



Guía del campo de la

Ciudadanía, Voz y Acción

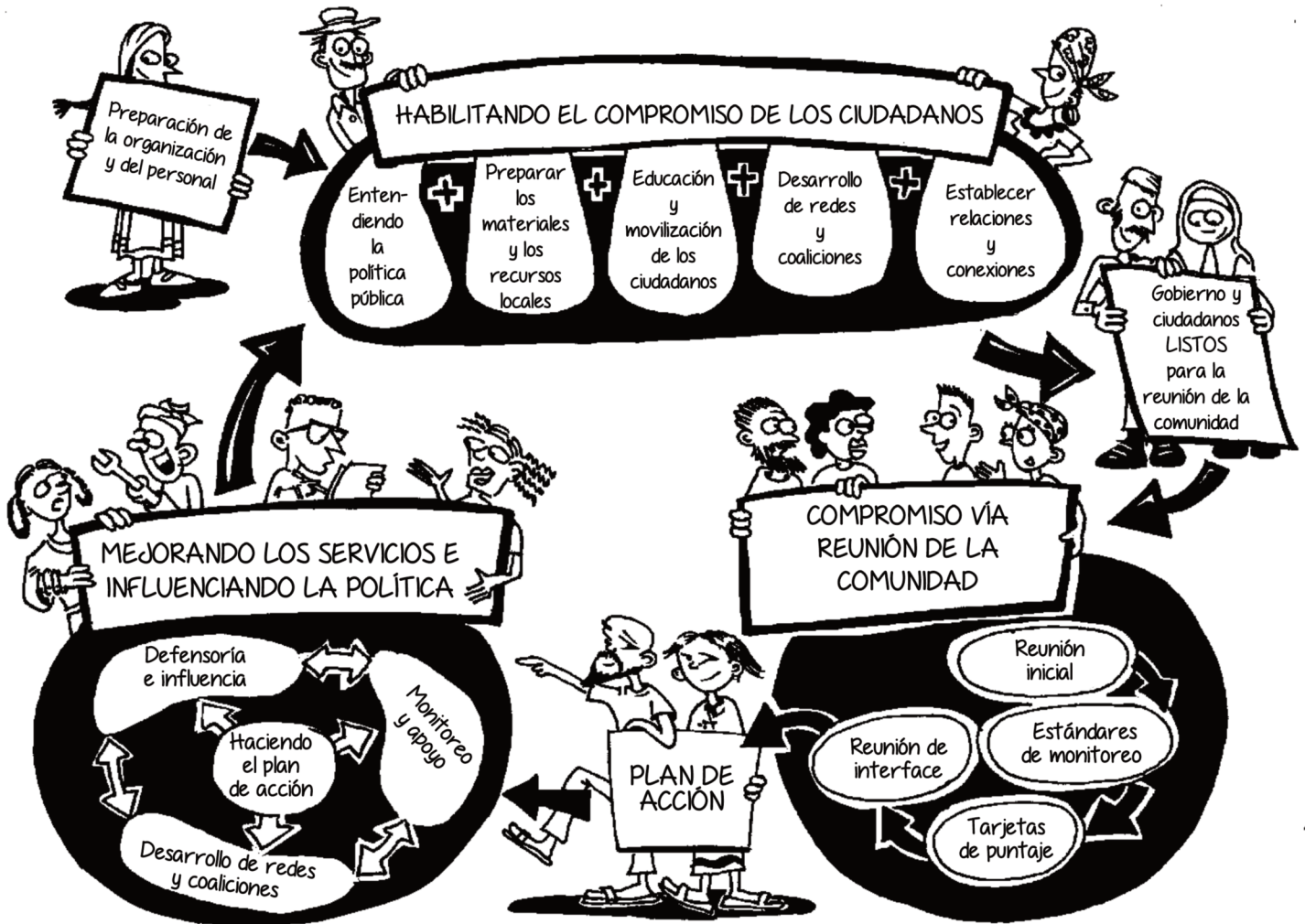
Todos tienen el derecho de tener un acceso equitativo al servicio público en su país

Artículo 21, Declaración de los Derechos Humanos

CVA tiene el propósito de juntar al personal, a la comunidad y al gobierno para tener mejores servicios

Nota: Las notas de orientación de la ciudadanía, voz y acción sirve como la fuente principal para los profesionales del campo. Esta guía del campo debe servir como un material de referencia adicional. Enero de 2012. Copyright: World Vision International.

