

Apuntes sobre auditoría social

Jaime López

me@jaimelopez.name

Febrero de 2008

Resumen

Como el título indica, este documento contiene solo apuntes, notas breves sobre algunos elementos que parecen ser relevantes en la auditoría social.

Fue preparado como material de discusión para unos talleres con organizaciones asociadas a la Mesa Permanente de Gestión de Riesgos en El Salvador.

En términos de conceptos, retoma en buena medida algunas reflexiones que este autor hizo en el ensayo “Auditoría social, una aproximación”¹. Sin embargo, en este documento se va más allá, aunque sea con anotaciones breves, porque se incluyen referencias metodológicas e instrumentales.

La auditoría social aún es una materia en proceso de creación. Aún no hay un acuerdo generalizado sobre qué es, cómo se hace y para qué sirve. La línea que separa a la auditoría social de otras formas de control sigue siendo bastante difusa.

Digo esto para anticipar que los apuntes que en este documento se presentan necesitan ser comparados, analizados o criticados en relación con otras propuestas o experiencias. Eso nos ayudaría a ir dándole mayor claridad y solidez a una herramienta que ha despertado tan notable interés en el esfuerzos de construcción democrática.

¹El ensayo fue publicado en noviembre de 2007

Qué es la auditoría social

Es una evaluación independiente. En América Latina la auditoría social ha sido asumida como parte de la labor de muchas organizaciones de ciudadanos. En contraste, como ocurre en especial en países del primer mundo, también puede ser realizada por auditores profesionales.

Su propósito es verificar que el beneficio social generado, o el daño provocado, por la aplicación de una ley, una política, un proyecto o la prestación de un servicio, corresponde a lo esperado. Se lleva a cabo recopilando, analizando y presentado información sobre diversos tópicos que ayudan a visualizar el beneficio social.

La independencia es una cualidad importante de la auditoría social. Permite tener una mejor perspectiva de lo que se esté evaluando. Además ayuda a que los resultados sean reconocidos como legítimos por las partes involucradas.

Para guardar la independencia quienes hacen auditoría social evitan participar en decisiones que comprometan la evaluación. Tratan de ser ecuanímenes, incorporando diferentes perspectivas acerca de un problema.

Estos basan su análisis en la argumentación, es decir que sustentan lo mejor posible sus juicios. Y además, su labor y los resultados de la misma pueden ser verificados por cualquier persona interesada.

Definir qué es el beneficio social depende en buena medida de los actores que estén involucrados en el asunto sujeto a examen y del entorno en que este se desarrolle.

Sin embargo, hay características que tienen que estar presentes. Por ejemplo tiene que ser posible verificar las mejoras aportadas por una política o servicio. Estas atienden las causas y efectos sustantivos de un problema, no solo los aparentes o inmediatos.

La aplicación de la política o la prestación de un servicio tiene que satisfacer en la medida de lo posible los intereses de cada una de las partes involucradas, así como cuidar del medio ambiente. También, las soluciones tienen que ser lo más completas y sustentables posible.

