



CVA

Ciudadanía,
Voz y Acción

Oficina Regional para
América Latina y el Caribe

¿Que es CVA?

CVA es una metodología que busca la promoción de un diálogo entre la comunidad, proveedores de servicios, sociedad civil y gobierno para el monitoreo, evaluación y creación de resoluciones de necesidades básica de la comunidad que garantizan el ejercicio de derechos e impacto en las vidas de NNAJ y sus familias.

¿Advocacy a nivel local?

¿Advocacy?

La promoción de la justicia a través de cambios en políticas públicas, sistemas, estructuras, prácticas, y actitudes, la movilización de ciudadanos y educación sobre derechos humanos y de los niños y niñas

¿Conceptos de CVA?

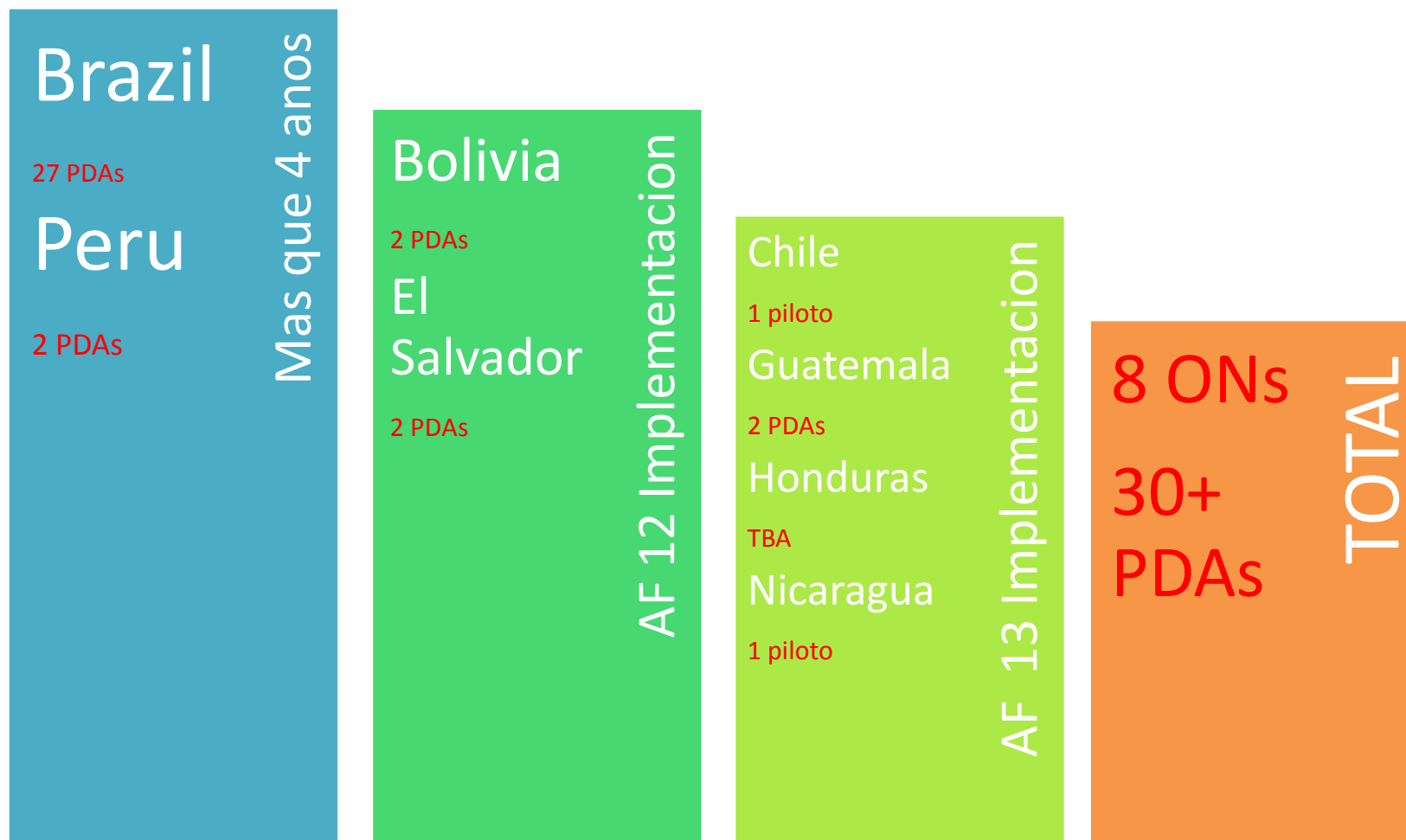
¿Conceptos de CVA?