De un vistazo

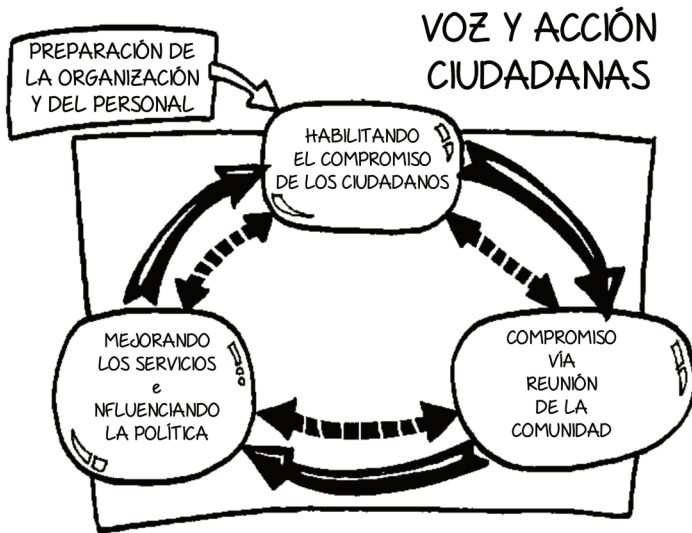


La ciudadanía, voz y acción es una metodología de defensoría a nivel local que transforma el diálogo entre las comunidades y el gobierno para mejorar los servicios, tales como el cuidado de la salud y educación, lo cual tiene un impacto en la vida diaria de las niñas, los niños y sus familias.

El objetivo de la ciudadanía, voz y acción es mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios públicos. Por medio del diálogo de colaboración y que no sea polémico entre los usuarios del servicio, el gobierno y los proveedores de servicios, se fortalece a los usuarios para monitorear y buscar responsabilidad para la entrega del servicio y tomar una responsabilidad colectiva de los servicios. La CVA se basa en que cada uno de los ciudadanos tiene el derecho de ser responsable de que su gobierno cumpla con sus compromisos.

Por medio de la CVA, los gobiernos se mantienen como responsables de la entrega del servicio contra los propios estándares del gobierno. Éstos son estándares existentes, los cuales los documentan los departamentos del gobierno y están disponibles para el público. Los estándares varían de un país a otro y pudieran incluir, por ejemplo, el tamaño de un salón de clases o los niveles de provisión de personal para una clínica. Los estándares existentes del gobierno son una parte crucial de la CVA y proporcionan la distinción clave entre la defensoría tradicional y la defensoría que se usa en la CVA.

La ciudadanía, voz y acción también proporcionan a los ciudadanos la oportunidad de expresar sus opiniones sobre las cosas que hacen tener una buena escuela, una buena clínica u otro buen servicio del gobierno. Los ciudadanos generan los indicadores que describen lo que hace a un buen servicio (tales como una clínica o una escuela). Una vez que se han generado estos indicadores, ellos clasifican el desempeño de los servicios contra los indicadores.



Las tres fases de la CVA:

1. Habilitando el compromiso de los ciudadanos
2. Compromiso vía reunión de la comunidad
3. Mejorando los servicios e influenciando la política

Fase 1.

Habilitando el compromiso de los ciudadanos

El objetivo de esta fase es preparar a la comunidad para que se comprometa de manera productiva y positiva con los proveedores de servicios y el gobierno. Los cinco elementos de "habilitando el compromiso de los ciudadanos" se muestran a continuación y se pueden llevar a cabo en cualquier orden.

Elementos de "habilitando el compromiso de los ciudadanos"



1.1 Entendiendo la política pública

Gobierno y políticas

1. Acceso a los documentos del gobierno para desarrollar un resumen claro y sencillo de la estructura del gobierno y las políticas desde el nivel nacional hasta el nivel local.
2. Analizar la edad, naturaleza y nivel de descentralización para la entrega de servicio local. ¿Quién/cuáles autoridades son las responsables de la entrega del servicio básico? ¿Llegan los fondos a la autoridad responsable a nivel local del gobierno central?
3. Evaluar las fortalezas y las debilidades, las oportunidades potenciales y los obstáculos de la estructura del gobierno, concentrándose en las partes relevantes, tales como la salud o el sector educativo.