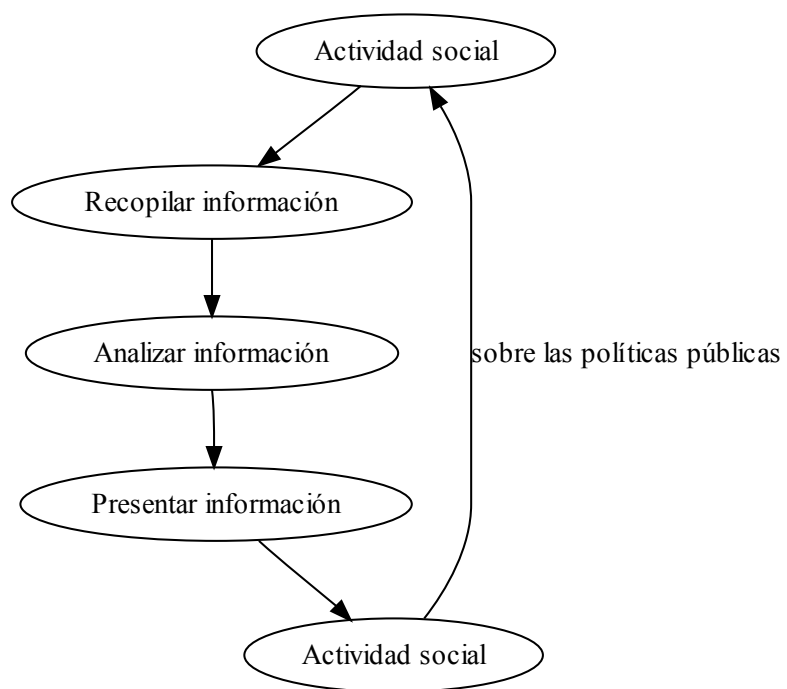


Figura 1: Proceso de la auditoría social

Tomemos como ejemplo una política de gestión de riesgos, la que se muestra en la figura 1. Dicha política se implementa sobre un conjunto de componentes que hemos denominado *actividad social*. Pueden ser tareas de incidencia, negociación, sensibilización, capacitación, organización y otras.

La política constituye el marco de referencia en base al cual estas actividades se realizan, como parte de procesos que buscan mejorar la calidad de los servicios o los resultados de un proyecto.

La auditoría social puede ser entendida entonces como una actividad a través de la cual actores externos recopilan información sobre la implementación de una política, la analizan y presentan resultados.

Lo que produce la auditoría social, que son hallazgos y recomendaciones, ayudan a replantear la política y a mejorar la calidad de las diferentes actividades a través de las cuales esta se implementa. Desde luego, en lugar de una política puede ser una ley, un proyecto o un servicio.

El nombre de los hallazgos puede variar según el enfoque, pero en esencia se trata de la pieza mínima de información en que se basa el trabajo de auditoría social. Sus elementos son:

- *Criterios*: Es el estándar, la norma o el parámetro que nos da cuenta sobre, en la dimensión correspondiente, el beneficio social esperado o el daño máximo tolerado. Sirven, a partir de comparaciones, para interpretar las observaciones.
- *Observaciones*: Es la registro, la medida o la percepción de lo que en la realidad está ocurriendo. Se compara contra los criterios para tener idea de si la implementación de una política corresponde a lo esperado.
- *Causas y efectos*: Tener información que algo se alejó de lo esperado no es muy útil sino indagamos sobre las causas y efectos que tal situación tiene. Dichas causas o efectos generalmente no son las inmediatas. Hay que hacer un ejercicio de reflexión para poder dilucidar causas y efectos que realmente son sustantivas a un problema. En la figura 2 se trata de ilustrar esta situación, señalando además que hay bucles de retroalimentación entre unas y otras.

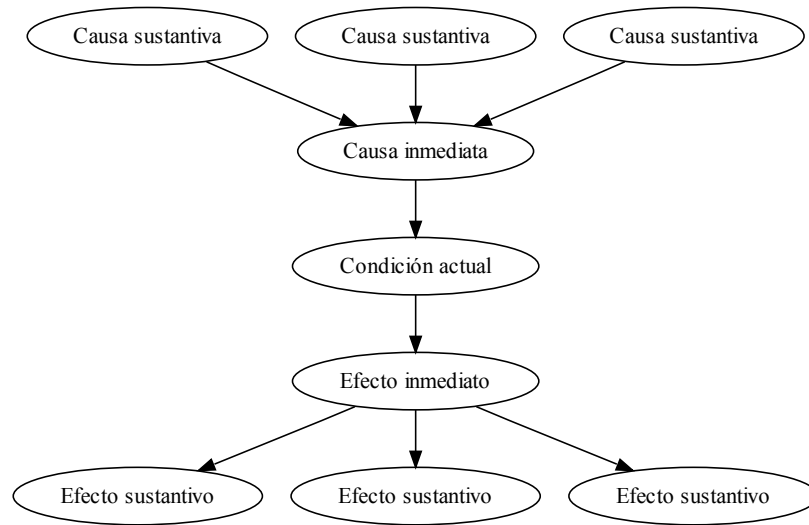


Figura 2: Causas y efectos

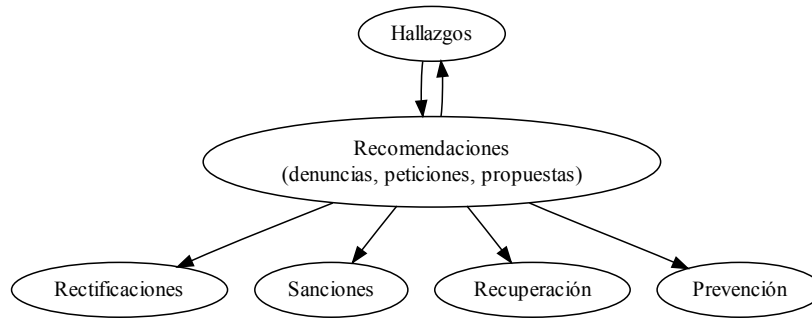


Figura 3: Recomendaciones de la auditoría social

Además de los hallazgos, la auditoría social produce recomendaciones. Estas pueden consistir en sugerencias, peticiones, denuncias o propuestas más elaboradas.