- Incidencia Política
- Incidencia al nivel local
- Rendición de Cuentas
- Empoderamiento
- Resoluciones
- Garante
- Liderazgo
- Desarrollo NNAJ y Comunidad
- Transformación
- Interacción
- Capital Social
- Igualdad
- Movilización
- Comunidad Organizada
- Participación NNAJ

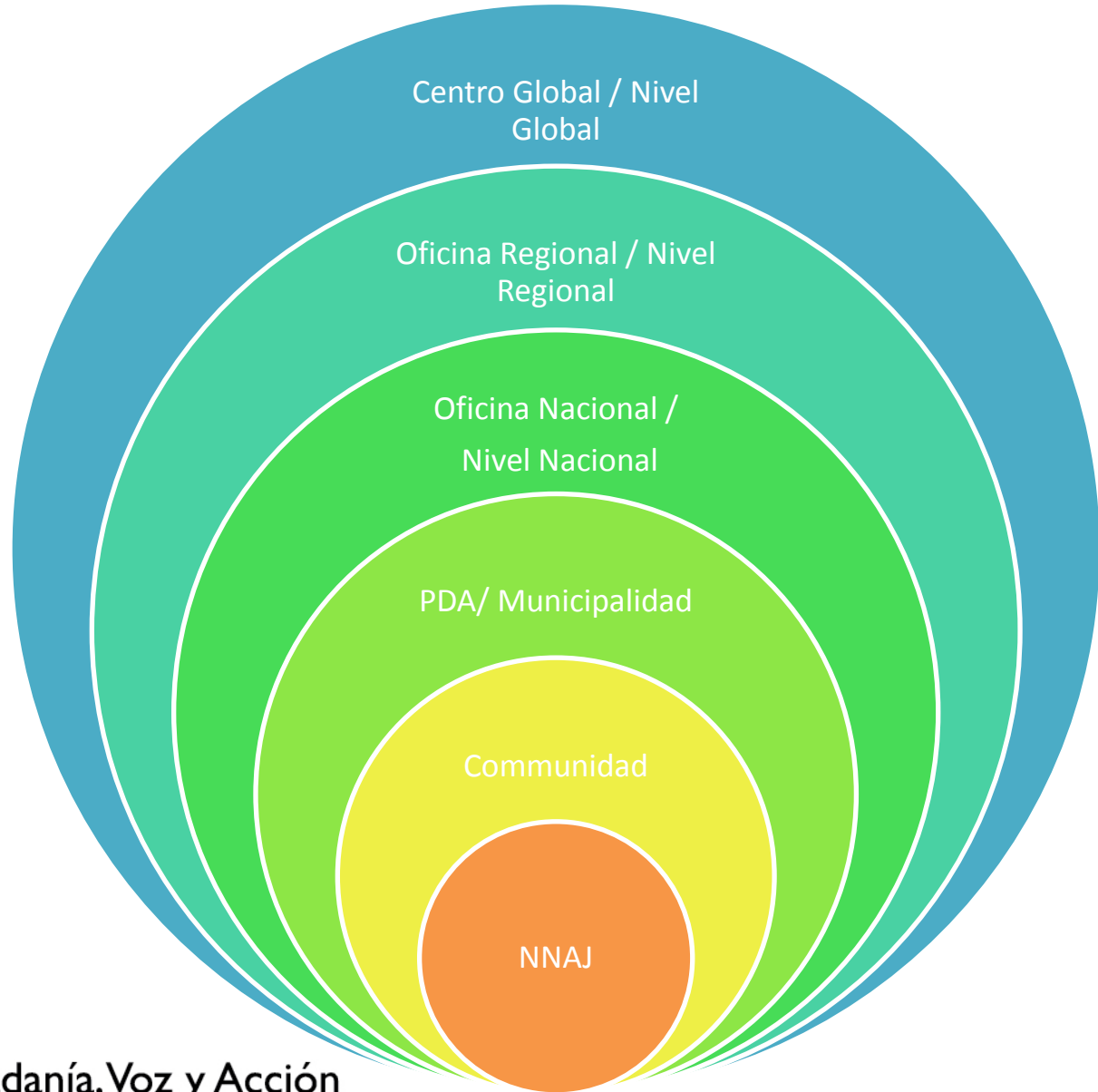
Historia de CVA

- En 2004, fue adaptada por VM en alianza con el Banco Mundial
- Llegó en Brasil en el año 2005 (foco en adultos)
- En el año 2007, Brasil decidieron enfocar la metodología en la formación y empoderamiento de grupos de adolescentes e jóvenes.
- Presente, CVA esta operando en mas que 30 países.
- En la región, CVA esta en Brasil, Bolivia, Perú, El Salvador; y próximamente in Chile, Nicaragua, Honduras y Guatemala.

