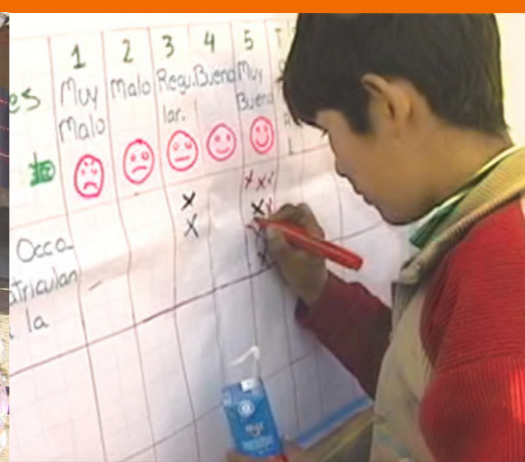




Vigilancia Comunitaria Participativa

Oficina Nacional para el Perú
Jr. Sanchez Cerro 2040
Jesus Maria - Lima
Central telefónica (51) (1) 513 6500



Una herramienta para la vigilancia ciudadana a los servicios públicos locales.

Director Nacional

Caleb Meza

Área de Promoción de Justicia

Marlene Arroyo

Proyecto Complementario
"Vigilancia Comunitaria Participativa".

Elaboración y adecuación de contenidos

Marita Roa

Colaboración

Mirna Yaranga
Yessenia Lorenzo
César Flores
Edgar Mendoza

Diseño e ilustración

E.V.A. Emotive Visual Art
José Espinoza Funes

Revisión

Yadira Pacheco

Soporte financiero




Esta es una publicación de World Visión International en el Perú, con el soporte de la oficina socia de Australia, en el marco del Proyecto "Vigilancia Comunitaria Participativa".

Tiraje
XXXX ejemplares

Mayo 2009

Basada en la versión inicial de Viv McWaters, con la ayuda de Jamie Edgerton. Adaptada por Carolina Prado y Maite Mendizabal.

Indice

Presentación	08
I. Introducción	09
II. Vigilancia Ciudadana	10
III. Etapas de la Vigilancia Comunitaria	14
IV. Desarrollando Capacidades: Vigilando los Servicios Públicos Locales...	15
 Paso 1: Organización	19
 Paso 2: Evaluación del Servicio	34
 Paso 3: Plan de mejora	47

Vigilancia **Comunitaria** Participativa

Una herramienta para
la vigilancia ciudadana
a los servicios públicos locales.

Presentación

La participación es un elemento y condición necesaria para lograr el desarrollo. Es también una gran responsabilidad ética que no puede quedar en manos de unos pocos, por ello, del Estado, cuya convención social la hemos configurado históricamente, nos regresa el derecho y el imperativo moral de ser partícipes de nuestro propio desarrollo promoviendo la posibilidad de participar en las decisiones más importantes políticamente hablando. Así, podemos definir el tipo de desarrollo que queremos lograr a través de la elaboración de los Planes de Desarrollo Concertado; también podemos decidir cómo queremos que se distribuyan los recursos tomando parte en la elaboración del Presupuesto Participativo; asimismo, podemos garantizar el acceso a servicios públicos de calidad a través de la participación en la gestión y la vigilancia ciudadana entre otras acciones.

La vigilancia ciudadana nos permite realizar acciones de seguimiento al cumplimiento de las políticas, programas, proyectos y los compromisos asumidos por las autoridades y los funcionarios públicos. La vigilancia ciudadana es un derecho amparado por la ley y hace posible que las personas de manera individual u organizada tomen parte de la gestión de los recursos y las acciones que realizan las instituciones del Estado a favor de toda la comunidad. El conocimiento y sobre todo la práctica de este derecho nos hacen responsables de lo que ocurre a nuestro alrededor y nos desafían a tomar acciones superiores para lograr y encauzar los ámbitos del desarrollo local y nacional.

Estamos persuadidos de la importancia de llevar a cabo procesos de vigilancia orientados a crear espacios de diálogo, propuestas y corresponsabilidad que permita a los ciudadanos exigir sus derechos desde el involucramiento y compromiso con las acciones de mejora de los servicios que recibe. Así también el personal de los servicios podrá incorporar a su práctica una mayor consciencia, una cultura de calidad y una mejor participación comunitaria.

Desarrollar capacidades para ésta vigilancia es una tarea que nos compromete a todos. World Vision Perú desde su misión de trabajar a favor de los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades para reducir la pobreza y la injusticia, desarrolla el fortalecimiento de capacidades para la vigilancia en las comunidades donde trabaja, y por ello comparte una herramienta para facilitar éstos procesos de vigilancia de los servicios públicos locales. El éxito en su aplicación dependerá en mucho de una actitud de cambio que podemos inyectar en los actores sociales directos y en la creatividad de ellos mismos para adaptarla a las condiciones de su entorno o realidad y para que la voluntad de hacerlo posible avizore un mañana mejor para las nuevas generaciones.

Caleb Meza
Director Nacional

I. INTRODUCCIÓN:

Todos nos hemos quejado en algún momento de los servicios que recibimos: queremos rapidez, eficiencia, calidez, buen trato e información, es decir, calidad. Por su parte, servicios como los de salud o educación realizan esfuerzos para atender esta demanda con limitaciones de infraestructura, equipos, recursos humanos desmotivados y con necesidad de nuevos conocimientos, procedimientos complicados, etc. Nos preguntamos entonces ¿cómo lograr servicios de calidad? Una de las formas es realizando Vigilancia Ciudadana.

Pero ¿Cómo vigilar? esta guía responde a esta pregunta presentándote la VCP Vigilancia Comunitaria Participativa, una herramienta participativa y de fácil uso para vigilar la calidad de los servicios públicos locales; en ella encontrarás los pasos y las actividades que debes seguir, los instrumentos y cómo se usan, así como ejemplos que te ayudarán a comprender mejor el desarrollo de la herramienta.

La Guía para la Vigilancia Comunitaria Participativa es parte de una propuesta para fortalecer los derechos de vigilancia ciudadana, por ello desarrollamos en las primeras partes de esta guía algunas ideas sobre cómo la vigilancia ciudadana se relaciona y contribuye con el empoderamiento y desarrollo de la comunidad, y explicamos brevemente las etapas de la vigilancia.

Luego desarrollamos los pasos de la VCP, el **Primer Paso: Organización**, consiste en prepararnos para la vigilancia, explica cómo formar un grupo de trabajo y llevar a cabo el análisis de las condiciones del servicio en relación a lo que tenemos como derecho. El **Segundo Paso: Evaluación del Servicio**, explica como llevaremos a cabo la evaluación de la calidad del servicio, haciendo uso de una escala de sonrisas y en donde todos participan y son escuchados, en sus opiniones y propuestas. El **Tercer Paso: Plan de Mejora**, nos ayuda a convertir las propuestas en acciones para mejorar la calidad del servicio, comprometiendo la participación de todos y el apoyo de las autoridades competentes.

Esperamos que esta guía te ayude a poner en práctica la vigilancia ciudadana dentro de tu comunidad. Infórmate, organízate y vigila los servicios públicos locales, así promueves derechos, mejoras la calidad de los servicios y la calidad de vida de las personas.

Marita Roa C.
Coordinadora Nacional
Proyecto Vigilancia Comunitaria

II. VIGILANCIA CIUDADANA:

Un derecho que empodera, una acción que desarrolla

Vigilancia y ciudadanía:

Hemos oído decir que ciudadanía es una moneda de doble cara pues el deber y el derecho son parte uno del otro. Por ello, una persona que cumple sus deberes necesariamente ejercerá sus derechos y viceversa; por ejemplo: una madre o padre de familia que lleva a su niño al Control de Niño Sano y que sigue las recomendaciones para su alimentación y cuidado, exigirá ser atendido por su establecimiento de salud de la forma establecida, es decir a tiempo y con calidad.

El cumplimiento de deberes y el disfrute de derechos constituyen uno de los principios básicos para vivir en sociedad; su realización implica respeto, compromiso, desarrollo y plenitud de vida. Es reconocer a la persona, entendiendo que el bienestar individual solo es posible con la existencia y el desarrollo de un grupo, sea una comunidad, una región o un país.

Para realizar la vigilancia es importante haber comprendido este primer concepto: sentirse ciudadano y actuar

como tal. La ciudadanía no es una condición que se adquiere cuando se alcanza la mayoría de edad, es más bien una condición que reconoce que somos parte de un territorio y grupo social determinado; de esta manera la ciudadanía comprende a niños, niñas, hombres y mujeres. La vigilancia como forma de participación ciudadana nos permite disfrutar los derechos establecidos por el Estado en favor de todos, pero por otro lado nos desafía a cumplir responsabilidades que favorecen a los otros, a todos.

La Vigilancia Comunitaria Participativa propone una vigilancia de corresponsabilidad, en la que el deber y el derecho se unen, y cada quien reconoce su rol y parte en la mejora, en los cambios, en el desarrollo. Nos alejamos del enfrentamiento que se produce cuando nos limitamos a señalar el error y buscamos culpables, reemplazándolo por el diálogo, donde podemos sentirnos libres de opinar y proponer, respetando las ideas de los otros, sabiendo que somos iguales en derechos y capacidades.