Políticas públicas, su desarrollo, implementación y presupuesto

- Entender y documentar brevemente los procesos y sistemas del gobierno en relación al desarrollo de la política y presupuesto para los servicios básicos de salud y educación, u otros sectores en donde el gobierno ha establecido y los estándares documentados. ¿Quién toma las decisiones de la política y quién las influencia?

Identificar y documentar los estándares

- Las comunidades deben empezar por enfocar a la CVA en un sector, es decir la salud, educación, agricultura, agua y saneamiento, ya sea decidido por VM o la comunidad. Cuando se confirmen las políticas públicas con las autoridades como la declaración/posición acordada del gobierno, documente los estándares.

Ejemplos de los estándares:

Si su grupo de CVA está monitoreando los servicios educativos, usted puede desear monitorear los estándares del gobierno relacionados al promedio de maestro-estudiante, la disponibilidad de escritorios, bancas, y otros materiales, o la disponibilidad de instalaciones de sanitarios.

Si su grupo de CVA está monitoreando los servicios de la salud, usted puede desear monitorear los estándares del gobierno relacionados a los niveles de provisión de personal en las clínicas locales, la disponibilidad de ciertos medicamentos, las horas para tener abiertas las instalaciones o la presencia de cierto equipo.

Participación ciudadana

- ¿Existe algún foro obligatorio u oficial para el compromiso de los ciudadanos o sólo existen foros que no son oficiales? ¿Cuál es la relación entre la sociedad civil y el gobierno? ¿Ha tenido la sociedad civil algún éxito clave en las campañas de defensoría? ¿Existen restricciones sobre la participación cívica?

1.2 Preparar los materiales y los recursos locales

Cuando el personal haya resumido los documentos disponibles, extraiga la información y póngala en materiales sencillos, accesibles, visuales y que llamen la atención en el idioma local para una audiencia de la comunidad. No olvide los estándares del gobierno— éstos son vitales.

1.3 Educación y movilización de los ciudadanos

Utilizar los materiales locales que ha preparado, trabaje con los socios locales para movilizar y sensibilizar a los líderes y grupos comunitarios acerca de la CVA, las políticas del gobierno, la ciudadanía -tanto los derechos como las responsabilidades- y los estándares del gobierno.

1.4 Desarrollar redes y coaliciones

En donde sea posible, la CVA debe ser guiada por los socios locales o por los mismos miembros de la comunidad. VM puede jugar un papel esencial en preparar a estos grupos con las herramientas de CVA. Es importante reunirse con otros interesados en la comunidad en una etapa temprana para maximizar la naturaleza de colaboración del proceso de la CVA.

1.5 Establecer relaciones y conexiones

Para que la CVA tenga éxito, debemos facilitar una relación calidad y de colaboración entre los usuarios de los servicios y los proveedores de servicios. La comunicación abierta y la confianza son vitales, porque algunas personas pueden sentir –especialmente las enfermeras, maestros y oficiales del gobierno– que están siendo criticados. Desarrollar las relaciones es crucial para asegurar la participación y el deseo político.

Fase 2.

Compromiso vía reunión de la comunidad

La reunión de la comunidad es el corazón y el alma de la ciudadanía, voz y acción . La reunión de la comunidad es una serie de reuniones en las que participan grupos de enfoque grandes y pequeños, los cuales evalúan la calidad de los servicios públicos e identifican las maneras de mejorar su entrega. Durante esta fase, las comunidades recolectan información acerca del desempeño de los servicios y hacen propuestas para mejorarlos. Es vital que aquellos que son responsables de los servicios participen, especialmente los mismos proveedores de servicios. Antes de llevar a cabo las sesiones de la reunión de la comunidad, el personal debe:

1. Establecer el grupo de trabajo de la CVA. Los miembros de los grupos de trabajo deben organizar y facilitar las reuniones. El grupo de trabajo puede ser movilizado por los socios locales.
2. Decidir la jurisdicción. A menudo, las reuniones se llevan a cabo en las instalaciones que se están monitoreando.
3. Acordar sobre qué grupos de usuarios y proveedores de servicios se invitarán. El grupo de trabajo debe decidir qué grupos de enfoque participarán en las diferentes sesiones.
4. Decidir la fecha y los horarios
5. Proporcionar las invitaciones
6. Organizar y capacitar al equipo de facilitación
7. Obtener los materiales. La CVA requiere de una gran cantidad de rotafolios



Se llevan a cabo cuatro sesiones como parte de la reunión de la comunidad. Ver el Apéndice Uno para una breve descripción de estas cuatro sesiones.