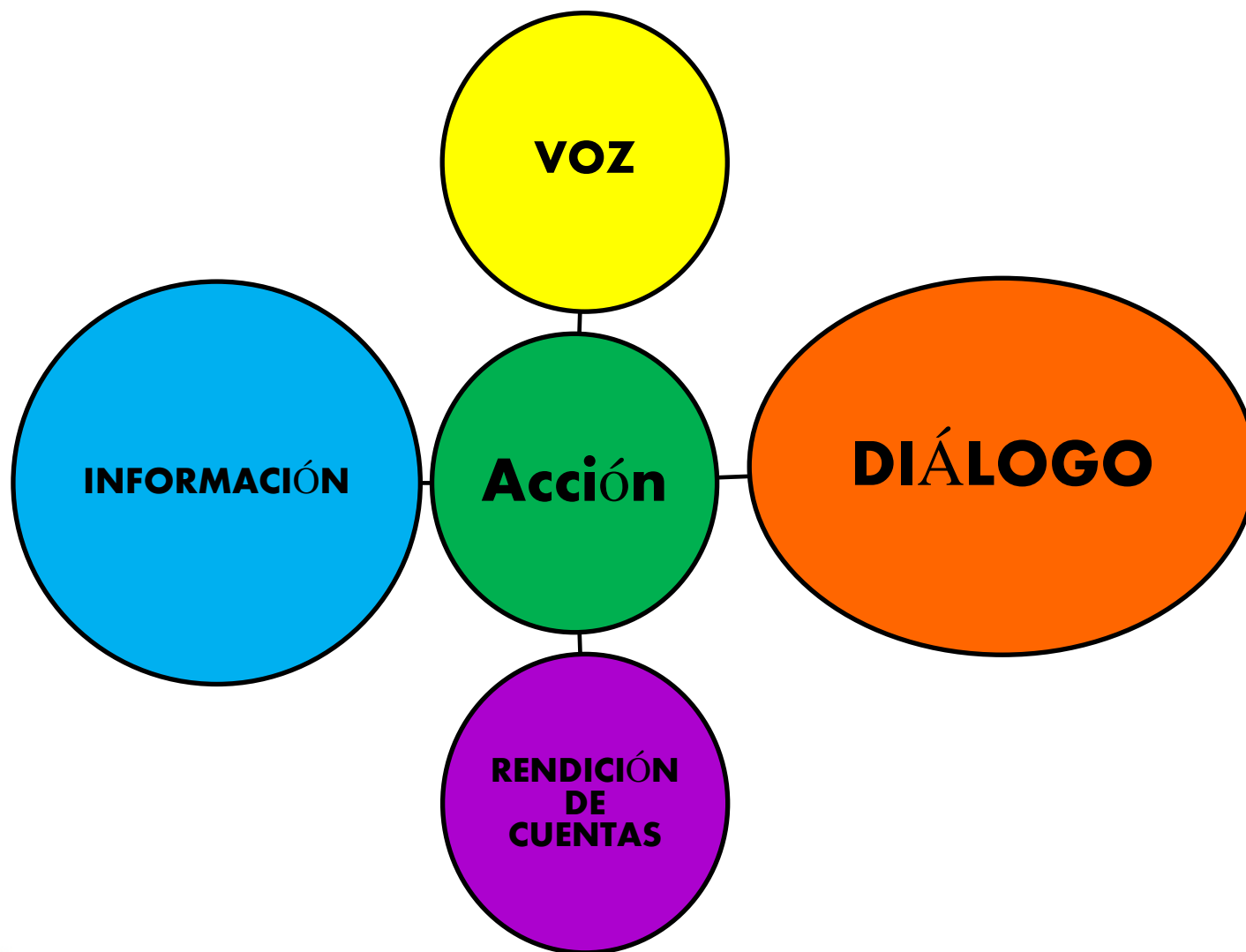
CVA en LACRO ONs y PDAs







5 Elementos del CVA



5 elementos del CVA

Información - a través de un proceso de investigación y capacitación, los participantes son capacitado a reflexionar sobre la situación local y proponer acciones para la transformación de esta realidad.

Voz - Con la información necesaria, jóvenes y sus comunidades pueden calificar su voz para discutir la mejora de los servicios y las políticas públicas.

