

# ÑAÑOMOIRŪ: “PROYECTO DE AUDITORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA TEKOPORĀ”

Hacia un modelo de alianza entre la sociedad civil y el gobierno para la implementación transparente y responsable del Programa Tekoporā

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE ADUTORÍA SOCIAL “REPORTE COMUNITARIO” CON FAMILIAS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA TEKOPORA Y MESA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS 5 DISTRITOS SELECCIONADOS POR EL PROYECTO ÑAÑOMOIRŪ. (PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS)

#### 1. ANTECEDENTES

El Reporte Comunitario, objeto de estos términos de referencia, es una de las tres herramientas de auditoría social que forman parte del proyecto Ñañomoirũ. Las otras herramienta son la Libreta de Calificación Ciudadana y el Tablero de Monitoreo y Mejora Continua, que se desarrollarán por separado y de forma independiente al Reporte Comunitario.

El Reporte Comunitario es una herramienta de monitoreo participativo que realizan las familias participantes del programa Tekoporā y los proveedores de servicios públicos para la mejora de los servicios a nivel local. Esta herramienta utiliza una metodología denominada "grupos focales" que consiste en reuniones guiadas en las cuales se analiza la situación con respecto a la calidad de los servicios, tanto desde la perspectiva del oferente como del receptor.

El Reporte Comunitario, así como las otras herramientas de auditoría social, se desarrollarán en el marco del proyecto Ñañomoirũ, que tiene como objetivo desarrollar un modelo asociativo entre sociedad civil y gobierno para una implementación más transparente y socialmente auditable del Programa Tekoporā. Para lograrlo, el proyecto aplicará tres herramientas de auditoría social: la Libreta de Calificación Ciudadana (LCC), el Reporte Comunitario (RC) objeto del presente documento y el Tablero de Monitoreo y Mejora Continua, para obtener información directa de parte de los beneficiarios y los ejecutores del Programa sobre la calidad de la entrega de los servicios, tanto del programa como de los servicios asociados. La información será utilizada para mejorar la gestión del Programa, llevar a cabo acuerdos institucionales para mejorar la coordinación entre la Secretaría de Acción Social, el Ministerio de Educación y el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, y obtener la atención y el apoyo de la opinión pública para el Programa.

El Proyecto está siendo implementado en 5 municipalidades y 4 departamentos: San Pedro (Yrybucúá, General Aquino), Canindeyú (Curuguaty), Misiones (Santa Rosa), Caazapá (Higinio Morínigo) e involucrará tanto a familias participantes del programa Tekoporā, como a autoridades locales, departamentales y nacionales. A la fecha, el Programa Tekoporā está activo en los 17 departamentos, cubriendo 239 municipios. Los departamentos y municipios meta fueron elegidos en coordinación cercana con la SAS.

El proyecto cuenta con tres componentes que son: 1) Fortalecimiento de la voz de los beneficiarios y el control ciudadano, 2) Mejoramiento de la calidad, la efectividad y la eficiencia del programa de transferencias condicionadas y 3) Gestión de conocimiento para la transparencia, la mejora y la sostenibilidad del programa. En cada uno de ellos existen aspectos y objetivos que deben ser encarados a partir de la vinculación del proyecto con los destinatarios de la información que el mismo produce con una mirada integral pero en el marco de objetivos claramente diferenciados.

**Componente 1: Fortalecer la voz de los beneficiarios y la supervisión por parte de la sociedad civil.**

Este componente se enfoca en capturar información de los beneficiarios y aumentar la conciencia de los beneficios del programa de transferencias monetarias condicionadas. Bajo este componente, se utilizarán las Libretas de Calificación Ciudadana (LCC) para evaluar el impacto del programa desde la perspectiva de los beneficiarios y formar opinión pública. Adicionalmente, el componente incluye la firma de acuerdos de trabajo con municipalidades, departamentos y MPCs para establecer los mecanismos de retroalimentación. Las principales actividades de este componente incluyen:

- El diseño de una herramienta de auditoría social, como ser una Libreta de Calificación Ciudadana (LCC), para evaluar la experiencia de Beneficiarios seleccionados;
- Capacitar a beneficiarios seleccionados sobre el uso de la herramienta de auditoría social para evaluar y construir su capacidad de expresar sus preocupaciones acerca del programa Tekoporã;
- Implementación de la herramienta de auditoría social (LCC);
- Desarrollo de un mecanismo de coordinación con autoridades municipales y departamentales y con la SAS, el MEC y el MSPBS para compartir información generada de la herramienta de auditoría social y para involucrar a prestadores de servicios de cuidado a la salud y educación a nivel local; y
- Desarrollo de una estrategia de comunicación para promover la conciencia pública sobre el programa Tekoporã.