Vigilancia y empoderamiento:

Empoderamiento es tener el **poder de elegir y actuar** sobre lo que se desea para nuestra vida y nuestra comunidad. Significa participar de manera informada, ser parte de las decisiones que afectan nuestro bienestar y actuar de manera organizada para resolver los problemas de interés común.

El empoderamiento no solo se refiere a las personas, también a las familias, organizaciones y comunidades, pues cada uno de ellos se influyen mutuamente de manera positiva o negativa. Por ello es importante promover el empoderamiento en los diferentes niveles, para lograr una transformación mutua positiva, satisfaciendo las necesidades y las aspiraciones.

La vigilancia promueve la libertad para elegir y tener mejores servicios y condiciones de vida; desarrolla capacidades para evaluar, realizar el seguimiento, exigir, proponer y gestionar. En breve, nos permite tomar parte de las decisiones para lograr los cambios deseados y el control del uso eficiente y transparente de los recursos.

La Vigilancia Comunitaria Participativa es un proceso que empodera a todos:

personas, familias, organizaciones y comunidades pues crea espacios de reunión para comunicar ideas, opiniones y aprender de los otros. Asimismo, permite tener más información sobre los servicios y las responsabilidades de nuestras autoridades, hace posible tomar acuerdos, asumir responsabilidades y participar de las acciones para resolver problemas y lograr metas comunes.

Vigilancia y desarrollo:

El desarrollo es un «proceso de cambio a un estado mejor», es decir consiste en avanzar paso a paso, mejorando la forma en que vivimos; significa que las personas van aumentando sus capacidades y oportunidades y disfrutan de sus derechos. Es un proceso de transformación personal y comunitaria hacia una vida con justicia y equidad.



El Estado ha establecido la descentralización como una forma de organizarse para cumplir con su función de satisfacer las necesidades de la población y lograr el desarrollo, **distribuyendo mejor los recursos**. La descentralización consiste en entregar a los gobiernos regionales y locales responsabilidades políticas,

económicas y administrativas con el objetivo de mejorar la capacidad para gobernar, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana. De esta manera tenemos mayores oportunidades para participar y lograr el desarrollo de nuestra comunidad.

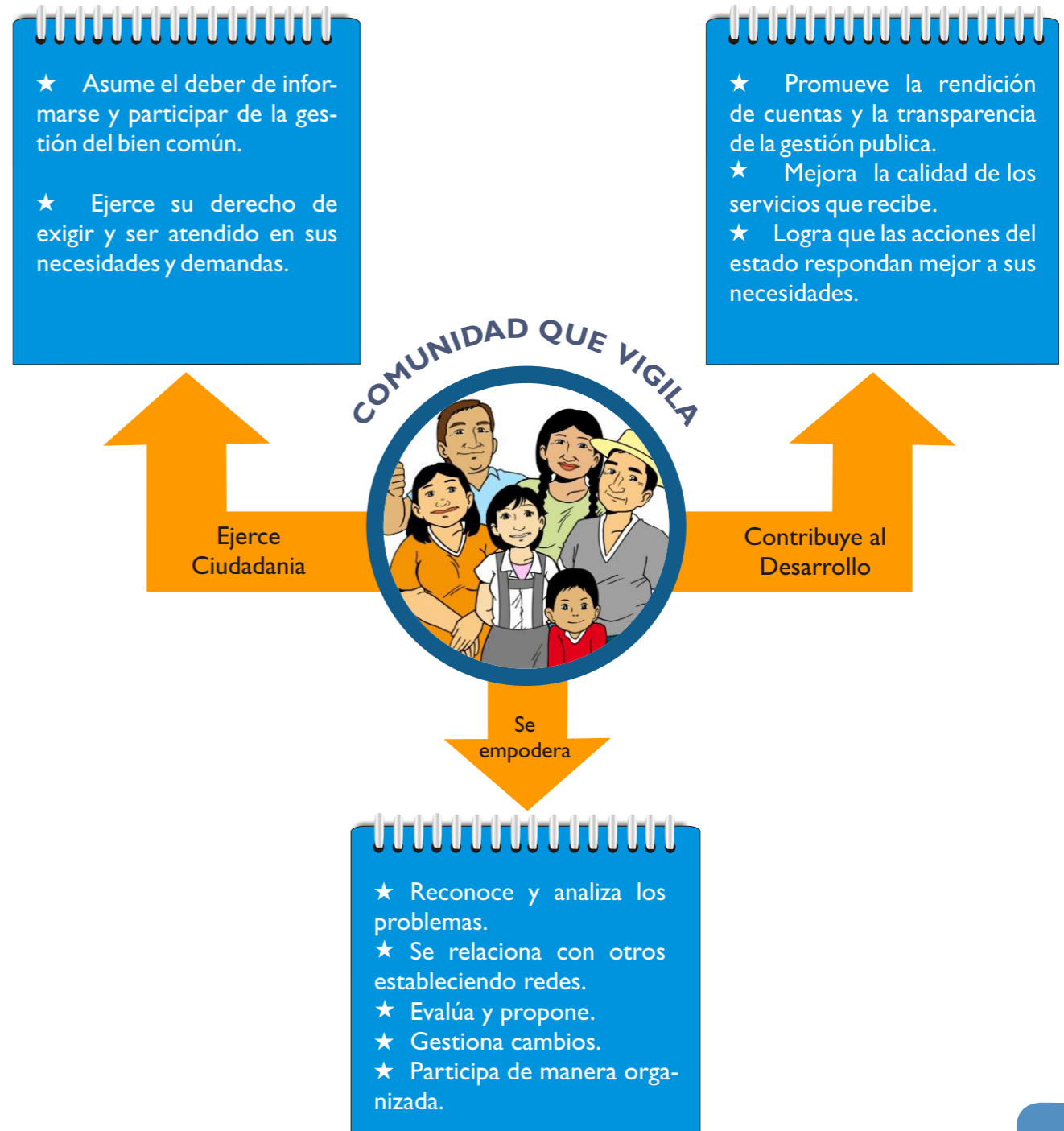
La vigilancia hace posible que participemos activamente del desarrollo:

- Con la evaluación y nuestras propuestas para mejorar los servicios ayudamos a nuestras autoridades a gobernar mejor.
- Conociendo los problemas y cómo se gestionan los recursos, promovemos la transparencia y la rendición de cuentas.
- Convocando a todos los actores fortalecemos relaciones y promovemos un trabajo coordinado.



Como hemos visto la vigilancia es una forma de participación ciudadana que contribuye al empoderamiento y desarrollo de nuestras comunidades. Con la vigilancia desarrollamos capacidades para opinar, proponer, decidir y actuar en favor de nuestras comunidades y mejorar nuestras condiciones de vida.

Vigilancia Ciudadana:





III. ETAPAS PARA LA VIGILANCIA COMUNITARIA

Para empezar a vigilar el cumplimiento de nuestros derechos a tener servicios de calidad necesitamos **crear condiciones** en nuestra comunidad, es decir, informarnos sobre cuáles son nuestros derechos ciudadanos a participar de los asuntos públicos y de qué formas podemos hacerlo, conocer más sobre nuestros derechos, los servicios que recibimos y quiénes se encargan de hacer cumplir estos derechos; toda esta información nos ayudara a despertar el interés de la comunidad para participar de la vigilancia y realizar acciones conjuntas para solucionarlas.

Una vez que todos estamos informados podemos **desarrollar capacidades** para la vigilancia, es decir, organizarnos y vigilar el servicio que elijamos.

Esto significa reunirnos para conocer qué ocurre realmente con el servicio, evaluar su calidad, opinar, proponer y ponernos de acuerdo sobre las mejoras que esperamos. En esta guía aprenderemos paso a paso cómo realizar una vigilancia participativa, responsable y con propuestas.

La vigilancia no termina con nuestras opiniones y propuestas ya que es necesario hacer un seguimiento en el tiempo y realizar acciones para llamar la atención de las autoridades y lograr que cumplan con los compromisos asumidos, es decir necesitamos **incidir desde la comunidad** para que nuestras propuestas se conviertan en acciones concretas que se mantengan en el tiempo.

Cada una de estas etapas se complementan y deben realizarse de forma continua, pues siempre habrán personas que necesiten información sobre los derechos y nuevas leyes se darán para promoverlos; los servicios deben vigilarse cada cierto tiempo para verificar los avances y asegurarnos de que nos brinden atención de calidad; finalmente, las autoridades necesitarán escuchar la voz de la comunidad para tomar mejores decisiones.

IV. DESARROLLANDO CAPACIDADES:

● Vigilando los servicios públicos locales

Para poner en práctica nuestros derechos de vigilancia ciudadana de servicios públicos, usaremos una herramienta que llamaremos Vigilancia Comunitaria Participativa -VCP.

¿Qué es la Vigilancia Comunitaria participativa -VCP?

La VCP es una herramienta para evaluar la calidad de los servicios públicos.

Esta evaluación es realizada por la comunidad de manera organizada y participativa, opinando y proponiendo sobre los temas que considere más importantes, formando grupos y votando sobre lo que uno piensa y siente respecto al servicio.

¿Cuál es su objetivo?

Busca mejorar la calidad de los servicios que recibimos, con participación de la comunidad y la práctica de derechos ciudadanos de vigilancia, estableciendo una cultura de diálogo, propuesta y co-responsabilidad.

Importante:

La VCP también puede ser usada para el monitoreo y la evaluación de proyectos o programas que actúen localmente.