1. La reunión inicial (introducción) para la reunión de la comunidad:

Esta reunión está diseñada para iniciar los ejercicios de monitoreo de la CVA e introducir a los ciudadanos y a los representantes del gobierno todos los procesos y resultados esperados de la reunión de la comunidad.

2. Sesión de estándares del monitoreo

La sesión de estándares del monitoreo permite a las comunidades y al gobierno comparar los estándares del gobierno con las condiciones reales de una instalación en particular. Durante la fase "habilitando el compromiso de los ciudadanos", el personal de VM y los interesados habrán iniciado este proceso identificando estos estándares clave de las políticas del gobierno, los documentos y los proveedores de servicios. El grupo de trabajo de CVA se reúne con los representantes del gobierno y los proveedores de servicio. Es una buena idea recordar a los participantes sobre el proceso de CVA como un todo para que ellos entiendan la manera en la que la sesión de "estándares del monitoreo" encaja. Después el grupo visita una instalación real (tal como una clínica o escuela). Durante esta visita, los participantes comparan los estándares del gobierno con la realidad. Ellos registran sus resultados en un rotafolio como éste:

Ejemplo: Estándares de monitoreo			
Área:		Servicio/jurisdicción:	
Tipo de aporte	Estándar	Actual	Comentario
Maestros	1 maestro para 45 alumnos	1 maestro para 54 alumnos	
Muebles Escritorios Sillas	24 escritorios 24 bancas	13 15	
Materiales de aprendizaje (libro de texto centrales) Inglés Matemáticas Ciencias	1 por alumno 1 por alumno 1 por alumno	1 para 2 alumnos 1 para 2 alumnos 1 para 2 alumnos	
Sanitarios	Uno para niñas Uno para niños	Compartidos	

Primero, pregunte al grupo de trabajo cuál es el estándar, y después examine la instalación para comparar la realidad contra el estándar. Registre lo que descubra en una tabla como en el ejemplo anterior. Incluya cualquier comentario para aclarar la condición de la instalación como sea necesario. Asegúrese de mantener la sesión lo más transparente y participativa como sea posible. Cierra la sesión agradeciendo a los participantes y recuérdelos acerca de la siguiente reunión.

3. Sesiones de la tarjeta de puntaje de la comunidad

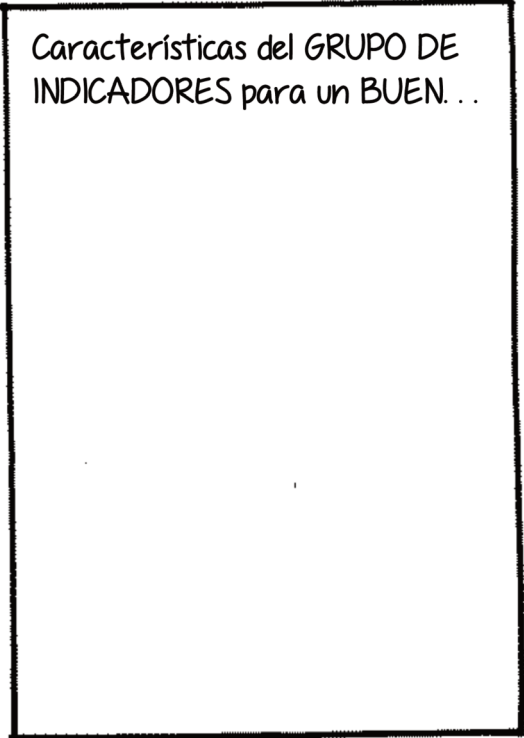
El objetivo de la sesión de la tarjeta de puntaje de la comunidad es obtener las opiniones de los usuarios de servicio y de los proveedores de servicios acerca del desempeño del servicio que ellos están monitoreando. Éstas no son estándares del gobierno. Éstas son ideas y opiniones de las mismas comunidades.