### **Componente 2: Mejorar la calidad, efectividad y eficiencia del programa de transferencia de dinero.**

Este componente se enfoca en el uso de Reportes Comunitarios (RC) para recoger información técnica para mejorar la gestión del programa. Adicionalmente, el componente promoverá acuerdos entre la SAS, el MSPBS, y el MEC para coordinar acciones para aumentar el impacto del programa. Las principales actividades de este componente incluyen:

- Desarrollo de un sistema de monitoreo de información, en cooperación con la SAS, el MSPBS, y el MEC, delineando acciones para mejorar el Programa Tekoporã;
- Diseminación de contenido adquirido a partir del sistema de monitoreo de información entre los beneficiarios;
- Implementación de actividades de monitoreo basadas en la comunidad en el contexto del sistema de monitoreo de la información;
- Llevar a cabo reuniones de reporte de progreso periódicos con la SAS, el MSPBS, y el MEC para sortear obstáculos y mitigar riesgos relacionados con el sistema de monitoreo; y
- Llevar a cabo sesiones de información y diseminación para beneficiarios sobre el progreso realizado en el mejoramiento del Programa Tekoporã.

### **Componente 3: Gestión de conocimiento para la transparencia, mejora y sostenibilidad del programa.**

El objetivo de este componente es ampliar el entendimiento de las herramientas de monitoreo para las CCTs así como transferir el conocimiento generado por el proyecto. Esto incluirá:

- La creación de un sistema de certificación para organizaciones, sobre el uso de herramientas de información y reporte basado en evidencias;
- Desarrollo de una base de datos con contenido multimedia generado por herramientas para recoger información y encuestas ad-hoc, testimonios, debates, y encuestas, testimonios, y los medios;
- Llevar a cabo intercambios sur a sur para entender las herramientas para monitorear los programas CCT e identificar los más apropiados para el País Miembro; y
- Coordinación, monitoreo y evaluación de actividades del proyecto (incluyendo auditorías)

Para lograr estos resultados, el Proyecto Grant N° TFO18137- se propone:

- Fortalecer la voz y la capacidad de los beneficiarios para utilizar información basada en evidencias para demandar mejores servicios.
- Fortalecer la capacidad de las Mesas de Participación Ciudadana para atender las demandas de los beneficiarios, incluyendo la mejora del rol contralor de la sociedad civil.
- Mejorar la diseminación y comunicación del programa, con los medios de comunicación y con la sociedad en general para informar mejor a la opinión pública nacional.
- Optimizar la información técnica basada en evidencias, dirigida a las autoridades gubernamentales de los distintos niveles, municipales, departamentales y nacionales, desarrollando mecanismos para mejorar la coordinación entre la SAS, el MEC y el MSPBS, de manera a mejorar la calidad de la intervención.

En este marco, la herramienta de Auditoría Social “Reporte Comunitario” tiene como objetivo monitorear la calidad de aquellos servicios que estén en contacto directo con las comunidades, utilizando una metodología denominada "grupos focales", aportando información basada en evidencias para encontrar soluciones viables de manera colaborativa entre usuarios y proveedores, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios.. Esta metodología se aplicará en cada una de las cinco localidades citadas anteriormente y utilizará como insumo los resultados obtenidos en la aplicación de la Libreta de Calificación Ciudadana.

Los indicadores generados por los reportes comunitarios estarán en relación directa con aquellos definidos en la LCC, por ejemplo, el acceso a la salud y educación.

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

El Reporte Comunitario es una de las tres herramientas de auditoría social contempladas en el Proyecto Ñañomoirũ, que se desarrollará en el marco del Componente 2. El Reporte Comunitario constituye una herramienta de monitoreo participativo que realizan las familias participantes del programa Tekoporã y los proveedores de servicios públicos para la mejora de los servicios a nivel local. Esta herramienta utiliza una metodología denominada "grupos focales" que consiste en reuniones guiadas en las cuales se analiza la situación con respecto a la calidad de los servicios, tanto desde la perspectiva del oferente como del receptor.

El Reporte Comunitario recoge información, sobre la gestión de los servicios a nivel local, enfocándose en identificar los problemas o situaciones positivas encontrados por las familias participantes del programa Tekoporã al momento de utilizar los servicios, incluyendo aquellos vinculados a las corresponsabilidades en salud y educación. También permite que los proveedores de los servicios públicos identifiquen los problemas de gestión y cuellos de botellas que afectan su desempeño adecuado y puedan buscar soluciones viables de manera colaborativa. Esta herramienta permite el acuerdo de acciones de corto y mediano plazo que solucionen los problemas a nivel local, a través de la elaboración participativa de un Plan de Acción y la conformación de un Comité de Seguimiento al cumplimiento de las metas.