¿Qué Características presenta?

- Es de uso local, porque se usa para vigilar un servicio específico y participan la comunidad o comunidades que los usan.
- Participativa en todas sus etapas, porque permite la máxima participación de la comunidad.
- Promueve el diálogo y el intercambio de información.
- Permite respuestas de ida y vuelta entre la comunidad y los operadores de servicios, es decir hace posible que las preguntas y observaciones de ambas partes puedan ser respondidas inmediatamente.
- Permite ponerse de acuerdo sobre lo que se quiere hacer para mejorar el servicio.
- Brinda resultados representativos, pues convoca la participación de todas las partes: la comunidad vigilante y las instituciones vigiladas.

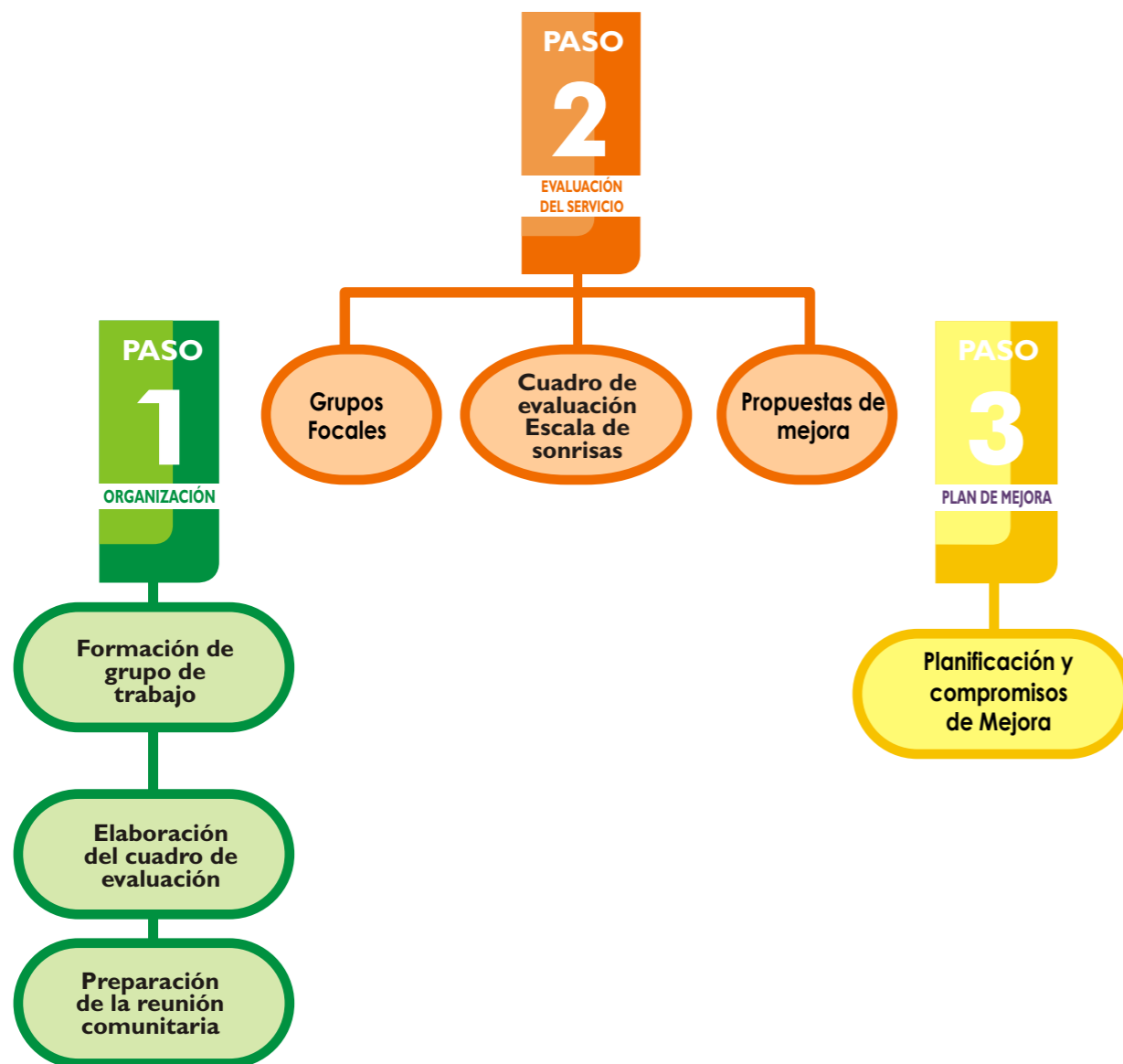


¿Qué Beneficios obtenemos al usar la VCP?

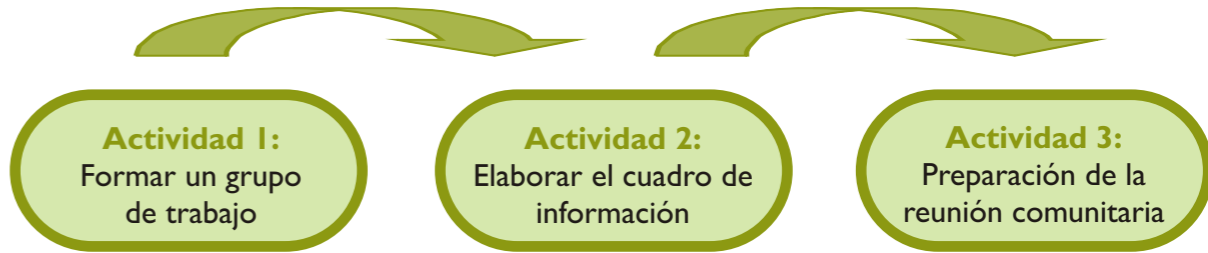
- ✓ Movilizamos a la comunidad para realizar acciones en beneficio de todos, combatiendo las actitudes conformistas e indiferentes frente a los problemas.
- ✓ Promovemos valores como la unión, la cooperación y la solidaridad.
- ✓ Identificamos y hacemos visibles nuestros problemas y necesidades.
- ✓ Mejoramos la calidad de los servicios, haciéndolos más eficientes, transparentes y con una mejor respuesta a nuestras necesidades.
- ✓ Desarrollamos nuestra capacidad de propuesta y crítica constructiva.
- ✓ Fortalecemos nuestras capacidades organizativas.
- ✓ Fortalecemos los liderazgos en la comunidad.

¿Cómo usamos la VCP?

La Vigilancia Comunitaria Participativa se realiza siguiendo tres pasos: **Organización, Evaluación del servicio y Plan de Mejora**, cada uno de estos pasos contiene actividades importantes que explicaremos a continuación.



Mejora continua de la calidad de servicio públicos



Contenido:

- | | | |
|--|--|---|
| <p>1.1 Grupo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> . Definición . Conformación . Funciones <p>1.2 Sensibilización</p> <p>1.3 Servicio a vigilar</p> <ul style="list-style-type: none"> . Identificación del servicio . Participantes | <p>2.1 El cuadro de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> . Definición . Uso . Fuentes de información <p>2.2 Indicadores de vigilancia</p> <ul style="list-style-type: none"> . Definición . Tipos | <p>3.1 Reunión Comunitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> . Participantes . Convocatoria y Logística |
|--|--|---|



Tomando acciones:

El primer paso de la VCP consiste en preparar todo lo necesario para evaluar la calidad del servicio, son 3 las actividades que debemos realizar.

¿Qué funciones Tiene el grupo de Trabajo?

El Grupo de Trabajo tiene las siguientes responsabilidades:

- Definir los Grupos Focales.
- Conducir la reunión comunitaria de evaluación del servicio.
- Elaborar el Plan de mejora.
- Gestionar las mejoras.
- Informar a la comunidad.
- Gestionar los recursos para la reunión comunitaria: local, sillas, materiales, etc
- Realizar la convocatoria.
- Preparar y presentar el Cuadro de Información.

Las siguientes personas pueden ser los integrantes de un Grupo de Trabajo.



Actividad I: Formar un Grupo de Trabajo:

1.1 El Grupo de Trabajo

¿Qué es el Grupo de Trabajo GT?

El grupo de trabajo es el conjunto de personas responsable de conducir todo el proceso de vigilancia.

¿Quiénes Conforman el Grupo de Trabajo?

El Grupo de Trabajo debe estar integrado por representantes de los usuarios del servicio y líderes de la comunidad. Para conformar el grupo de trabajo es importante identificar a personas por su nivel de liderazgo y reconocimiento dentro de la

comunidad, así aseguraremos el éxito de las actividades.

El grupo de trabajo deberá estar compuesto aproximadamente por 5 a 8 integrantes, para facilitar las coordinaciones y el cumplimiento de las responsabilidades. En lo posible debe estar formado por personas de ambos sexos, distintas edades y con experiencia en conducir reuniones.



Vigilando un servicio de salud

- 1 promotora de salud.
- 1 líder adolescente.
- 1 usuaria del servicio de planificación familiar.
- 1 usuaria de los programas de atención de niños.
- 1 persona de alguna asociación de pacientes.
- 1 Presidente o secretario general de la comunidad o junta vecinal.
- 1 Secretaria de salud del comedor popular.
- 1 secretaria de salud del vaso de leche.