Organizar grupos de enfoque

Divida a la comunidad en grupos pequeños de enfoque desglosados por edad y género, para asegurar la máxima participación. También debe formar grupos de enfoque para los grupos marginados o vulnerables, tales como mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con VIH/SIDA, etc. Enseñe el proceso de la tarjeta de puntaje a cada uno de los grupos.

Defina las medidas de desempeño

Pida a los participantes del grupo de enfoque que piensen acerca de las características de un servicio ideal. '¿Cómo describiría a una buena ... (escuela, clínica, etc.)?' Se pueden necesitar algunas contribuciones. Por ejemplo, "¿esperaría que el personal le respete?" Registre estas medidas de desempeño o "indicadores" en una hoja como la del rotafolio que está a la derecha:



Presentar la "escala de caritas felices"

Luego, presente un método sencillo para votar, la "escala de caritas felices". Para cada indicador, cada uno de los miembros del grupo de enfoque votarán, indicando si se siente "muy bien", "bien", "no está mal", "mal" o "muy mal" acerca de ese indicador en particular.

Según el criterio del facilitador, lleve a cabo una práctica sobre algo diferente al servicio, es decir el clima –¿es un día bueno o malo? O el desempeño del equipo nacional de fútbol (ver el dibujo). Esto es para probar si la comunidad entiende el procedimiento para votar. Pida ideas para un símbolo o dibujo sencillo que representará la medida de desempeño para los miembros de la comunidad que son analfabetos. A continuación, el ejemplo de prueba sobre el desempeño del equipo de fútbol nacional se representa con una imagen de fútbol. El personal amable de la clínica de salud se puede representar con la cara de una mujer sonriendo y que esté usando una cofia de enfermera.



MEDIDA DE DESEMPEÑO PRÁCTICO	SÍMBOLO	MUY MALO	MALO	ESTÁ BIEN		MUY BIEN
Desempeño reciente del equipo nacional de fútbol						

Votar

A continuación, transfiera el criterio de "características de un buen..." del rotafolio a una tarjeta de puntaje del grupo e invíteles a votar.

Ubicaciones _____ Grupo _____	
TARJETA DE PUNTAJE	
Medidas de desempeño del grupo	Puntajes
Medidas dadas del desempeño	

Ubicación _____ Grupo _____				
HOJA DE VOTOS				
MUY MALO	MALO	ESTÁ BIEN	BIEN	MUY BIEN

Ubicación _____ Grupo _____	
PROPOSALS	PROPUESTAS

Una vez que todos hayan votado, revise los votos y pida a la comunidad que registre un puntaje promedio general –representado por una carita feliz y no un número– en la columna marcada como "puntaje". Decidir sobre un puntaje promedio requeriría de mucha discusión, especialmente si existe un desacuerdo entre los miembros del grupo. Después, pida a los miembros de la comunidad que comenten sobre las razones que tuvieron para votar de la manera que lo hicieron. Registre estas razones bajo la columna llamada "comentarios". Para cada medida de desempeño, anime a las comunidades a que propongan soluciones y regístrelas. Estas propuestas pueden incluir acciones que tomarán las comunidades, el gobierno o cualquier otro interesado.

Las sesiones de tarjetas de puntaje deben ser facilitadas por un mínimo de tres personas, el facilitador líder, una persona que registre la información en el rotafolio y una persona que registre la información para la documentación. Recuerde, la tarjeta de puntaje se debe repetir para cada uno de los grupos de enfoque desglosados. De esta manera, nos aseguramos que obtenemos las opiniones de los grupos marginados.

Antes de la reunión de interface (ver a continuación), un facilitador debe escribir los resultados de la tarjeta de puntaje de cada uno de los grupos de enfoque en una tabla comparativa. En el ejemplo de la derecha, vemos que los grupos de enfoque de pacientes externos, pacientes prenatales y proveedores de servicio clasificaron de manera diferente las medidas de desempeño.

EJEMPLO DE TABLA COMPARATIVA X CENTRO DE SALUD				
	Símbolos	Pacientes externos	Pacientes prenatales	Proveedores de servicios
MEDIDAS DE DESEMPEÑO DEL GRUPO				
Disponibilidad de medicamentos				
Personal amable				
MEDIDAS DADAS DEL DESEMPEÑO				
S1. Calidad del personal		-		
S2. Satisfacción general con el servicio		-		

4. Interface de la reunión:

Una vez que se terminan los "estándares de monitoreo" y "tarjeta de puntaje de la comunidad", podemos convenir una "reunión de interface". El objetivo de la reunión de interface es animar al diálogo entre los ciudadanos, proveedores de servicio, el gobierno y otros interesados acerca de la calidad de los servicios que se están monitoreando. Juntos, los participantes deciden la manera en la que mejorarán los servicios. En base a esta información, se prepara un plan de acción que incluye la distribución de responsabilidades y períodos de tiempo para permitir que el trabajo avance.