Es importante que las recomendaciones sean planteadas en el dominio de lo posible o lo viable, para que tenga utilidad el ejercicio. Por eso al trabajarlas es importante distinguirlas de alguna forma. Una manera puede ser en cuanto a sus plazos de adaptación, corto, mediano o largo. También se pueden ordenar en función de su naturaleza: rectificaciones, sanciones, recuperación o prevención.

Al pensar en las recomendaciones es posible que surja la necesidad de revisar los hallazgos, quizás buscar un poco más de información o tomar en cuenta causas y efectos que quedaron de lado en el análisis. Todo esto se ilustra en la figura 3.

Con las explicaciones anteriores podemos plantear con más detalle el proceso de la auditoría social. Tengo que advertir que no hay que tomar el siguiente listado como una receta, o algo que haya que seguir en forma mecánica. Se trata de un simple listado ilustrativo. Se aprovecha el momento, además, para mencionar algunos instrumentos que pueden ser utilizados en la auditoría social.

<i>Etapas</i>	<i>Algunos instrumentos</i>
1. Seleccionar criterios	<ul style="list-style-type: none"> - Normas o políticas previamente aprobadas - Declaraciones de compromisos - Resultados de experiencias anteriores o similares
2. Recopilar información	<ul style="list-style-type: none"> - Bitacoras - Cuestionarios - Formularios - Tablas - Mapas
3. Analizar información	<ul style="list-style-type: none"> - Calificaciones numéricas - Cuadros comparativos - Gráficos
4. Identificar causas y efectos	<ul style="list-style-type: none"> - Diagramas de causa y efecto - Árbol de problemas
5. Formular recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Por actores - Por plazos (cronogramas) - Por tipos de problemas - Por costos (bajos y altos)
6. Presentar resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes escritos - Boletines o comunicados de prensa - Materiales audiovisuales - Técnicas lúdicas (ej. teatro)

Cuadro 1: Etapas e instrumentos de la auditoría social

Un ejemplo

Para ilustrar se presenta un pequeño ejemplo. Es de un municipio en el cual la administración municipal no cumplió con su oferta en cuanto al monto que invertiría en proyectos seleccionados por las comunidades.

Criterios:

- El consejo municipal se comprometió a decidir junto a las comunidades el destino del 20 % del presupuesto local.
- En los municipios vecinos las comunidades deciden sobre los proyectos en que se invierte el 10 % del presupuesto municipal.

Observaciones:

- El presupuesto para el 2007 fue de 1.8 millones de dólares
- Se realizaron 23 proyectos en 14 comunidades
- El monto de los proyectos acordados con las comunidades fue de 230 mil dólares
- La inversión decidida junto a las comunidades fue del 12.7 %
- No se alcanzó la meta del municipio, pero se superó lo que los municipios vecinos invierten con participación de las comunidades.

Causas y efectos:

- Las fuertes lluvias provocaron deslaves e inundaciones
- El gobierno municipal tuvo que reorientar recursos para atender las emergencias
- El gobierno municipal no priorizó adecuadamente los proyectos, restando importancia a las zonas de riesgo

- Los proyectos comunitarios seleccionados no fueron debidamente consultados.
- El gobierno central no transfirió todos los recursos asignados

Recomendaciones:

- Reemplazar al coordinador de proyectos, porque parece no tener el mérito necesario para el cargo.
- Revisar los criterios de priorización para darle más importancia a las áreas de riesgos
- Revisar el procedimiento de consulta, para que incluya a una muestra más representativa de las comunidades (no solo de un partido político)
- Elaborar con mayor oportunidad los reportes que sirven para solicitar las transferencias al gobierno central

Conclusión

Desde luego hay otros asuntos que tratar de la auditoría social. Por ejemplo qué es lo más adecuado para elegir a los auditores sociales, cómo dominar materias que para las comunidades pueden resultar complejas (por ejemplo las codificaciones presupuestarias), de qué manera sacar el mejor provecho a los resultados.

Creo que en esas cosas podemos aprender de otras experiencias sin perder de vista que la auditoría social en cierta manera es un aprender haciendo.