Gobierno de cada país tiene el deber específico de armonizar con justicia los diversos intereses sectoriales.



El *Papa Juan Pablo II*, coloca claramente que diversas y recientes intervenciones doctrinales de “Justicia y Paz” están escogiendo la solidaridad como categoría de la ética capaz de sostener el edificio moral de los cristianos en “lo social” y su acción por la justicia, tomando en cuenta a la población marginada de los bienes necesarios para vivir con dignidad y a los que no se les hace justicia.

La participación es un derecho y un deber que todos y todas deben cumplir de manera consciente y responsable con vistas al bien común, en donde todos los miembros y sectores de la sociedad sean agentes en el desarrollo de la misma.

Se debe de tomar en cuenta que la participación en la vida comunitaria no es solamente una de las mayores aspiraciones del ciudadano, llamado a ejercer libre y responsablemente el propio papel cívico con y para los demás, sino también uno de los pilares de todo ordenamiento democrático, una de las garantías de permanencia de la democracia.

Desde la enseñanza social de la iglesia, desde los Santos Padres, la enseñanza de los Papas, de nuestros obispos Latinoamericanos y de Guatemala, la opción que se haga justicia y se atienda el derecho de los pobres es clara, expresando que se tenga una vida más justa y más humana. *Juan XXIII*, en su encíclica “Paz en la tierra” establece valores fundamentales de la enseñanza social de la iglesia como una condición para que haya paz, dentro de estos se refleja:



Valores fundamentales de la enseñanza social de la iglesia

La verdad

En donde establece que la persona humana tiene una especial obligación de buscar continuamente hacia la verdad y el vivir con la verdad tiene un importante significado en las relaciones sociales, los grupos sociales mientras más se esfuerzan por resolver los conflictos sociales según la verdad, más se adecuan a las exigencias objetivas de la moralidad. *Hoy se plantea como urgente la exigencia de transparencia y honestidad a nivel personal y social.*

La Libertad

El valor de la libertad, como expresión de la singularidad de cada persona es respetado cuando a cada miembro de la sociedad le es permitido realizar su propia vocación personal, es decir puede buscar la verdad y profesar sus propias ideas religiosas, culturales, políticas, expresar sus propias opiniones, decidir su propio estado de vida, asumir iniciativas de carácter económico, social y político. Todo ello debe realizarse en un contexto jurídico, dentro de los límites del bien común y del orden público bajo el signo de la responsabilidad.

La Justicia

La justicia consiste en la constante y firme voluntad de dar a Dios y al prójimo lo que les es debido. La justicia es la actitud determinada por la voluntad de reconocer al otro como persona, no olvidando la justicia comunitaria, distributiva y legal.

Dios ha destinado la tierra y cuanto ella contiene para uso de todos los hombres y los pueblos. Por lo que el derecho que tienen todas las personas (hombre y mujeres). Dios te ha hecho administrador de los bienes para que otros puedan vivir dignamente, "Padre San Basilio de Capadocia".



8.2. NORMAS DEL ESTADO

8.2.1. Constitución Política de la República de Guatemala.

Ley suprema de Guatemala, rige todas las demás leyes existentes. Objeto de organizar jurídicamente y políticamente al Estado, así como, también contiene los Derechos Fundamentales de los miembros de su población.

- **Artículo 28:** Relacionado al Derecho de Petición, señala que “todos los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a que se cumpla con los acuerdos, la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley.”
- **Artículo 29:** Acerca del libre acceso a tribunales y dependencias del Estado señala que “Toda persona tiene libre acceso a los tribunales, dependencias y oficinas del Estado, para ejercer sus acciones y hacer valer sus derechos de conformidad con la ley”
- **Artículo 30:** Es quizá uno de los más importantes con respecto a la publicidad de los actos administrativos porque establece que “todos los actos de la administración son públicos. Los interesados tienen derecho a obtener, en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones, y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar, salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional, o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencia”.
- **Artículo 137:** Establece que “El derecho de petición en materia política, corresponde exclusivamente a los guatemaltecos. Toda petición en esta materia, deberá ser resuelta y notificada, en un término que no exceda de ocho días. Si la autoridad no resuelve en este término, se tendrá por denegada la petición y el interesado podrá interponer los recursos de ley”.