Vigilando un servicio educativo

- 01 representante de AMAPAFA
- 02 padres de los comités de aulas
- 01 alcalde escolar
- 01 regidor de educación del consejo escolar
- 01 Presidente o secretario general de la comunidad o junta vecinal
- 01 representante del comedor popular.
- 01 representante del Vaso de leche.
- 01 ex alumno o alumna del centro educativo.

Vigilando un servicio de protección

- 1 promotor de defensoría comunitaria.
- 1 promotor de defensoría escolar.
- 1 madre o padre de familia usuario de la DEMUNA.
- 1 niño o niña usuario de la DEMUNA.
- 1 representante del comedor popular.
- 1 representante del Vaso de Leche.



1.2 Sensibilización

Una vez organizados en un Grupo de Trabajo es importante sensibilizar e informar a la comunidad sobre el trabajo que deseamos realizar.

La comunidad debe participar de manera consciente y voluntaria, por ello es necesario que motivemos su participación de diferentes formas. Nuestro objetivo será que todos estén informados sobre el propósito del trabajo que se desea realizar y su importancia para la vida de las personas.

Para ello podemos realizar reuniones y entrevistas de coordinación, en donde además de informar y comprometer la participación, identifiquemos los intereses y motivaciones de los diferentes grupos.

Por otro lado, el éxito de la vigilancia también depende de la participación voluntaria de los operadores del servicio, por esta razón se les debe dar una explicación anticipada de las acciones que se realizarán, respondiendo a todas sus preguntas y preocupaciones.



Para tener en cuenta:

Debemos establecer una relación de mutuo respeto con los operadores del servicio, considerando sus tiempos para facilitar su participación, y valorando el trabajo que realizan en la comunidad.

**¡No buscamos crear enfrentamiento!,
Recordemos que el principal objetivo es mejorar el servicio**

1.3 Servicio a vigilar

Para empezar un proceso de VCP debemos iniciar dando respuestas a la siguientes preguntas:

¿Qué servicio Vigilaremos?

Es importante definir que servicio vigilaremos teniendo en cuenta que sean servicios que se brinden dentro de la comunidad, beneficien a la mayoría y sean relevantes para las personas.

Algunos servicios que podemos vigilar son los siguientes:

- Puesto de salud
- Centro de salud
- PRONOEI
- Wawa wasi
- Instituciones Educativas: primaria, secundaria, multigrados, etc.
- Defensoría municipal
- Módulo de justicia

Escuela



Centro de Salud



Importante:

Según la complejidad del servicio, podemos decidir vigilar solamente una de sus áreas, programas o proyectos, por ejemplo: el Programa de Seguro Integral de Salud, programas de atención de niños y niñas, programa de desayuno escolar.



¿Quiénes participarán de la vigilancia?

Es decir los grupos de personas que hacen uso y a quienes va dirigido el servicio, pero también identificar a quienes por sus roles y funciones tienen interés en que se brinde un servicio de calidad.



Protección	<ul style="list-style-type: none"> Red de promotores defensores. Madres y padres de familia que han usado el servicio de la DEMUNA. Madres y padres de familia de la comunidad. Niños, niñas y adolescentes usuarios de la DEMUNA. Personal que atiende la DEMUNA: psicólogo, abogado, trabajador social. 	<ul style="list-style-type: none"> Dirigentes de las comunidades cuya población hace uso de la DEMUNA. Representantes de mesas o redes contra la violencia y defensa de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. Representante de la defensoría del pueblo. Policía Nacional. Representante del sector salud. Comedores populares. Comités de Vaso de Leche. Representantes de Iglesias.
-------------------	--	--

Actividad 2: Elaborar el Cuadro de Información:

2.1 El Cuadro de Información

¿Qué es el cuadro de Información?

Es una tabla que nos ayudará a recoger datos sobre las condiciones reales actuales del servicio (cómo estamos)

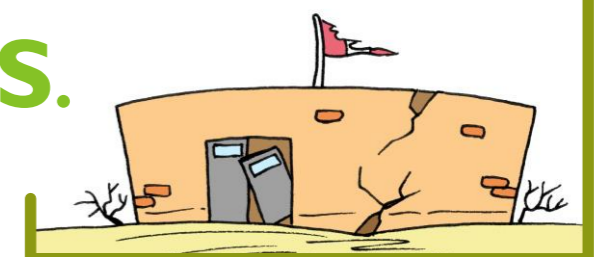
frente a lo que nos corresponde como derecho (lo que debe ser). Los datos que se colocan en el Cuadro de Información son objetivos y cuantitativos, es decir, pueden ser verificados y expresan números y cantidades.

Ley



Vs.

Realidad



Actores involucrados por servicio a vigilar:		
SERVICIO	USUARIOS Y PRESTADORES	LIDERES Y AUTORIDADES
Salud	<ul style="list-style-type: none"> Red de promotoras de salud. Red de promotores adolescentes en temas de salud, de las escuelas o promovida por alguna ONG. Asociaciones de pacientes Usuarías o usuarios de los servicios de salud. Niños, niñas y adolescentes usuarios del servicio. Personal de salud: enfermera, obstetra, médico, técnicos, etc. Personal administrativo del establecimiento de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> Dirigentes de las comunidades o juntas vecinales cuya población usa el servicio de salud. Dirección regional de salud (DISA- DIRESA) Representantes de la red de establecimientos de salud. Comités de calidad en salud. Regiduría de salud. ONG que trabajan temas de salud y derechos. Representantes de mesas o redes en salud. Representante de la defensoría del pueblo. Comedores populares. Comités de Vaso de Leche. Representantes de Iglesias.

Educación	<ul style="list-style-type: none"> Padres y madres de familia. Comités de aula. Asociación de padres y madres de familia. Alumnos y alumnas. Ex alumnos y ex alumnas. Docentes. Consejo Educativo Institucional CONEI Personal administrativo. Director(a). 	<ul style="list-style-type: none"> Dirigentes de las comunidades cuyos niños, niñas y adolescentes asisten a esa institución educativa. Unidad de Gestión Educativa UGEL Regiduría de educación. Representantes de ONG que intervienen en educación. Policía Nacional. Serenazgo / ronderos y/o otras instancias que Velan por la seguridad ciudadana. Representantes de mesas o redes en educación Representante de la defensoría del pueblo. Representantes de Iglesias.
-----------	--	---

Importante:

Se recomienda verificar la información a través de una visita de inspección al servicio vigilado.



¿Cómo se usa el cuadro de información?

Lo primero que tenemos que hacer para elaborar el Cuadro de Información, es decidir qué recursos del servicio serán vigilados, el objetivo

es identificar recursos que puedan ser comparados, estableciendo diferencias entre los datos “de hecho” ¿cómo estamos? (estado actual) y los datos “de derecho” ¿cómo debería ser? (lo que la ley y las normas establecen).

Cuadro de Información del Servicio

Recurso	De derecho ¿Cómo debería ser?	De derecho ¿Cómo estamos?	Observaciones
↑	↑	↑	↑

Indicar una característica específica y concreta del recurso

¿Qué dice la ley y las normas sobre el recurso?

Describir el estado actual del recurso

¿Cuales son los otros puntos importantes que debemos tener en cuenta?

El Cuadro de Información es de vital importancia pues nos permitirá informar a la comunidad sobre sus derechos, sobre los servicios y recursos que debería brindar el establecimiento de acuerdo a su nivel o capacidad.

Conocer esta información es una fuente de poder para la comunidad, pues le permitirá opinar y decidir con mayor seguridad sobre los recursos que se vigilarán.



Educación:

- Maestros
- Metodología de enseñanza-aprendizaje.
- Infraestructura
- Equipamiento
- Materiales de enseñanza.
- Mobiliario
- Plan curricular

Salud:

- Personal (médicos, enfermeras, obstetras, técnicos, etc.)
- Medicamentos y otros insumos.
- Equipamiento
- Infraestructura
- Protocolo de atención.

Protección:

- Personal
- Equipamiento
- Infraestructura
- Sistema de atención.

El Cuadro de Información debe ser elaborado por el Grupo de Trabajo antes de evaluar el servicio con toda la comunidad.

Además es posible invitar algunos especialistas o personas del entorno, que manejen información y puedan constituirse en una especie de asesores.

Para elaborar el cuadro de información, debemos:

- Revisar documentos: normas, leyes, protocolos de atención.
- Realizar entrevistas
- Llevar a cabo algunas reuniones con el GT.



Algunas fuentes para elaborar el Cuadro de Información son:

- Planes sectoriales
- Planes y presupuestos anuales del servicio
- Políticas o normas específicas
- Políticas y acuerdos internacionales
- Manuales de protocolo de atención



De la misma forma podemos trabajar un Cuadro de Información para un establecimiento de salud o protección.