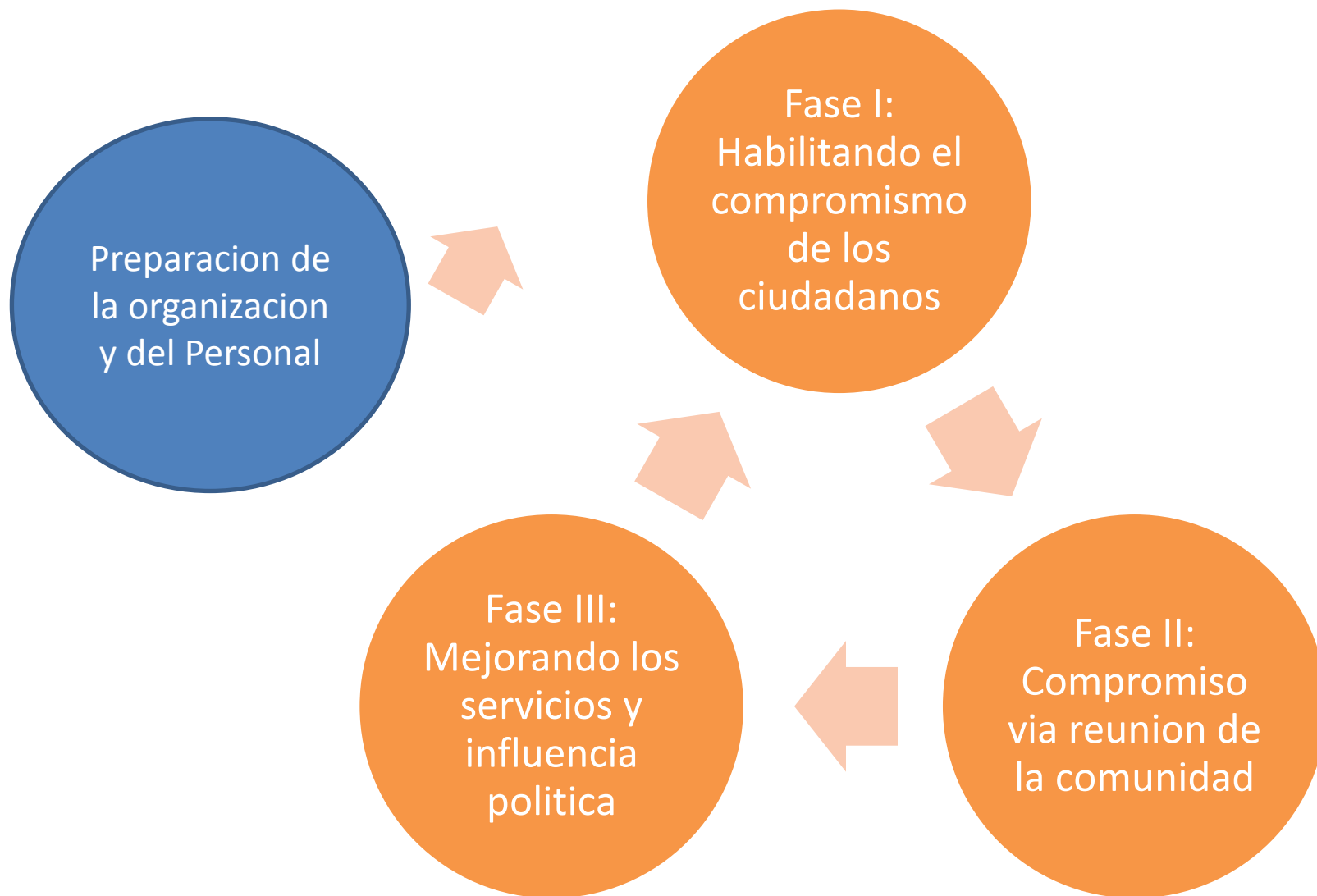
Diálogo - En CVA todos (los usuarios de servicios, proveedores, administradores públicos) tiene el derecho de hablar y ser escuchados.

Acción - Este es la parte de la metodología, ya que hace un llamamiento a todos los actores involucrados (comunidad, gobierno, proveedores, organizaciones locales) para construir soluciones colectivas para el corto, mediano y largo plazo sobre los problemas que afectan a la comunidad.

Rendición de cuentas - La metodología busca promover un ambiente donde la comunidad ejecutar su derecho a preguntar y recibir información del gobierno y proveedores del servicio.