- **Artículo 140 y 141:** Guatemala es un estado libre, independiente y soberano, organizado para garantizar que sus habitantes el gocen de sus derechos y libertades. La soberanía radica en el pueblo.
- **Artículo 237:** El Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado y su ejecución analítica son documentos públicos, accesibles a cualquier ciudadano que quiera consultarlos”

8.2.2. Ley General de Descentralización (decreto número 14-2002)

Objeto: la eficiencia de la gestión pública para el logro de la justicia social, democráticamente entendida, como lo preceptúa la Constitución Política de la República de Guatemala.

- **Artículo 2:** Establece que los ciudadanos deben participar en el proceso de descentralización, ubicando además la participación ciudadana dentro de los principios orientadores del proceso y políticas de descentralización como señala el Artículo 4.
- **Artículo 7:** Reforzar la identidad de las organizaciones comunales, municipales, departamentales, regionales y nacionales
- **Artículo 17:** Participación de la población. La participación ciudadana es el proceso por medio del cual una comunidad organizada, con fines económicos, sociales o culturales, participa en la planificación, ejecución, y control integral de las gestiones del gobierno nacional, departamental y municipal, para facilitar el proceso de descentralización.
- **Artículo 18:** Las organizaciones comunitarias reconocidas conforme a la ley, de igual manera podrán participar en la realización de obras, programas y servicios públicos de su comunidad, en coordinación con las autoridades municipales.
- **Artículo 19:** Fiscalización social. Las comunidades organizadas conforme a la ley, tendrán facultad para realizar auditoría social de



los programas de descentralización que se ejecuten en sus respectivas localidades y en los que tengan participación directa, ya sea en el ámbito municipal, departamental, regional o nacional. En caso necesario solicitarán a la Contraloría General de Cuentas la práctica de la auditoría que corresponda, cuyos resultados deberán serle informados dentro del plazo de treinta días, contados a partir de la fecha en que ésta concluya.

8.2.3. Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural (decreto número 11-2002)

Objeto: La necesidad imperativa de promover sistemáticamente la descentralización económico-administrativa como medio para promover el desarrollo integral de país, para lo cual es urgente propiciar una amplia participación de todos los pueblos y sectores de la población guatemalteca en la determinación y priorización de sus necesidades y las soluciones correspondientes.

El sistema de Consejos de Desarrollo es el medio principal de participación de la población maya, xinca y garífuna y la no indígena, en la gestión pública para llevar a cabo el proceso de planificación democrática del desarrollo, tomando en cuenta principios de unidad nacional, multiétnica, pluricultural y multilingüe de la nación guatemalteca. Esta Ley también es un importante elemento legal porque respalda ampliamente la participación ciudadana de las y los guatemaltecos, establecidos en los siguientes artículos:

- **Artículo 2:** Literal d) que señala que se deben promover los procesos de democracia participativa, enfatizando las condiciones de 81 Ley General de Descentralización Decreto Número 14-2002 el Congreso de la República de Guatemala. p.8 54 equidades e igualdad de oportunidades de los pueblos maya, xinca, garífuna y



- la población indígena sin ningún tipo de discriminación. Adicional a lo anterior el literal f) del mismo artículo, establece que se debe dar la participación efectiva del hombre y de la mujer.
- **Artículo 3:** El objetivo del Sistema de Consejos de Desarrollo es organizar y coordinar las administraciones mediante la formulación de políticas de desarrollo, planes y programas presupuestarios y el impulso de la coordinación interinstitucional, pública y privada.
 - **Artículo 132:** Consejo Municipal establecerá los mecanismos que aseguren a las organizaciones comunitarias la oportunidad de comunicar y discutir con los órganos municipales, los proyectos que desean incluir en el presupuesto de Inversión así, como los gastos de funcionamiento. El Concejo Municipal informará a las organizaciones comunitarias los criterios y limitantes técnicas, financieras y políticas que incidieron en la inclusión o exclusión de los proyectos en el presupuesto municipal, en su caso la programación diferida de los mismos.
 - **Artículo 139:** información para la auditoria social. Las oficinas, registros, documentos y expedientes existentes en la municipalidad, son públicos y pueden ser examinados o consultados por cualquier persona y obtener certificaciones en la forma prescrita por el artículo 30 de la Constitución de la política de la república. COCODES grupo de personas que se reúnen para identificar y priorizar los proyectos, planes y programas que benefician a su comunidad. Fuera de las de las áreas urbanas se considera comunidad el núcleo humano circunscrito en la organización territorial legalmente reconocida como aldea.