La reunión de interface es la sesión más crítica del proceso de reunión de la comunidad ya que es aquí en donde se decidirá la acción a tomar. La reunión de interface puede durar varias horas, la mayoría de las comunidades planifican servir el almuerzo durante la reunión. Durante la reunión, los representantes de la comunidad presentan los resultados de la sesión de los estándares de monitoreo y las sesiones de tarjetas de puntaje de la comunidad. Los participantes revisan las propuestas que han surgido del proceso hasta ahora.

PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	QUIÉN HARÁ ESTO	PARA CUANDO	RECURSOS/ SUB ACTIVIDADES	QUIÉN HACE EL MONITOREO

Después, pida a la comunidad que ponga prioridad a algunos objetivos a ser incluidos en el plan de acción colectivo. Los objetivos deben ser "SMART" – específicos, medibles, alcanzables, realistas y de tiempo limitado. Registre estos objetivos en el rotafolio como el que se muestra a continuación, y asegúrese que aquellos que participan están verdaderamente comprometidos en su implementación. Algunas veces, estos objetivos requerirán la formación de un grupo de trabajo para que se implementen de manera efectiva. Note la diferencia entre una acción y un asunto. Por ejemplo, anotar 'suministro de agua' en un plan de acción significa que se nota el problema o asunto más no la solución. Si se discute el suministro de agua, el facilitador trataría que la comunidad desarrolle una acción como por ejemplo "escribir una carta al distrito acerca del suministro de agua". La carta es una acción para realizar acerca del asunto o problema del "abastecimiento de agua". Note que la carta también es algo que la comunidad puede hacer y que no se requieren de recursos. Animar a las comunidades para que desarrollen actividades pequeñas y prácticas con las que puedan iniciar, no aliente acciones que no son realistas o que sean muy ambiciosas para iniciar. Se quieren actividades a escala que se puedan lograr y demostrar la posibilidad de cambio.

Cierre y celebración

Además del plan de acción, la reunión de interface es importante ya que proporciona a la comunidad la oportunidad de compartir los resultados de trabajo que realizaron juntos. El facilitador debe enfatizar que el plan de acción le pertenece tanto a los ciudadanos como el gobierno, y que es su responsabilidad asegurarse que los cambios propuestos se lleven a cabo. Programe una reunión de seguimiento para monitorear el progreso.

Al final de la reunión, se le debe de dar a los participantes la oportunidad de evaluar la reunión de la comunidad, sus debilidades y fortalezas. Pregunte al grupo si tienen algún comentario sobre lo que les gustó y lo que no les gustó acerca del proceso de la reunión de la comunidad. La reunión puede finalizar con una celebración con comida, cantos y bailes.☺

¡Felicidades! Ahora ya tiene un plan de acción. Los objetivos en este plan guiarán a la comunidad, al gobierno y a los proveedores de servicio para mejorar los servicios que al final mejorarán la vida de las niñas y los niños. Pero para tener éxito, la comunidad tendrá que monitorear de cerca la implementación del plan. En esta tercera fase, las comunidades, el gobierno y los proveedores de servicios implementan el plan de acción. Pero para tener éxito, ellos deben llevar a cabo cuatro actividades principales:

1. "Llevar a cabo el plan de acción"

A menudo los profesionales de la CVA encuentran que los objetivos de sus planes de acción requieren pensarse más después de la reunión de interface. Los mismos ciudadanos, los usuarios del servicio y otros interesados relevantes, aquellos que se ofrecieron de voluntarios o se comprometieron a sí mismos durante la reunión de la comunidad son los que llevan a cabo el plan de acción. Pero no importa qué tan 'SMART' sean los objetivos, los individuos son los responsables de su logro. Puede ser de ayuda dividir los objetivos en sus tareas y buscar la ayuda de un grupo de trabajo que complete estas tareas.