Tres fases del CVA



Elementos Esencial de CVA

Parte I: Preparacion de la organizacion y del Personal

-ON participan en una orientación virtual de CVA (completo)

-Una revisión de las capacidades que existen del personal en el área de facilitación y advocacy (completo)

-Una revisión de la estrategia nacional para garantizar lineamiento y armonía (DEMI y Operaciones)

-Una análisis de contextualización del PDA donde CVA será aplicado y identificar los riesgos, fortalezas y oportunidades (equipo regional, equipo técnicos de PDAs, gerentes de PDAs).

-Participan en Talleres de Capacitación de CVA – 3 días

a) Gerentes de PDAs, Facilitadores de PDAs, Facilitadores de Regiones, Oficina Nacional – DEMI

b) Equipo Técnicos de los PDAs de Piloto (con apoyo de Facilitador CVA Global)

-Participar en el RED Regional de CVA:

a) Capacitaciones de CVA en Webex (uno cada mes)

b) Intercambio de Experiencias (cada dos meses)

c) Reunión Regional de Participación y CVA (Mayo 2013)

- Hacer un timeline de implementación de CVA (DEMI y Región, Calidad de Ministerio, Operación)

- Reunion del DEMI y Capacitadores para definir la ruta de CVA

Fase I



Fase I: Habilitando el compromiso de los ciudadanos

Es durante esta fase que los grupos de trabajo se forman y disponen todo el proceso de sensibilización de la comunidad y los proveedores del servicio.

Es aquí también que ellos crean estrategias de diálogo con los públicos diferente para tener acceso a información y escoger el servicio a monitorear y evaluar.

Fase I:

Habilitando el compromiso de los ciudadanos

Paso I:

Formando el grupo de trabajo

Paso II:

Definiendo la necesidad básica

Paso III:

Colectando las informaciones fundamentales y preparación de materiales

Paso IV:

Sensibilizando compañeros y la comunidad



Elementos Esencial de CVA

Fase I: Habilitando el compromiso de los ciudadanos

-ON participan en una orientación virtual de CVA (completo)

-Una revisión de las capacidades que existen del personal en el área de facilitación y advocacy (completo)

-Una revisión de la estrategia nacional para garantizar lineamiento y armonía (DEMI y Operaciones)

-Una análisis de contextualización del PDA donde CVA será aplicado y identificar los riesgos, fortalezas y oportunidades (equipo regional, equipo técnicos de PDAs, gerentes de PDAs).

-Participan en Talleres de Capacitación de CVA – 3 días

a) Gerentes de PDAs, Facilitadores de PDAs, Facilitadores de Regiones, Oficina Nacional – DEMI

b) Equipo Técnicos de los PDAs de Piloto (con apoyo de Facilitador CVA Global)

-Participar en el RED Regional de CVA:

a) Capacitaciones de CVA en Webex (uno cada mes)

b) Intercambio de Experiencias (cada dos meses)

c) Reunión Regional de Participación y CVA (Mayo 2013)

- Hacer un timeline de implementación de CVA (DEMI y Región, Calidad de Ministerio, Operación)

- Reunion del DEMI y Capacitadores para definir la ruta de CVA

Fase II



Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Ésta es la fase donde la comunidad, están movilizada y capacitada en la información necesaria. Ellos hacen el monitoreo y evaluación – como por ejemplo, la calidad de la clínica de salud local y el servicio prestado a los niños.

Esta discusión comunitaria genera propuestas que harán parte de un gran plan de acción comunitaria para la mejoría del servicios y también para la mejoría (o cambio) de las estructuras y/o políticas.

Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Paso I:

Reunión Comunitaria

Paso II:

Reunión de Monitoreo de Normas

Paso III:

Grupo Focales -Escala de Sonrisa

Paso IV:

Reunión de Interface –
Construir Plan de Acción



Elementos Esencial de CVA

Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

- Paso I: GT tienen una reunión inicial con todo los actores claves (usuarios del servicio, proveedores del servicio, gobierno) para explicar CVA y como seguir con el proceso de CVA.

-Paso II: El Grupo de Trabajo hacen el proceso de monitoreo de estándares. Durante este proceso, GT deberían comparar y recordar la información y diferencias entre la realidad y las promesas del gobierno con relación al ley.

-TODO LOS PASOS: GT deberían representar todo la comunidad, incluyendo grupos mas vulnerable

-Paso III: GT deberían organizar grupos focales para participar en la sesión de evaluación del servicio con la 'escala del sonrisas.' Participantes deberían definir su propia criterio para medir el servicio . El GT/PDA deberían recordar todo la información.

-Paso IV: PDA, GT, y comunidad tener una reunión de 'interface.' Durante este reunión, deberían compartir los resultados de las sesiones de monitoreo de estándares y escala de sonrisa y crear un plan de acción.