8.2.4. Código Municipal

- **Artículo 5:** Servicio a los intereses públicos. Los municipios y otras entidades locales sirven a los intereses públicos que les están



- encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, descentralización, desconcentración y participación comunitaria, con observancia del ordenamiento jurídico aplicable.
- **Artículo 6:** Facilitación de información y participación ciudadana. Los Concejos Municipales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local.
 - **Artículo 61:** Facultades de decisión. Las formas, medios y procedimientos de participación ciudadana que los concejos municipales de desarrollo establezcan en ejercicio de su potestad para auto-organizarse no podrán en ningún caso menoscabar las facultades de decisión que corresponden al Concejo Municipal, el alcalde y los demás órganos representativos regulados por la ley.
 - **Artículo 62:** Derecho a ser informado. Todos los vecinos tienen derecho a obtener copias y certificaciones que acrediten los acuerdos de los concejos municipales, sus antecedentes, así como consultar los archivos y registros financieros y contables, en los términos del artículo 30 de la Constitución Política de la República.
 - **Artículo 65:** Consultas a las comunidades o autoridades indígenas del municipio. Cuando la naturaleza de un asunto afecte en particular los derechos y los intereses de las comunidades indígenas del municipio o de sus autoridades propias, el Concejo Municipal realizará consultas a solicitud de las comunidades o autoridades indígenas, inclusive aplicando criterios propios de las costumbres y tradiciones de las comunidades indígenas.

8.2.5. Ley de acceso a la información decreto 58-2008

CONSIDERANDOS:

Que la Carta Magna establece con absoluta determinación la publicidad de los actos y la información en poder de la administración



pública, así como el libre acceso a todas las instituciones, dependencias y archivos de la misma, sin más excepciones que las previstas en el citado texto constitucional.

Que en armonía y consonancia con lo anteriormente considerado, con base en el texto constitucional de Guatemala y los instrumentos internacionales sobre derechos humanos suscritos y vigentes en el país, se hace necesario emitir una ley que desarrollando esos derechos defina los principios, objetivos, procedimientos y en general aquellos aspectos necesarios para darle seguridad y certeza a todas las personas, consiguiendo hacer efectivo su derecho al acceso a la información pública.

- **Artículo 1: Objetivos**

- a) Establecer como obligatorio el principio de máxima publicidad y transparencia en la administración pública y para los sujetos obligados en la presente ley.
- b) Establecer, a manera de excepción y de manera limitativa, los supuestos en que se restrinja el acceso a la información pública.
- c) Favorecer por el Estado la rendición de cuentas a los gobernados, de manera que puedan auditar el desempeño de la administración pública.

- **Artículo 3: Principios.** Esta ley se basa en los principios de:

- 1) Máxima publicidad;
- 2) Transparencia en el manejo y ejecución de los recursos públicos y actos de la administración pública;
- 3) Gratuidad en el acceso a la información pública;
- 4) Sencillez y celeridad de procedimiento.

- **Artículo 5: Sujeto activo.** Es toda persona individual o jurídica, pública o privada, que tiene derecho a solicitar, tener acceso y



obtener la información pública que hubiere solicitado conforme lo establecido en esta ley.

- **Artículo 21: Límites del derecho de acceso a la información.** El acceso a la información pública será limitado de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, la que por disposición expresa de una ley sea considerada confidencial, la información clasificada como reservada de conformidad con la presente ley y las que de acuerdo a tratados o convenios internacionales ratificados por el Estado de Guatemala tengan cláusula de reserva.
- **Artículo 51: Capacitación.** Los sujetos obligados deberán establecer programas de actualización permanente a sus servidores públicos en materia del derecho de acceso a la información pública y sobre el derecho a la protección de los datos personales de los particulares, mediante cursos, talleres, seminarios y toda estrategia pedagógica que se considere pertinente.

8.3. Seguimiento y Monitoreo de la Política

El seguimiento y monitoreo de la política, permitirá mejorar las decisiones de los gestores de la Política, para que esta responda efectivamente.

La Coordinación General dará el seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción.