2. Monitoreo y apoyo

Muchas veces, los individuos se comprometerán con ciertas acciones en una reunión, pero necesitarán de monitoreo y apoyo substanciales para asegurarse de que ellos realmente están cumpliendo con sus nuevos compromisos. Por esta razón, el "plan de acción" incluyó una columna llamada "Quién hará el monitoreo". Los individuos nombrados aquí deben tomar su responsabilidad muy en serio. Los individuos nombrados aquí por lo general deben ser miembros de la comunidad. Una sugerencia podría ser colgar el plan de acción en donde todos lo puedan ver, como en el servicio público o en otro lugar público como una municipalidad. Esto asegurará la transparencia y responsabilidad de aquellos responsables de llevar a cabo las acciones. Esto también animará a la participación de la comunidad en general en el proceso para mejorar los servicios.

Es importante documentar las acciones realizadas para facilitar el monitoreo de las acciones. Aquellos responsables de llevar a cabo las acciones, se les debe animar para mantener registros de las acciones realizadas, el progreso hecho e informar a la comunidad en general sobre este progreso.

3. Desarrollo de redes y coaliciones

A menudo, el plan de acción incluirá algunos objetivos que requieren de aportes o de una autoridad como un oficial del gobierno de un nivel más alto. Para poder llegar a ese oficial, las comunidades necesitarán desarrollar redes y coaliciones que llamarán la atención de estas autoridades de nivel más alto. Trabaje con los socios locales o pida al equipo de defensoría de su oficina nacional más orientación acerca de cómo crear una coalición de defensoría exitosa.

4. Defensoría e influencia

Cuando un plan de acción incluya objetivos ambiciosos, las comunidades necesitarán ser estratégicas acerca de la manera en la que buscan lograr sus objetivos. A continuación se muestran algunos lineamientos sencillos para una defensoría exitosa:

1. Identificar quién puede hacer el cambio que su comunidad quiere. Sea lo más específico posible. No diga "el Ministerio de Educación". ¿Quién es el individuo (identificarlo por título y nombre) que tiene el poder?
2. ¿Quiénes son sus posibles aliados? ¿Cómo puede desarrollar una coalición o red que pueda ejercer presión para el cambio que está buscando?
3. ¿Que se necesitaría para persuadir a aquellos con poder? ¿Responderán ellos a la presión política? ¿A la presión de los medios de comunicación? ¿A la presión de un grupo de interés en particular?
4. ¿Existen lugares de la sociedad civil o procesos del gobierno que usted pueda usar para lograr su objetivo?

Considere trabajar con los socios locales o con el personal de defensoría o de la salud infantil ahora de su oficina nacional para diseñar una estrategia de defensoría exitosa.

La información registrada en los rotafolios durante la reunión de la comunidad le pertenece a la comunidad. La comunidad debe quedarse con los rotafolios. Un maestro líder, el Comité de manejo escolar, algún padre responsable o un Comité estudiantil se puede quedar con los rotafolios. Por ejemplo, en algunos programas de la CVA ellos los han publicado en la oficina de los maestros principales después de una reunión de la comunidad

Consejos adicionales:

1. ¡Mantenga buenos registros!

La ciudadanía, voz y acción genera información importante acerca de la calidad de los servicios públicos. Esta información se debe mantener lo más precisa posible para que así se pueda utilizar de manera creíble para influenciar el gobierno.

Asegúrese de registrar la información generada durante:

La sesión de estándares de monitoreo

Las sesiones de tarjeta de puntaje

Reunión de interface (plan de acción)

Ver los anexos del 2 al 6 al final de este manual para ver las hojas de registro estandarizadas.

2. Considere la manera en la que la comunidad podría enlazar a la defensoría a nivel local y a nivel nacional

A menudo es necesario la acción a nivel local con la acción a nivel más alto para asegurarse que se pueda cumplir con los planes de acción. Los esfuerzos a nivel nacional, por ejemplo, para reunirse con el ministerio de la educación, a menudo va más allá del alcance de la capacidad de los miembros de la comunidad, y requeriría de un objetivo de defensoría más amplio que el de un sólo distrito. Inicialmente, el personal de Visión Mundial y sus socios pudieran hacer esto a nombre de la comunidad, mientras la capacidad de la comunidad se desarrolla para que ellos puedan realizar estas actividades por sí mismos a la larga. Pero VM siempre debe de tratar de animar a una o dos representantes de la comunidad para que acompañen a VM a las reuniones de alto nivel.