-TODO LOS PASOS: VM no deberían, (solo en casos extremo), a tener un acuerdo a contribuir a los servicios en una capacidad que el compromiso del gobierno. Miembros de la comunidad deberían contribuir al plan de acción.



Fase 3

Mejorando los servicios y influencia politica

Ejecución del Plan de Acción y Rendición de Cuentas

La última fase de la metodología, es indispensable para que todos entiendan la legitimidad y resultados generados por las acciones propuestas en el plan de acción.

Fase III

Mejorando los servicios y influencia politica

Paso I:

Ejecutando el Plan de Acción

Paso II:

Monitoreo y Apoyo

Paso III:

Construyendo Redes y Coaliciones

Paso IV:

Defiendo los próximos pasos y compartiendo los resultados



Elementos Esencial de CVA

Fase III: Mejorando los servicios y influencia politica

TODO LOS PASOS (pasos I y II): PDA apoyan comunidades y el GT para garantizar que ellos puedan monitorear y ejecutar el plan de acción.

- TODO LOS PASOS (pasos III y IV): PDA conectan la comunidad con otro comunidades y coaliciones, como necesario, para ayudar a ellos a influenciar los niveles del gobierno (local y nacional), relacionada al plan de acción desarrollado.

Fase I: Habilitando el compromiso de los ciudadanos



Paso I: Formando el grupo de trabajo:

- Responsabilidad de VM:
 - Construir una estrategia para formar el GT
 - Capacitar el GT en CVA y otros temas
 - Apoyar al GT para conocer y ejecutar su rol y responsabilidades
 - Preparar materiales para el GT
 - Preparar plan de capacitación y agenda para Jornadas con el GT
- Responsabilidades del Grupo de Trabajo:
 - Facilitar CVA en la comunidad
 - Apoyar el desarrollo de CVA en la comunidad
 - Coordinar y facilitar reuniones y trabajo comunitario
- Ejemplos de Criterio de Selección del GT:
 - 10 a 12 miembros en el GT
 - 13+ años
 - Interés en mejorar su comunidad
 - Tiempo para dedicar al GT
 - Viven en la comunidad del Servicio

Fase I: Habilitando el compromiso de los ciudadanos



Paso II: Definir el Servicio Publico:

- Responsabilidad de VM:
 - Definir la ruta de CVA y objetivo
 - Decidir si los GT tienen la responsabilidad para definir servicio o si VM va a definir el servicio o van a trabajar junto
 - Preparar materiales para GT
 - Proveer información sobre el servicio, normas/estandares
- Responsabilidades del Grupo de Trabajo:
 - Con apoyo de VM, definir el servicio (via encuestas, entrevistas, reuniones comunitaria)
- Ejemplos de Servicios:
 - Salud (Campana de Salud)
 - Protección
 - Educación
 - Anti-Bullying

Fase I: Habilitando el compromiso de los ciudadanos



Paso III:

Colectar Información y Preparar Materiales:

- Responsabilidad de VM:
 - Proveer información
 - Preparar y capacitar GT para recordar información al nivel local y nacional
 - Preparar (Y comprar) materiales para GT
 - Apoyar con algunas logísticas (transporte, comida)
- Responsabilidades del Grupo de Trabajo:
 - Buscar y entender a información
 - Proveer el centro de reunión
 - Coordinar logísticas para reuniones y la búsqueda de información
- Ejemplos para colectar información y tipos de información:
 - Reuniones, entrevistas, encuestas, visitas, Internet, diagnósticos
 - Documentos Oficial, Presupuestos, Planes comunitario
 - Leyes, Estándares/Normas
- Ejemplos de Materiales:
 - Manuales
 - Brochures

Fase I: Habilitando el compromiso de los ciudadanos



Paso IV: Sensibilizando la Comunidad:

- Responsabilidad de VM:
 - Acompañar y asesorar el GT en su trabajo
 - Apoyar con logísticas
 - Apoyar con la elaboración de Materiales
- Responsabilidades del Grupo de Trabajo:
 - Socializar la comunidad sobre CVA, sus derechos, el servicio
 - Reunir con Proveedores del Servicio, Gobierno y Lideres de Comunidad para compartir información sobre CVA
 - Facilitar actividades
- Ejemplos de Sensibilizando la Comunidad:
 - Reuniones Comunitaria
 - Visitas Familiares
 - Reunión con la Asamblea
 - Visitas a Escuelas
 - Brochures
 - Paginas de Facebook
 - Conciertos

Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Paso I: Reunión Comunitaria

Facilitadores: Grupo de Trabajo
(GT)

Participantes: Miembros de la
comunidad; líderes del
comunidad; proveedores del
servicio; municipal

Propósito: Explicar la
metodología CVA y sus fases y
pasos; tener un acuerdo de los
participantes de su participación



Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

:

Paso II: Reunión de Monitoreo de Normas

Facilitadores: GT

Participantes: Usuarios del servicio; lideres del comunidad; proveedores del servicio; municipio (máximo 20 - 25 personas)

Propósito: El objetivo principal del grupo focal es comparar los insumos esperados a partir de las normas de los servicios públicos, definidos a través de las políticas del gobierno, con la situación local real experimentada por los usuarios del servicio.



Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Paso II: Reunión de Monitoreo de Estándares

Ítems	Normas	Situación Real	Observaciones
Cantidad de Habitantes	1 consultorio x 10.000 hab.	1 x 25.000	No consultorios suficiente; no hay consultorios rural
Cantidad de Funcionarios	1 Enfermera x 7.000 hab.	1 x 25.000	No suficiente;
Especialidades	1 medico x 6.000 hab.		
Presupuesto	\$3.500 x persona		

Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Paso III:

Grupos Focal - Escala de Sonrisas

Facilitadores: GT

Participantes (Grupos Focal):

Usuarios del servicio; lideres del comunidad; proveedores del servicio; municipal (máximo 25 personas en cada grupo focal)

Propósito: Hacer una evaluación del servicio publico y ofrecer soluciones



Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Paso III: Escala de Sonrisa

Itemes	Simbol	☺!!!! Muy Bien (5)	☺ Bien (4)	:- Regular (3)	☹ Mal (2)	☹iiii Muy Mal (1)	Total
Cantidad de consultorios		x	x				
Cantidad de medicos			x	x			
Especialidades			x	x	x	x	
			x				
					x	x	
						x	
TOTAL							

Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Paso III:

Escala de Sonrisa

Observaciones y Comentarios	Propuestas de Mejora

Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Paso IV

Reunión de Construcción de Plan de Acción

Facilitadores: GT

Participantes: Usuarios del servicio; miembros de la comunidad; líderes del comunidad; proveedores del servicio; municipal

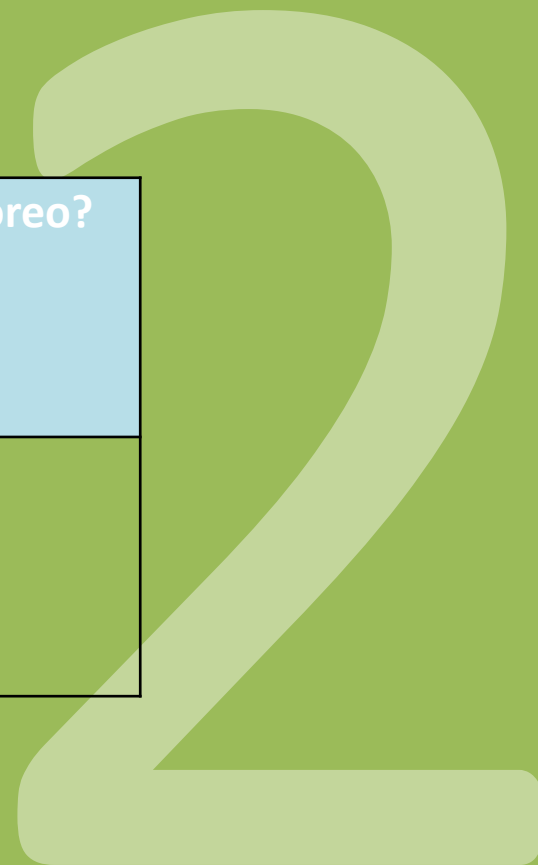
Propósito: El objetivo principal de la Reunión es el intercambio de la información recopilada (monitoreo de normas, evaluaciones de usuarios y proveedores) para debatir y construir juntos un plan de acción para mejorar la prestación del servicio público."



Fase II: Compromiso via reunion de la comunidad

Paso IV: Construir Plan de Acción

Accion	Responsable?	Cuando Entrega?	Recursos / Actividades Necesario	Monitoreo?



Fase III

Mejorando los servicios y influencia politica

Paso I:

Ejecutando el Plan de Acción

1. Estrategia para cumplir el plan de acción decidido
 2. Movilizar a las partes interesadas
 3. Llevar a cabo los planes
 4. Monitoreo y apoyo
- Los responsables de las acciones comienzan a actuar
 - Se forman los grupos o subgrupos de trabajo
 - Se establecen las conexiones con las partes interesadas relevantes
 - Se desarrollan los planes y estrategias para cumplir las acciones con las cuales existe compromiso.