Tabla No. 14

8.4. PLAN DE ACCIÓN

<p>Objetivo general del plan: Implementar la política de auditoría social, a través de la focalización de las acciones en forma coordinada.</p>				
<p>Objetivo específico: Involucrar a todo el equipo de trabajo de la organización como parte fundamental de la cultura de rendición de cuentas en Pastoral Social.</p>				
Acción específica a realizar	Indicador	Periodo de ejecución	Responsable	Recursos
Fortalecer la transparencia de rendición de cuentas y decisiones oportunas.	Mejor credibilidad e imagen organizacional.	Durante el periodo que preste los servicios a la organización	Todo el equipo de la organización	- Humano
Asegurar el acceso de la información y cumplir con las obligaciones que requiere la rendición de cuentas.	Control de las actividades ejecutadas	Durante el periodo que preste los servicios a la organización	Todo el equipo de la organización	- Humano
Impulsar la participación de mujeres y hombres en el Sistema de Rendición de Cuentas.	Programa de Capacitación para beneficiarios/as de la organización, para la socialización del sistema.	Cada año	Coordinadores de proyectos de la organización y equipo de campo.	- Humanos - Financiero - Material didáctico.
Realización de programas de	Fechas calendarizadas			- Humano

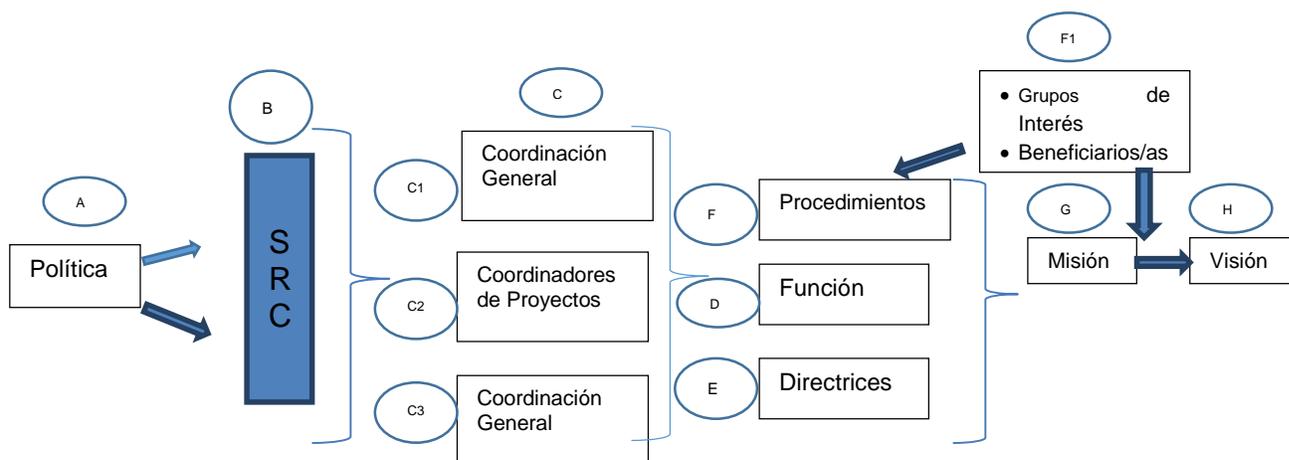


capacitación, dando a conocer el contenido de la política.	para la socialización de la política a beneficiarios/as.	Durante el año 2,014 y 2,015	Coordinadores de proyectos de la organización y equipo de campo.	- Financiero - Material didáctico
Cumplir con las normas, principios y procesos que establece la política.	Mejor desempeño laboral.	Durante el periodo que preste los servicios a la organización	Todo el equipo de la organización	- Humano
Actualización de los criterios de la Política y evaluar el proceso de su utilidad.	Política de auditoría social, con énfasis en el sistema de rendición de cuentas actualizada, de acorde a los cambios.	Anual	Consejo técnico de la organización	- Humano

Fuente: tabla elaborada por Lourdes L. (2,014). Informe de PPSII.

8.5. Ruta crítica

En la ruta crítica establecemos que todo el equipo de trabajo de la organización esta anuente a la Rendición de Cuentas en Pastoral Social.



Fuente: Esquema elaborado por Lourdes L. (2.014). Informe de PPSII.