Cuadro de Información

Nombre del servicio:

Recurso	De derecho ¿Cómo debería ser?	De hecho ¿Cómo estamos?	Observaciones
Maestros	Tamaño de clase: 20 estudiantes por docente Horario de ingreso: 10 min de tolerancia para el ingreso. Toda falta es debidamente justificada (norma interna).	1 docente para 40 estudiantes. Un 20% de los docentes presenta tardanzas y faltas injustificadas.	Existe una sobrepoblación de alumnos por aula, no hay control sobre el número de alumnos que se reciben y no se gestiona a más docentes. Las tardanzas e inasistencias de los docentes perjudica el cumplimiento de las clases, no se recuperan las horas perdidas y se remplazan por mas tareas a los estudiantes.
Diseño y Programa Curricular	Cumplimiento del 100% de contenidos del Plan curricular de cada año escolar.	Se cumple como máximo el 90% del Plan curricular.	Los padres no conocen el plan curricular de sus hijos. No se desarrollan todos los temas programados, las horas perdidas de clase afectan el cumplimiento del plan curricular.
Infra-Estructura	Las aulas deben contar con techos, puerta y ventanas que garantice la seguridad y la protección de los NNA.	3 de las 7 aulas no cuentan con ventanas. 2 aulas tienen el techo en malas condiciones.	Los estudiantes y docentes sufren enfermedades respiratorias, por el mal estado de los techos y falta de ventanas. Su reparación fue presupuestada por la AMAPAFa el año pasado y no se cumplió con esta actividad.

2.2 Indicadores de vigilancia

Los recursos a vigilar pueden ser muchos, para saber realmente qué estamos vigilando y tener resultados y propuestas de mejora más concretas, debemos identificar aspectos específicos de los recursos a vigilar, es decir, proponer indicadores de evaluación.

¿Qué es un Indicador?

Para un proceso de VCP llamaremos indicador a:

“Una frase que expresa una característica o estado del servicio”

En la VCP los indicadores pueden expresar la percepción de los participantes, es decir su opinión y forma de pensar. Sin embargo esto no quiere decir, que los indicadores usados no sean confiables, pues las percepciones se comparan con los hechos y se respaldan con la opinión de diferentes grupos de la comunidad, entre ellos los propios operadores del servicio.

¿Qué tipos de Indicadores Usaremos?

Existen dos tipos de indicadores de calidad, que se evaluarán con participación de la comunidad.

Indicador estándar:

Es aquel indicador definido por el Grupo de Trabajo antes de evaluación del servicio y que será medido por todos los grupos que participarán en la reunión comunitaria.

El indicador estándar nos brindará información que puede ser usada para realizar incidencia local, es decir para influir en quienes tienen el poder de atender nuestras demandas y propuestas.

Para elegir el indicador estándar debemos ponernos de acuerdo sobre cual es el principal problema o situación que deseamos mejorar, no olvidemos mirar las condiciones en las que se encuentran los grupos más vulnerables y recoger la opinión de los operadores y directivos del servicio.

Indicadores de grupo:

Son aquellas características o situaciones propuestas por los participantes en cada grupo focal (Ejm. padres, madres, niños, etc.) a través de una lluvia de ideas. Los indicadores de grupo muestran los intereses y

percepciones particulares de una comunidad sobre la calidad de un servicio específico. Estos indicadores deben ser escritos de manera sencilla y de fácil comprensión.



Los indicadores estándar también pueden responder a objetivos de monitoreo de políticas sectoriales, nacionales, redes o colectivos de la sociedad civil. La medición de resultados de un indicador estándar para diferentes servicios en diferentes partes del país puede ser una importante fuente de incidencia y también mejorar la implementación de las políticas públicas.

El principal objetivo de la herramienta VCP es el empoderamiento de la comunidad, por ello no debemos priorizar el indicador estándar dejando de lado los indicadores de grupo, porque son los indicadores que surgen de los grupos, los que le dan a la comunidad la oportunidad de fortalecer sus capacidades para negociar y proponer, comprometiendo una participación más activa.

Lista de participantes:

Es necesario identificar a los participantes de la reunión comunitaria, es decir a las personas que evaluarán el servicio y además a quienes pueden y tienen la responsabilidad de hacer algo para mejorarlo.

Las siguientes preguntas pueden ayudarnos a hacer nuestra lista de invitados:

- ? ¿Quiénes usan y/o son los beneficiarios directos del servicio?
- ? ¿Quiénes brindan el servicio?
- ? ¿Qué organizaciones de la comunidad se relacionan con este servicio?

Tratemos de no olvidar a nadie, los usuarios son muy importantes y deben pertenecer a diferentes zonas, condiciones y grupos de edad. Además, contar con la asistencia de los funcionarios de los servicios vigilados y los representantes de otras organizaciones nos ayudará a lograr compromisos de apoyo y colaboración para mejorar el servicio.

Convocatoria y logística:

La Convocatoria:

Debemos asegurar la participación de tantas personas como sea posible, por lo tanto la convocatoria debe de ser amplia y cuidadosa. El Grupo de Trabajo debe encargarse de esta tarea asegurando que la invitación sea personal, en la medida de lo posible, y que informe sobre los objetivos de la reunión y la importancia de la participación.

Actividad 3: Preparación de la reunión comunitaria

3.1 Reunión Comunitaria

La evaluación del servicio se llevará a cabo en una reunión comunitaria, donde todos podrán opinar sobre el servicio y dar propuestas para mejorarlo. Para lograr una buena participación y desarrollo de esta reunión debemos realizar las siguientes acciones:





Si logramos la participación de todos los grupos involucrados, el primer paso en el camino de éxito de la VCP se habrá alcanzado. Si algunos de estos grupos no participa o es excluido, los resultados se verán disminuidos.

La convocatoria debe hacerse con la suficiente anticipación, verificando uno o dos días antes la asistencia de los invitados.

Se convoca a todos los actores involucrados, además de los usuarios y operadores, también debe garantizar la presencia de otros líderes y funcionarios locales, así como representantes de ONG, Iglesia y otras instituciones reconocidas de la comunidad, que puedan mediar el cumplimiento de los acuerdos y comprometer apoyos que estén dentro de sus competencias.

Logística:

La reunión comunitaria de evaluación del servicio incluirá la preparación de lo siguiente:

El lugar de la reunión:

Que tenga capacidad para el número estimado de participantes, ventilación y luz necesaria. Además que cuente con sillas suficientes. Si es posible, gestionar algunas mesas, pizarra y equipo de audio.

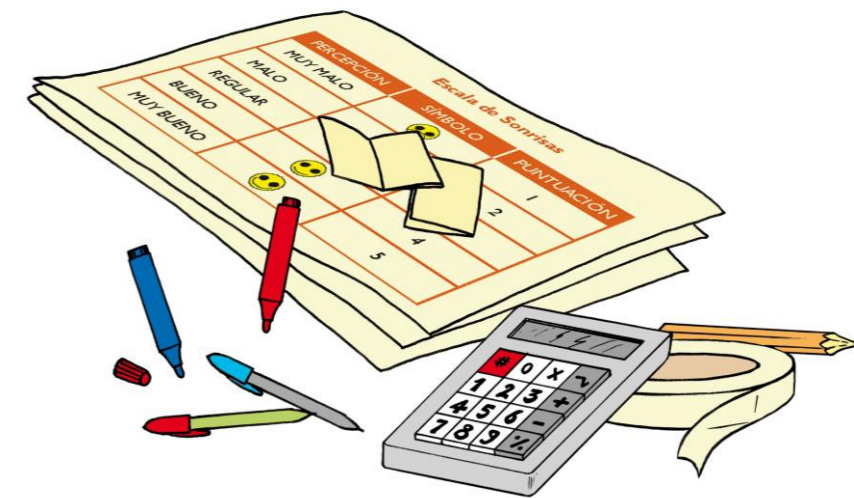
Materiales:

Papelotes, plumones para papel, tarjetas de cartulina, lapiceros, cinta adhesiva, etc.

Instrumentos para la Evaluación:

- Cuadro de información del servicio, uno general y visible para dar a conocer esta información a los participantes.

- Escala de sonrisas; un cartel que muestre las expresiones de las caritas que corresponderán a los diferentes puntajes de la evaluación.
- Cuadro de evaluación para los indicadores (estándar y de grupo), para cada grupo focal.
- Cuadro de análisis y propuestas; uno por indicador evaluado en los grupos focales. Este cuadro se deberá colocar inmediatamente después del cuadro de evaluación.
- Cuadro resumen de resultados; uno para cada grupo focal.



Verificando avances

Una vez concluido el **Paso 1: Organización**, tenemos:

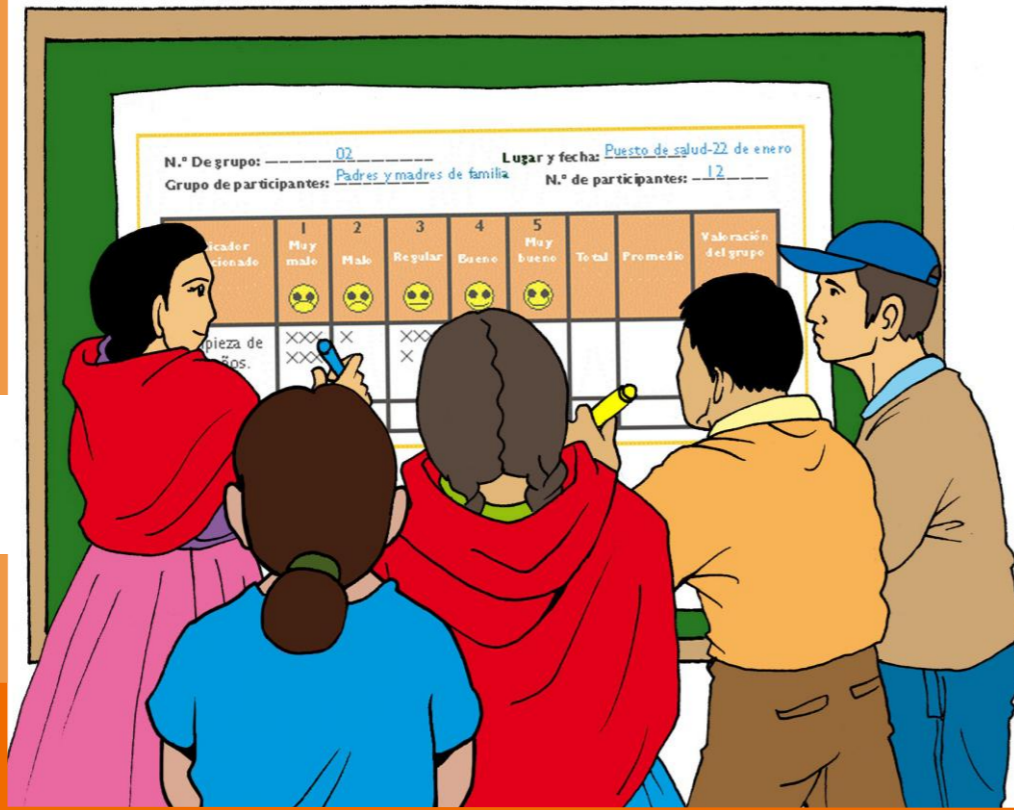
1. Servicio a vigilar identificado.
2. Grupo de trabajo conformado.
3. Indicador estándar definido.
4. Recursos para evaluar identificados.
5. Cuadro de información del servicio elaborado.
6. Grupos de evaluación definidos.
7. Participantes de la evaluación reconocidos, informados e



PASO

2

**EVALUACIÓN
DEL SERVICIO**



Actividad 1:
Formación de
Grupos Focales

Actividad 2:
Presentación de la
Escala de sonrisas

Actividad 3:
Elaboración de Propuestas
y Compromisos

Contenido:

1.1 Grupo focales

- . Definición
- . Indicadores de grupo
- . Funciones

2.1 La escala de sonrisas

- . Definición
- . Uso de cuadro de evaluación

3.1 Análisis de resultados y elaboración de propuestas

3.2 Resumen y presentación de resultados

Tomando acciones:

La reunión comunitaria debe iniciarse presentando los objetivos de la VCP, los participantes deben comprender que se llevará a cabo la evaluación de la calidad con la que se presta el servicio, con la intención de mejorarla.

Es importante establecer un clima de tolerancia y respeto a las opiniones, enfatizando que la evaluación no es un señalamiento de errores y búsqueda de culpables, es más bien una oportunidad para proponer cambios y promover la responsabilidad compartida.

Se explica cómo se desarrollará la reunión, la misma que seguirá los siguientes momentos:

1. Presentación del cuadro de información, que es una especie de diagnóstico del estado del servicio a vigilar.

2. Presentación del indicador estándar, explicando cuál es su función e importancia.

3. Trabajo en grupos focales, mencionando que cada grupo identificará sus propios indicadores, evaluará el servicio usando la escala de sonrisas y planteará sus propuestas de mejora.

4. Plenaria para la presentación de resultados y propuestas de los grupos.

Antes de llevar a cabo la evaluación del servicio debemos presentar y validar el Cuadro de Información preparado. El objetivo es validar, corregir y, si es necesario, completar el Cuadro de Información elaborado por el Grupo de Trabajo.

El Grupo de Trabajo presenta el Cuadro de Información del servicio promoviendo una revisión conjunta del **estado actual** del servicio frente a lo que **debe ser** por derecho. Se recogen opiniones y comentarios de los participantes. Siempre que sea posible, los datos mostrados, así como las opiniones de los participantes, deben tener pruebas y/o evidencias, sobre todo cuando haya discrepancias. Necesitamos información objetiva y confiable.

Las observaciones y los aportes de los participantes, respaldadas por la mayoría, quedarán escritas en un papelote o tarjetas y luego se incluirán en el cuadro final de información.



Importante:

En el caso de población iletrada, se recomienda usar símbolos o dibujos al lado del nombre de los recursos para facilitar su comprensión.

Una vez compartida esta información los participantes están sensibilizados e informados, por tanto están listos para evaluar su servicio.

Importante:

Para la formación de grupos focales debemos tener en cuenta una representación equitativa considerando el sexo, la edad, la procedencia y otros aspectos importantes según el contexto.

Cada Grupo Focal debe estar formado por **no menos de 8 participantes**, para garantizar el dialogo y la representación del grupo, y **no más de 15 integrantes**, para asegurar la participación de todos. Si se da el caso de un mayor número de participantes por grupo se sugiere dividirlo en grupos menores.

Cada grupo debe trabajar en ambientes separados, con espacio y asientos para todos. Un miembro del Grupo de Trabajo es designado para dirigir cada Grupo Focal y debe estar acompañado por un líder que le apoye en la facilitación; el representante del grupo de trabajo guiará el uso de los instrumentos de evaluación y conducirá el diálogo, mientras que el líder de apoyo facilitará los materiales y anotará todas las opiniones e intervenciones de los participantes.



Indicadores de grupo

Una vez que los Grupos Focales están conformados, cada miembro del grupo de trabajo deberá promover a través de la discusión y el diálogo la identificación de indicadores de calidad del servicio, para que sean evaluados por el grupo.

Para facilitar la identificación de los indicadores sugerimos seguir el siguiente procedimiento:

1. Abre el diálogo con las siguientes preguntas motivadoras:
¿Qué características tiene un servicio de calidad?

¿Qué situaciones nos hace pensar que el servicio no está funcionando bien?
2. Realiza un listado con los aspectos y/o situaciones que irán mencionando los participantes.
3. Organiza la información por ejemplo agrupándola por recurso.

Actividad I: Formación de Grupos Focales

1.1 Los Grupos Focales

Para que todos evaluemos y opinemos sobre el servicio será necesario dividirnos en grupos, a los que llamaremos grupos focales.

¿Qué es un Grupo Focal?

Son conjuntos de personas que opinarán sobre la calidad del servicio y que agruparemos por alguna característica común.

Ejemplo para conformar grupos focales para un servicio educativo:

- Grupo Focal 1: Estudiantes.
- Grupo Focal 2: Docentes.
- Grupo Focal 3: Padres de familia delegados de comités de aula.
- Grupo Focal 4: Dirigentes de las comunidades cuyos niños y niñas acuden a la institución educativa.
- Grupo Focal 5: Vecinos que viven alrededor de la institución educativa.
- Grupo Focal 6: Ex alumnos y alumnas.
- Grupo Focal 7: Niños, niñas y adolescentes que no estudian en la institución educativa.



4. Prioriza junto al grupo uno o dos indicadores para su evaluación.

5. Escribir en una tarjeta cada uno de los indicadores seleccionados por el grupo de forma clara y precisa, para que todos los tengan presente en el momento de la votación. Estas tarjetas se irán pegando en el Cuadro de Evaluación para la votación respectiva.

Algunos ejemplos de indicadores generados por un grupo focal de mujeres usuarias para un establecimiento de salud son:

- Cumplimiento de horario de citas.
- Disponibilidad del personal para las atenciones de emergencia.
- Puntualidad de ingreso al servicio.
- Tiempo de espera.
- Disponibilidad medicamentos básicos.

Algunas ventajas de la Escala de Sonrisas:

- Facilita que nos pongamos de acuerdo (consenso).
- Sus costos son bajos, se necesitan pocos recursos para aplicarla.
- Disminuye la posibilidad de manipular o influenciar el voto.
- Es significativo, es decir, es importante para todos los que participan.
- Es fácil de utilizar.
- Permite que todos tengan igual oportunidad y condiciones para participar.



Escala de Sonrisas

PERCEPCIÓN	SÍMBOLO	PUNTUACIÓN
MUY MALO		1
MALO		2
REGULAR		3
BUENO		4
MUY BUENO		5

Es importante explicar en qué consiste la Escala de Sonrisas, asegurando que todos los participantes hayan comprendido los símbolos, la puntuación y el significado de cada uno de ellos.

Se debe brindar el tiempo suficiente a los grupos focales para este proceso teniendo cuidado de no influenciarlos y promoviendo en todo momento la participación de cada uno de los participantes.

Actividad 2: Presentación de la Escala de Sonrisas

2.1 La Escala de Sonrisas 😊

Una vez identificados los indicadores de grupo, es decir, los aspectos que a cada grupo le interesa evaluar, se llevará a cabo la valoración haciendo uso de la escala de sonrisas.

niveles de satisfacción en relación a un servicio, **votando sobre aspectos o indicadores seleccionados.**

La escala de sonrisas muestra lo que la comunidad piensa y siente sobre el servicio que recibe, de una manera objetiva y participativa.

¿Qué es la Escala de Sonrisas?

La Escala de Sonrisas es un instrumento para medir los



¿Cómo se usa la Escala de Sonrisas?

La escala de sonrisas se usa en un Cuadro de Evaluación que es una tabla que recogerá los votos y la puntuación de cada grupo sobre los recursos e indicadores evaluados.