Éxito de la defensoría nacional en Uganda

En Uganda, las actividades de la CVA identificaron el ausentismo escolar como un gran problema. Inicialmente, los miembros de la comunidad se dieron cuenta que se debía a que las niñas y los niños tenían hambre, así que se las arreglaron para proveer alimento a la hora del almuerzo. Pero con el tiempo esto fracasó. A partir de la investigación de la CVA, se descubrió que el acta de educación gratuita en Uganda prohibía a las escuelas solicitar alguna cuota incluyendo para alimentos. A partir de este nivel local y a través de una coalición de VM/ONG, el gobierno nacional acordó cambiar el acta para permitir a las escuelas solicitar cuotas para las comidas.

3. Considere la manera de utilizar a los medios de comunicación

A menudo los periodistas están buscando historias. Organice a los miembros de la comunidad para hablar con los periodistas acerca de las actividades de la CVA, pero asegúrese que usted tiene un resultado, es decir una historia exitosa que pueda compartir incluyendo fotografías, video. No haga arreglos para hablar solamente acerca del proceso de la CVA. Los medios de comunicación necesitan un resultado tangible o no habrá historia. El personal de comunicaciones de Visión Mundial puede ayudar a las comunidades a trabajar exitosamente con los medios de comunicación locales.

¡Buena suerte!

Para más información, siempre vea las "notas de orientación de la ciudadanía, voz y acción" en las que se basa esta guía del campo. También tenga la confianza de ponerse en contacto en: cva@wvi.org ;para obtener más orientación o materiales!

Anexo 1:

Las sesiones de reunión de la comunidad

	¿Quién es necesario?	Propósito / productos de la sesión	Materiales requeridos	Tiempo necesario
Reunión inicial	Comunidad Líderes de la comunidad Representantes del gobierno Proveedores de servicios Miembros del grupo de trabajo de la CVA	Introducción general a CVA y a la reunión de la comunidad	Diagrama de la perspectiva general de la CVA (dibújelo en un rotafolio) Diagrama de la perspectiva general de la reunión de la comunidad (dibújelo en un rotafolio)	1 hora
Estándares de monitoreo	Líderes de la comunidad Representantes del gobierno Proveedores de servicios Miembros del grupo de trabajo	Compare los estándares con la condición actual del servicio que se está monitoreando	Diagrama de la perspectiva general de la CVA (dibújelo en un rotafolio) Diagrama de la perspectiva general de la reunión de la comunidad (dibújelo en un rotafolio) Rotafolios para dibujar y registrar los resultados de los "estándares de monitoreo"	1-2 horas
Tarjetas de puntaje de la comunidad	Usuarios del servicio (grupos desglosados) Proveedores del servicio (grupo desglosado)	Evaluación cualitativa del desempeño de entrega de servicio por los usuarios del servicio y los proveedores de servicio Proveer propuestas para la mejora de los servicios	Diagrama de la perspectiva general de la CVA (dibújelo en un rotafolio) Diagrama de la perspectiva general de la reunión de la comunidad (dibújelo en un rotafolio) Rotafolios para dibujar y registrar los resultados de la "tarjeta de puntaje de la comunidad"	1-3 horas por grupo de enfoque Recuerde: usted debe facilitar la sesión de "tarjeta de puntaje de la comunidad" con una variedad de grupos de usuarios
Interface de la reunión	Los participantes de las sesiones de estándares de monitoreo y tarjeta de puntaje de la comunidad Líderes de la comunidad Representantes del gobierno (administrativos y políticos)	Comparta los resultados de las sesiones de los "estándares de monitoreo" y "tarjetas de puntaje de la comunidad" Preparar un plan de acción para mejorar los servicios	Diagrama de la perspectiva general de la CVA (dibújelo en un rotafolio) Diagrama de la perspectiva general de la reunión de la comunidad (dibújelo en un rotafolio) Los rotafolios que muestran los resultados de las sesiones de "tarjetas de puntaje de la comunidad" y "estándares de monitoreo"	De unas cuantas horas a un día completo Muchos profesionales de la CVA proveerán el almuerzo.



CVA

Ciudadanía, Voz y Acción

Oficina Regional para América Latina y el Caribe