- 8.6. Política (A):** La política institucional se define como las guías o pautas generales del sistema de Rendición de Cuentas, que muestran el camino de los procesos, en su aplicación crea las condiciones normativas para que el trabajo sea eficiente y lograr los objetivos y metas de la organización.
- 8.7. Sistema de Rendición de Cuentas (SRC) (B):** Permite el involucramiento de personas externas a través de sus sugerencias y quejas, en la cual se informa sobre los avances y retos de los programas y proyectos que ejecuta Pastoral Social.
- 8.8. Equipo de Trabajo de la Organización (C):** Personal anuente a la rendición de cuentas, que tiene como propósito establecer las directrices, funciones y procesos de la Política, que proporcionen el buen desempeño y uso del Sistema de Rendición de Cuentas.
- 8.9. Funciones (D):** La Política establece el funcionamiento del Sistema, estableciendo las funciones y su especificidad según los procesos que se requieren.
- 8.10. Directrices (E):** Se concibe como directrices al conjunto de normas e instrucciones que dirigen, guían u orientan una acción o a una persona en el actuar dentro y fuera de la organización.
- 8.11. Procedimientos (F):** Los procedimientos son regulaciones puntuales que indican el modo de actuar en el proceso de rendición de cuentas. En este proceso establecemos que beneficiarios/as, grupos de interés, donantes **(F1)**, están en todo el derecho de poder hacer uso del Sistema de Rendición de Cuentas.



- 8.12. Misión (G):** Es el propósito o razón de ser de la existencia de una organización, en la misión se evidencia lo que la asociación pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa.
- 8.13. Visión (H):** Plantea un panorama a futuro, de una situación ideal, por la cual se encaminan una serie de acciones para el acercamiento más próximo a un mejor contexto. La política institucional contribuye desde el ámbito gerencial a mejorar los procedimientos, los cuales indican paralelamente en los beneficiarios/as y en un mejor contexto social, recordando que a través de la política contribuimos al alcance de los objetivos de visión organizacional.

ANEXO 9

RESULTADO 3: Socialización y apropiación de la Política de Auditoría Social con el equipo de trabajo de Pastoral Social -Cáritas- Diócesis de la Verapaz.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

**INFORME DE SOCIALIZACIÓN Y APROPIACIÓN DE
LA POLÍTICA DE AUDITORÍA SOCIAL
CON EL EQUIPO DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN**

Informe de taller

SOCIALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE AUDITORÍA SOCIAL

ACTIVIDAD

Socialización y apropiación de la Política de Auditoría Social con equipo de trabajo.

OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD

- Dar a conocer al equipo de trabajo de la organización la política de auditoría social.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad del equipo de trabajo hacia la organización, a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados sobre el sistema de rendición de cuentas.
- Que el equipo de trabajo tenga la responsabilidad de utilizar las bases establecidas en la política dentro de sus actividades laborales.
- Compartir la Política de auditoría social elaborada como parte del proyecto de PPS, Universidad Rafael Landívar.

Lugar y fecha de la actividad

Fecha: *20 de mayo de 2014.*

Lugar: *Salón Convento Santo Domingo de Guzmán*

1. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

1.1. Inicio

El taller se inició con una oración, realizada por un integrante del equipo de trabajo de la organización, posteriormente se da la bienvenida a cada uno de los participantes, exponiendo el motivo del taller y los objetivos a alcanzar.

1.2. Normas de convivencia

Antes de iniciar la temática del taller se establecieron normas de convivencia con la finalidad de que la actividad se desarrollará sin distracciones de parte de los participantes manteniendo respeto y tolerancia hacia los demás.

1.3. Exposición del tema “Socialización de la Política”

Durante el proceso del taller se contó con la participación del personal que labora en la organización, es importante recalcar que el compromiso del equipo de trabajo de la organización fue evidente, mostrando interés durante todo el proceso.

Se indica que la Política se ampara bajo lo establecido en la Doctrina Social de la Iglesia y las Normas Nacionales de Guatemala, explicando que fue elaborando una lista de chequeo, que permitió la clasificación de los artículos de cada ley, enfatizados en los que respalda la rendición de cuentas.

Antes de empezar la explicación del contenido de los capítulos de la política, se da a conocer a los participantes los objetivos que se deben alcanzar al utilizar la política y los ejes transversales que en ella se establecen, así como también los objetivos a lograr con el desarrollo del taller.