Cuadro de Evaluación

Puntajes (señala a las columnas 1-5)

Porcentaje de personas que votaron Bueno o muy bueno (señala a las columnas 4-5)

N.º de grupo: Lugar y fecha:

Grupo de participantes: N.º de participantes:

Indicador Seleccionado	1 Muy malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno	Total	Promedio	Valoración del grupo
	☹️	☹️	😐	😊	😊			
Puntaje total								

Indicador seleccionado para su evaluación (señala a la columna 1)

Valor que define el puntaje otorgado por el grupo (señala a la columna 5)

Antes de votar debemos asegurarnos de que todos los participantes se sientan seguros y entiendan cómo votaremos y su importancia, para ello debemos explicar claramente:

- ✓ El significado del indicador a evaluar.
- ✓ La importancia de decidir por uno mismo, de forma individual y responsable.
- ✓ Los pasos o procedimiento de la votación.

Se recomienda hacer una práctica con algún indicador de prueba para asegurarnos de que todos han entendido el procedimiento que se seguirá.

Una vez que todos han entendido cómo votaremos, se procede a evaluar tanto el indicador estándar como los indicadores formulados por el grupo.

Para cada indicador debe realizarse el siguiente procedimiento:

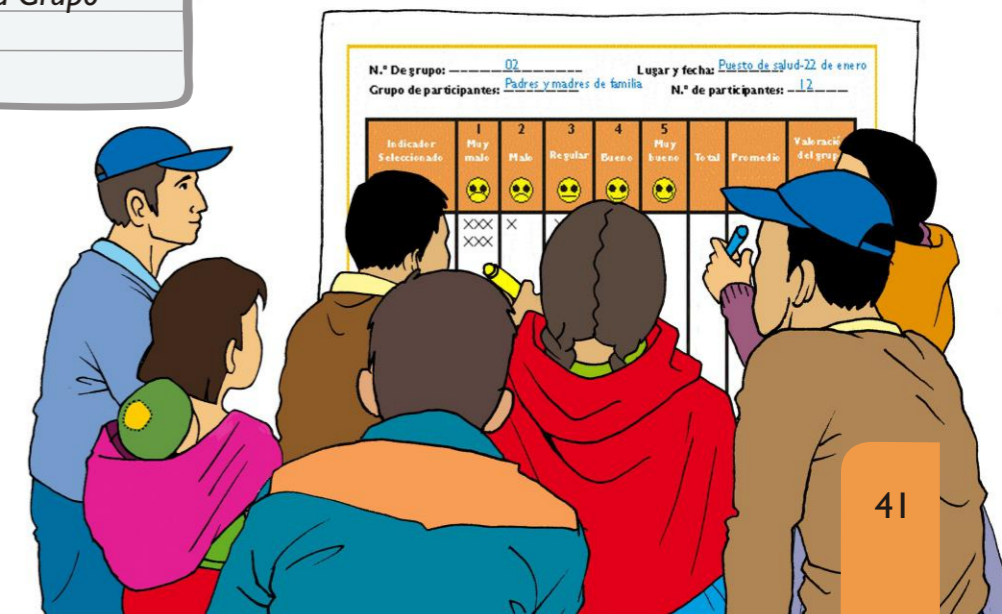
Importante:

- Establecer claramente el significado de cada carita o puntaje.
- Debe evaluarse un indicador a la vez.
- Contar con tantos Cuadros de Evaluación como indicadores a evaluar por cada Grupo Focal.

Votación de indicadores:

1. Invita a los participantes a emitir su voto cuando se dé la señal: «Todos a la vez».
2. Cada participante marcará con una X sobre la columna de la carita y/o el puntaje que representa su opinión.

Esta forma de votar en masa o en «caos organizado» se realiza con el propósito de ayudar a reducir la posibilidad de influencia externa sobre la decisión personal.





Cálculo de resultados:

1. Sumar los votos (representados por X) de cada columna y multiplicar el resultado por el valor del puntaje correspondiente.
 2. Sumar el total de votos de cada columna y anotar el resultado en el total.
 3. Sumar los resultados de cada puntaje para llegar al puntaje total.
 4. El promedio se obtiene dividiendo el puntaje total entre el total de votos.
 5. La valoración del grupo se obtiene dividiendo la suma de los votos Buenos y Muy Buenos entre el total de votos, y multiplicando este resultado por 100. La valoración del grupo se expresa en porcentajes.
- ★ Veamos un ejemplo:

Cuadro de Evaluación

N.º De grupo: 02 Lugar y fecha: Puesto de salud-22 de enero
 Grupo de participantes: Padres y madres de familia N.º de participantes: 12

Indicador Seleccionado	1 Muy malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy bueno	Total	Promedio	Valoración del grupo
Limpieza de los baños.	XXX XXX	X	XXX X	X		12	24/12=2	1/12=8%
Puntaje total	6x1=6	1x2=2	4x3=12	1x4=4	0x5=0	24		

1. Suma los votos y multiplícalo por el valor del puntaje

2. Suma el total de votos

3. Suma los resultados por puntaje

4. Divide el puntaje total entre el total de votos

5. Suma los votos Buenos y Muy buenos, divídelo entre el total de votos y multiplícalo por 100

Para tener en cuenta:

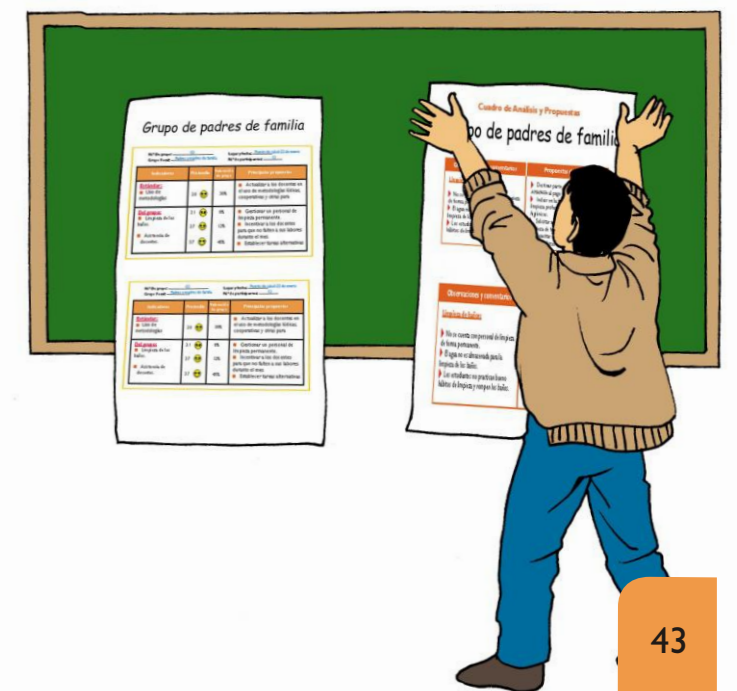
- Ten a mano una calculadora para hacer los cálculos de forma más rápida y precisa.
- Invita a los participantes a verificar los resultados.
- Redondea los promedios al número entero más próximo, por ejemplo: 3.2=3 o 3.8=4
- La valoración de grupo expresada en porcentaje también puede ser graficada con «quesitos», para facilitar la comprensión de su significado por las personas iletradas.

Actividad 3: Elaboración de la Propuestas y Compromisos

3.1 Análisis de resultados y elaboración de propuestas

Una vez que se ha calculado el promedio y la valoración del grupo se analizará el por qué de estos resultados y se recogerán las sugerencias para mejorar el servicio.

Para este paso contamos con el Cuadro de Análisis y Propuestas que debe ser pegado a la derecha del Cuadro de Evaluación:





Preguntar que les llevó a asignar a los indicadores puntajes «bajos» o «altos». Una pregunta clave será **¿Por qué?** Las principales opiniones se anotarán en el cuadro.

Se pide al grupo sus propuestas, teniendo claro que el objetivo es la mejora de la calidad del servicio. Puede usarse las siguientes preguntas motivadoras:

- ✓ ¿Qué se puede hacer para mejorar este aspecto del servicio?
- ✓ ¿Qué apoyo puede brindar la comunidad para lograr estas mejoras?
- ✓ ¿Qué se necesita para que la comunidad brinde este apoyo?
- ✓ Fuera de la comunidad, ¿quiénes y cómo pueden apoyar en el desarrollo de las mejoras?

Veamos un ejemplo:

Cuadro de Análisis y Propuestas

Observaciones y comentarios	Propuestas de mejora
<p>Limpieza de baños:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ No se cuenta con personal de limpieza de forma permanente. ▶ El agua no es almacenada para la limpieza de los baños. ▶ Los estudiantes no practican buenos hábitos de limpieza y rompen los baños. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Destinar parte del presupuesto de la AMAPAFa al pago de personal de limpieza. ▶ Incluir en la faena mensual una limpieza profunda de los servicios higiénicos. ▶ Solicitar a la UGEL un personal de limpieza de forma permanente. ▶ Capacitar a los estudiantes sobre buenos hábitos de limpieza.

Esta información es muy valiosa pues será la principal fuente para explicar los problemas de calidad que enfrenta el servicio y plantear alternativas de solución.

Tanto las observaciones y comentarios como las propuestas deben ser discutidas y priorizadas, colocándolas luego en el cuadro de análisis y propuesta. Este cuadro debe ser llenado para cada uno de los indicadores evaluados.