Fase III

Mejorando los servicios y influencia politica

Paso II:

Monitoreo y Apoyo

1. Monitorear el progreso hacia la realización del plan de acción e informar a las partes interesadas
2. Identificar el apoyo requerido para cumplir el plan de acción
3. Proporcionar el apoyo necesario para cumplir los planes de acción



Fase III

Mejorando los servicios y influencia politica

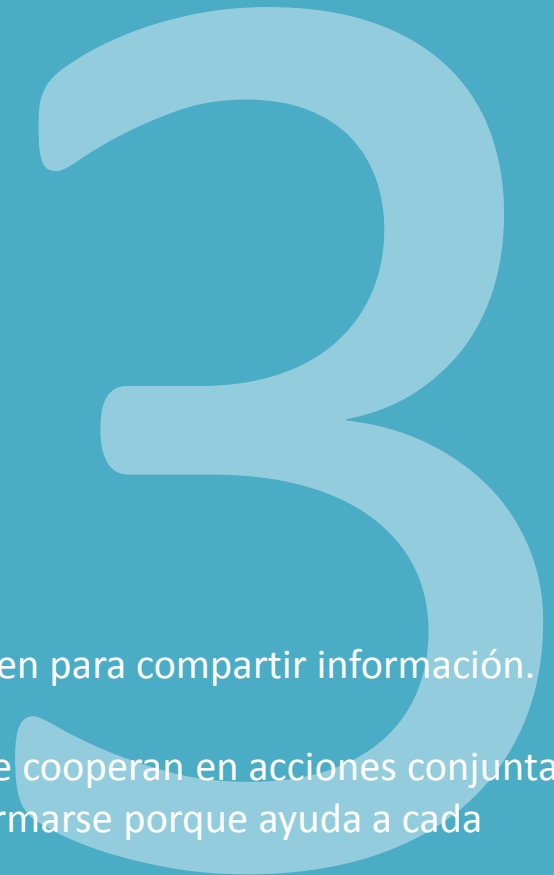
Paso III:

Construyendo Redes y Coaliciones

1. Identificar posibles organizaciones, organismos o grupos para construir redes o coaliciones para apoyar el cumplimiento de los planes de acción
2. Generar acciones conjuntas

Una red describe una serie de personas o grupos diferentes que se unen para compartir información.

Una coalición describe una alianza entre individuos y grupos, en la que cooperan en acciones conjuntas, cada uno en su propio interés. La alianza puede ser temporal y solo formarse porque ayuda a cada parte.



Fase III

Mejorando los servicios y influencia politica

Paso IV:

Defiendo los próximos
pasos y compartiendo los
resultados

1. Reunión Comunitaria a compartir resultados
2. Un Boletín con información del progreso y resultados
3. Planifica los próximos pasos a lograr
4. Celebra éxito!



Fases de CVA

Visión Mundial®

Organización
y Preparación
del Personal

Fase I

- Formar el grupo de trabajo
- Definir el servicio
- Colectar información y preparación de materiales
- Sensibilización y Movilización de Comunidad y actores locales

Fase II

- Reunión Comunitaria
- Reunión Monitoreo Estándares
- Grupos Focales – Escala de Sonrisas
- Reunión Interface – Construcción del Plan de Acción

Fase III

- Ejecución del Plan de Acción
- Monitoreo y Apoyo
- Formar Coaliciones y Redes
- Definir proximo pasos y compartir resultados .Celebra Éxito!

Próximos Pasos

Fase I

- Taller de Formación
- Capacitaciones
- Visitas al comunidad
- Visitas al servicio publico
- Visitas al Lideres Comunitaria, Municipio
- Actividades de Sensibilización y Movilización

Fase II

- Reunión Comunitaria
- Reunión Monitoreo Estándares
- Grupos Focal – Escala de Sonrisas
- Reunión Comunitaria – Plan de Acción

Fase III

- Visitas al Servicio
- Visitas a otro ONGs y Iglesias
- Reunión Comunitaria a revisar resultados
- Celebra Éxito!

Proxima Preguntas

Quien son los miembros del Grupo de Trabajo?

Como van a hacer la seleccion de los miembros de GT?

Que capacitaciones necesitan este grupo de trabajo?

Que centro de servicio el GT van a evaluar?

Que servicio van a evaluar?

Si no hay estandares/normas del servicio como van a manejar este temas?

Cuando es el 'timeline' de implementacion de CVA?

Que materiales y/o capacidades necesitan?