Posteriormente se expone que la política constituye un marco de referencia para todos los integrantes de la organización y una herramienta de gestión para todos aquellos que tienen responsabilidades de conducción, contribuyendo a facilitar los procesos de comunicación y toma de decisiones. Exponiendo que la política de auditoría social es considerado como un instrumento más dentro de la organización que establece mecanismos esenciales para el buen uso del Sistema de Rendición de Cuentas; en ellas se orientan el desarrollo de las intervenciones en las diferentes etapas de los procesos.

Seguidamente se da a conocer que la política de auditoría social, ampara el sistema de rendición de cuentas, tomando como importante que para evitar el riesgo de construir relaciones burocráticas, el modelo debe tener un sustrato democrático específico orientado hacia un tercer actor central, es decir que esté va dirigido a los ciudadanos, los cuales son parte importante para la organización y por ello se debe resguardar el respeto a sus derechos.

Dentro del proceso del taller se deja claro que todo trabajador de la organización deberá ligarse a lo establecido en la Política y que los mismos están ligados a la rendición de cuentas. Y como lema se establece que la rendición de cuentas es un derecho de la ciudadanía y un deber de los trabajadores de Pastoral Social.

Posteriormente se desarrolló el contenido de cada uno de los capítulos que establece la política, explicando la funcionalidad del mismo y la importancia que tiene implementar la Política en las actividades a ejecutar, como también las consecuencias que se pueden dar, si no se cumple con lo establecido en la política.

Por ello se revisa el contenido de la política, quedando de esta manera los participantes satisfechos del proceso y para ello se dio a conocer que en el primer capítulo de la política encontramos un marco teórico el cual permite al interesado, conocer contenidos que muchas veces están fuera de nuestro conocimiento, por ello se explica y revisa cada uno de los conceptos establecidos exponiendo la utilidad del mismos.

Desarrollando que en el segundo capítulo encontramos la declaración de la política; indicando que este capítulo es de mucha importancia, ya que establece el código de ética que indica responsabilidades, normas y principios que todo trabajador de la organización debe de cumplir, tomando en cuenta que son procesos establecidos por Pastoral Social.

Seguidamente se da a conocer el contenido del tercer capítulo, exponiendo que este va enfocado a la ciudadanía en especial a beneficiarios/as de la organización ya que establece los derechos de los mismos. La importancia del sistema de rendición de cuentas, las recomendaciones y estrategias de participación, así como el derecho de formar parte de dicho proceso. Este apartado ampara a todo ciudadano en participar en el sistema de rendición de cuentas. Así como también se da a conocer el contenido del cuarto capítulo que va de la mano con el anterior ya que este establece el proceso de comunicación, priorizando paso a paso, cómo pueden las personas interesadas hacer un buen uso del sistema de rendición de cuentas, estableciendo estrategias y pasos a seguir.

Para el seguimiento del proceso se desarrolla el contenido del capítulo cinco, dando a conocer que dicho capítulo describe los

fundamentos y propósitos de este apartado, el cual consiste en normas, procedimientos y prácticas, que permitan a la organización, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los grupos de interés, teniendo como finalidad la búsqueda de la transparencia y a partir de allí lograr la adopción de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, por ello se expone que en el capítulo seis se establece el proceso de la investigación y en el capítulo siete quienes forman parte de la investigación del proceso.

Por último se da a conocer el capítulo ocho, el cual establece el marco legal que ampara la política, explicando que dicho capítulo está dividido en el marco legal de la doctrina social de la iglesia y en las normativas nacionales de Guatemala.

Otro punto importante que fue expuesto durante el desarrollo del taller fue, sobre el contenido del plan de acción de la política, dando a conocer que no se quiere que la política se convierta en letra muerta, considerándolo como un riesgo latente, por ello se establecen procesos, acciones y estrategias que se deben ejecutar constantemente para que dicho proceso se convierta en parte de la cultura institucional y podamos alcanzar los ejes transversales.

Es importante describir que durante el proceso del taller los participantes, dieron a conocer su punto de vista, comentando sobre el desarrollo del contenido de la política, los cuales mostraron interés en conocer el nuevo instrumento de la organización.