Importante:

- Se debe promover que las propuestas sean realizadas por la propia comunidad (factibilidad).
- Las propuestas deben escribirse de manera clara, concisa y concreta para facilitar la lectura y su traslado al Plan de Mejora.
- Evitar que las autoridades presentes influyan o intimiden la participación de la comunidad, buscar que su participación sea en calidad de observadores y de recojo de sugerencias y propuestas. Aclarar que no es un espacio para justificarse

3.2 Resumen y presentación de resultados

Una vez usado el mismo procedimiento de votación, tanto para el indicador estándar como para los indicadores de grupo, y analizados los resultados brindando propuestas de mejora, cada grupo deberá resumir sus resultados para ser presentados a los demás grupos focales en un plenario.

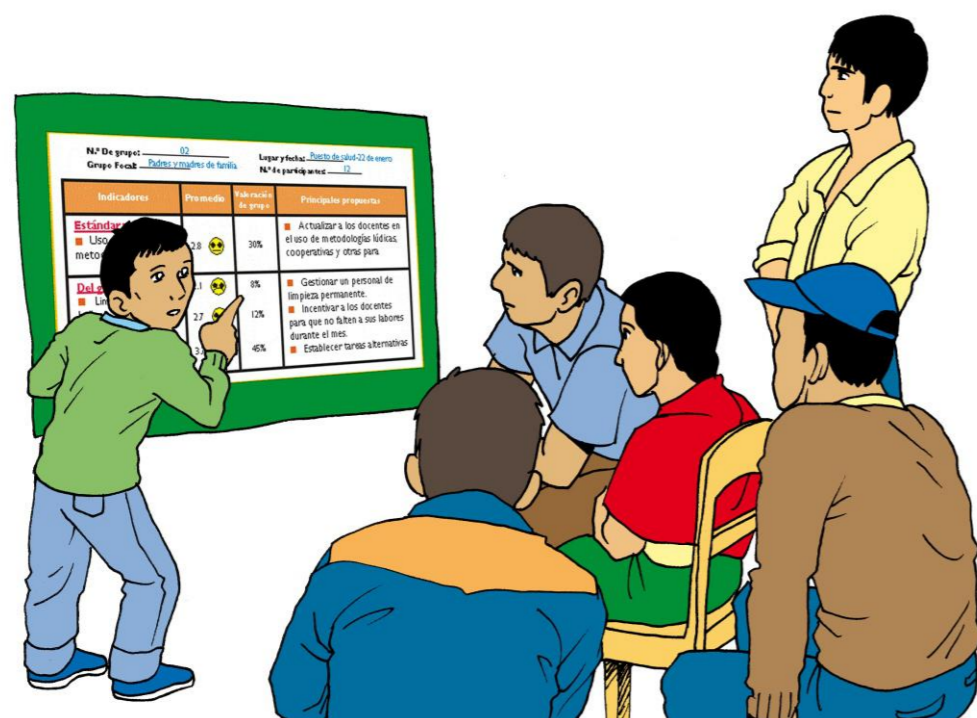
A continuación brindamos un ejemplo:

Cuadro Resumen de Resultados

N.º De grupo: 02 Lugar y fecha: Puesto de salud-22 de enero
 Grupo Focal: Padres y madres de familia N.º de participantes: 12

Indicadores	Promedio	Valoración de grupo	Principales propuestas
<p>Estándar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Uso de metodologías adecuadas para la enseñanza y aprendizaje. 	2.8 😞	30%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actualizar a los docentes en el uso de metodologías lúdicas, cooperativas y otras para facilitar los aprendizajes.
<p>Del grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Limpieza de los baños. ■ Asistencia de docentes. ■ Participación de los padres y madres de familia. 	2.1 😞 2.7 😞 3.7 😊	8% 12% 45%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestionar un personal de limpieza permanente. ■ Incentivar a los docentes para que no falten a sus labores durante el mes ■ Establecer tareas alternativas de apoyo para los padres que no pueden acudir a las reuniones.

Para finalizar esta etapa se invita a todos los grupos a presentar sus resultados (Cuadro de Resumen de Resultados) y quien dirige la reunión general resaltará las principales ideas y establecerá, en la medida que sea posible, una comparación entre los resultados obtenidos por los diferentes grupos.



Verificando avances

Al finalizar el **Paso 2: Desarrollando capacidades**, tenemos:

1. Cuadro de Información validado y retroalimentado.
2. Indicadores de calidad del servicio definidos por la comunidad.
3. Servicio evaluado en cuanto a su calidad en los indicadores estándar y de grupo.
4. Análisis participativo de las condiciones del servicio (resumido y priorizado).
5. Propuestas de mejora del servicio de los distintos grupos de evaluación, resumido y priorizado.

PASO

3

PLAN DE MEJORA



Actividad 1:
Elaboración de
Plan de Mejora

Actividad 2:
Elaboración de informe y
difusión de resultados

Contenido:

1.1 Plan de mejora

- . Objetivo
- . Uso

2.1 Organización de la información

2.2 Elaboración y entrega de informe



Tomando acciones:

Un proceso de vigilancia no estará completo si no se da a conocer las recomendaciones de mejora, en la VCP las recomendaciones se plasman en propuestas de acción concretas que involucran la participación de todos. Este paso es clave para asegurar que la opinión y las sugerencias de la comunidad sean tomadas en cuenta y se logre el compromiso de los funcionarios, las autoridades y los líderes para el desarrollo de las mejoras propuestas.

Actividad 1: Elaboración del Plan de Mejora

1.1 El Plan de Mejora

El Plan de Mejora se establece con el objetivo de que las propuestas se concreten en el tiempo y se asuman las responsabilidades para lograrlas; esto permitirá además hacer el seguimiento para su cumplimiento. Por ello al finalizar la reunión se invita a los presentes a firmar el Acta de la Reunión y Plan de Mejora.

¿Cómo elaboramos el Plan de Mejora?

Para establecer un Plan de Mejora podemos hacer uso del siguiente formato:

Plan de mejora

Actividades	Responsables ¿Quiénes lo harán?	Tiempo ¿Cuándo lo haremos?	Recursos ¿Qué necesitamos?

Se abre el diálogo sobre los resultados obtenidos, teniendo cuidado de que no suba de tono y se base en el respeto mutuo. Para asegurar esto es necesario

que la persona que conduce el dialogo tenga un buen manejo de grupo, usando siempre un lenguaje positivo y constructivo, que valore todas las opiniones.

Las propuestas que se consideren más importantes y posibles de realizar, así como las que demandarán menos tiempo para llevarse a cabo, o que cumplan otros criterios, se recogen y se anotan porque sean posibles de realizar, por que lleven menos tiempo para cumplirse u otros criterio. Se designan los responsables y se establece el tiempo (semanas/meses) en que se deben realizar, por último se anotan los recursos que se necesitan para llevar a cabo las actividades propuestas. En este momento se invita a las autoridades presentes a asumir algunos compromisos relacionados con los resultados de la vigilancia y las acciones propuestas en el plan de

mejora; es importante anotar estos compromisos tanto en el Plan como en el Acta de la Reunión para realizar el seguimiento y hacer que se cumplan.



Importante:

También se prestará atención a los comentarios negativos, pero se desaprobará toda crítica abusiva y personalizada. La participación debe estar centrada en la propuesta constructiva.

Actividad 2: Elaboración de informe y difusión de resultados

Después de la reunión comunitaria, donde evaluamos el servicio y elaboramos nuestro plan de mejora, es importante organizar toda la información obtenida de la evaluación del servicio para contar con un documento que informe sobre el trabajo realizado, y difunda los resultados obtenidos. Para esto tengamos en cuenta lo siguiente:



Organización de la información:

El Grupo de Trabajo debe reunirse para revisar, organizar y consolidar la información consignada en los Cuadros de Evaluación, Cuadros de Análisis y propuestas de los diferentes grupos focales. En base a este trabajo se prepara la siguiente información:

■ **Cuadro resumen de los resultados de la evaluación**, donde pueda apreciarse las comparaciones en el caso de que dos grupos hayan evaluado el mismo indicador

■ **Documento resumen con las principales propuestas** por cada uno de los indicadores evaluados; debe mostrar información relevante y prioritaria.

✓ El Cuadro Resumen de los resultados de evaluación de los grupos focales.

✓ Las principales propuestas de mejora alcanzadas.

✓ Una copia del Plan de Mejora.

✓ Una copia del Acta de Reunión firmada.

Esta documentación debe ser entregada con cargo a los líderes, los directivos del servicio evaluado y las autoridades competentes, para realizar el seguimiento respectivo.

Elaboración y entrega del informe

El grupo de trabajo prepara un breve informe de las acciones desarrolladas en la reunión comunitaria, Este informe debe contener:

✓ Descripción de ¿qué hicimos?, ¿cómo lo hicimos?, ¿Quiénes participaron?



Se debe realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades planificadas. Una vez finalizado el periodo del Plan de Mejora, se convoca una vez más a los participantes para realizar una nueva evaluación y medir nuestros avances y logros.



Verificando avances

Al finalizar el **Paso 3: Plan de Mejora**, tenemos:

1. Empoderamiento de la comunidad en la gestión de calidad de los servicios.
2. Práctica de transparencia y rendición de cuentas.
3. Evidencia de la percepción sobre la calidad de los servicios, información que puede ser usada por instancias superiores para implementar mejoras en otros servicios.
4. Acuerdos de mejoras.
5. Plan de mejora.

**¡Te felicitamos! Has realizado con éxito La Vigilancia Comunitaria Participativa, ahora tu comunidad conoce cómo hacer valer su derecho a tener servicios de calidad.
¡Comparte con otros esta experiencia!**