Dentro de las opiniones de los participantes dieron a conocer que la política es un documento que tiene gran valor dentro la organización ya que ampara el sistema de rendición de cuentas y es de importancia debido a que se establecen puntos claves los cuales se deben de

realizar paso a paso utilizando la ética en todo momento tal como lo estable los lineamientos de la misma, manifestando que la política vendrá a fortalecer la transparencia.

Se hace conciencia al personal que es de importancia que la política se someta a evaluación por al menos una vez al año, tomando en cuenta que se deben hacer las enmiendas necesarias.

Se reflexiona con los participantes que la política no solo requiere de evaluaciones, sino que también de cumplir las metas, objetivos y ejes, por ello se hace conciencia que se requiere del apoyo activo de todos los involucrados, determinando que coordinación asume el papel de dirigente en cuanto a la comunicación e implementación de la política, pero cada miembro del equipo de trabajo debe comprometerse a seguirlas regularmente de modo que se convierta en parte de la cotidianidad laboral, pues obtendremos un producto o servicio de calidad y se mantendrá al mismo tiempo una mejora en los procesos establecidos en la política.

Una vez adaptada la política como propia, se pretende que la inexistencia de la cultura de rendición de cuentas disminuya y que se tome conciencia de la importancia de adquirir una cultura de rendición de cuentas, para que los procesos sean eficaces y eficientes.

Posteriormente se realiza un ejercicio con el equipo de trabajo de la organización el cual consistió, en establecer una lista de chequeo respecto a los compromisos del equipo al aplicar la política y formarla parte de sus quehaceres laborales y como una cultura de rendición de cuentas; dentro de las cuales se describen:

- Incluir los lineamientos de la política en sus actividades de trabajo.
- Regular de manera justa y técnica los procesos y normativas.
- Trabajar en conjunto para lograr el alcance de los objetivos de la política.
- Seguir a pie de la letra las normativas establecidas en la política.
- Crear condiciones satisfactorias de trabajo.
- Promover la eficiencia y eficacia.
- Fortalecer la participación ciudadana.
- Divulgar el sistema de rendición de cuentas.
- Replicar el contenido de la política con beneficiarios/as de la organización.
- Mantener el diálogo entre beneficiarios/as y organización.
- Rendir cuentas.

Seguidamente se les da a los participantes una serie de preguntas para evaluar el nivel de conocimiento sobre el contenido de la Política.

De esta manera describimos, brevemente la actividad del proceso del taller, la cual fue realizada satisfactoriamente.

1.4. Conclusiones y despedida

Al finalizar la explicación se proporciona a cada uno de los participantes un CID el cual contiene el contenido de la política y se proporciona el material en físico a la Coordinadora General de la Organización, Doctora Conchita Reyes.

Al concluir con el proceso alguno de los participantes dieron a conocer sus conclusiones y los conocimientos adquiridos mostrando interés y voluntad en fortalecer la transparencia en la organización.

2. ASPECTOS RELEVANTES

- Los participantes mantuvieron la participación activa durante el proceso del taller.
- Durante la realización del taller fue posible la socialización de la Política de Auditoría Social, enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas elaborada como resultado de proyecto de Práctica.
- En el desarrollo del taller se tuvo el apoyo de la coordinadora del Sistema de Rendición de Cuentas, el cual fue fundamental para la implementación del mismo.
- El 85% de los participantes acertaron sobre la evaluación del taller.
- Los participantes mostraron interés en aplicar la Política en todo momento.

- El equipo de trabajo a asumido el compromiso de analizar detenidamente la Política de Auditoría Social, enfocada al Sistema de Rendición de Cuentas.

3. DIFICULTADES ENCONTRADAS

Durante el desarrollo del taller no hubo dificultades que obstruyeran el proceso, sin embargo el manejo del tiempo establecido para el proceso no se cumplió puesto a que se alargó el desarrollo del taller, sin embargo esto no obstaculizó la finalización del taller, ya que los participantes estaban interesados en la actividad y facilitaron horas extras.

4. CONCLUSIONES

- Durante el proceso de capacitación los participantes mostraron interés y atención al taller, determinaron la importancia que tiene la política a la organización.
- Se establece que el equipo de trabajo debe de adquirir la responsabilidad de analizar y ejecutar la política.
- Se espera que el equipo de trabajo de la organización realice la réplica en el campo con sus beneficiarios/as y que los mantenga enterados de los cambios que se establecen en la organización.