Beneficios para los usuarios de los servicios:

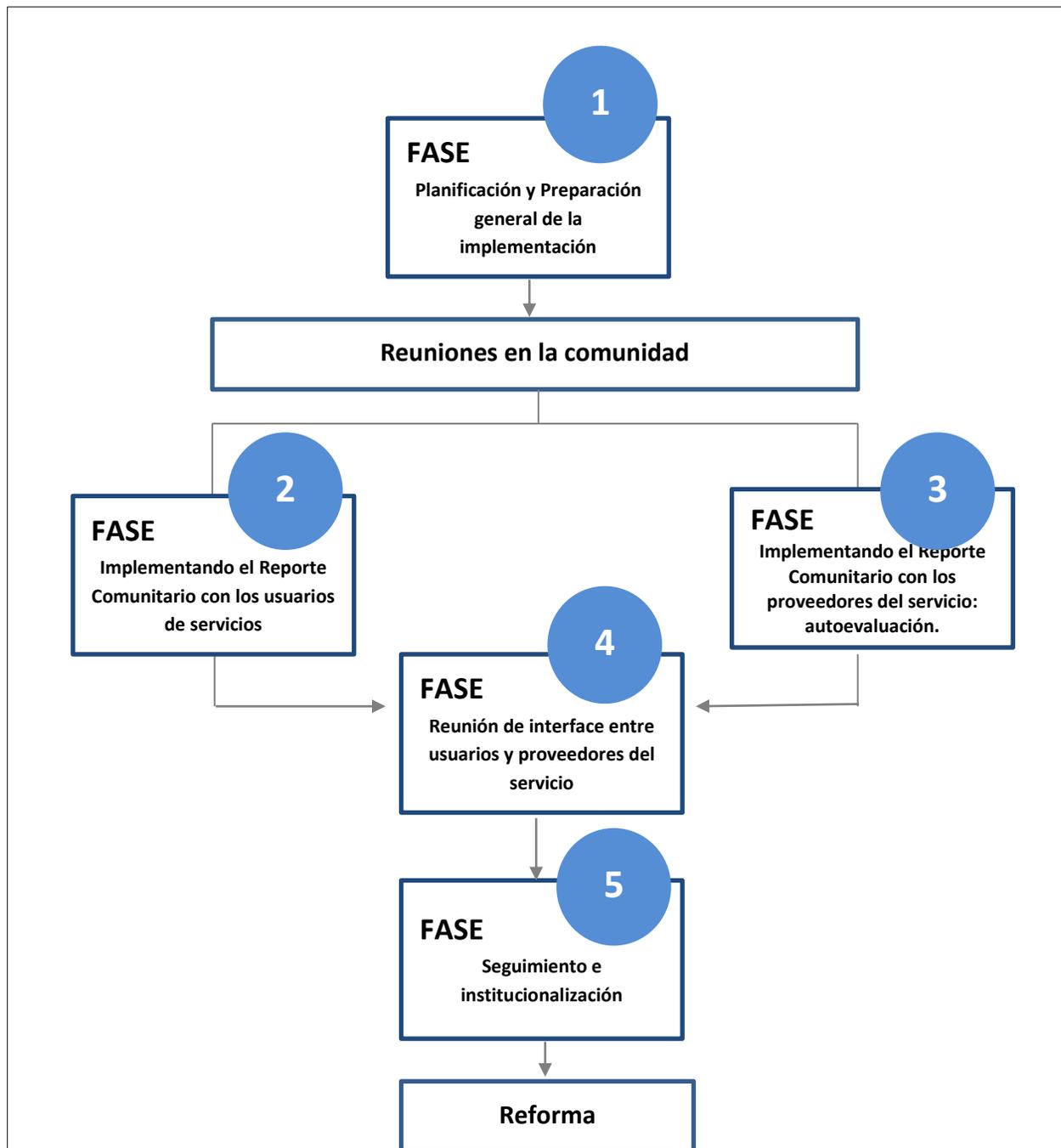
- Promueve la resolución de problemas a nivel local
- Empodera a los usuarios de servicios al darles la oportunidad de proveer retroalimentación directa a los proveedores de servicios.
- Crea un método de canalización, a través del cual las opciones de los usuarios de servicios pueden llegar a los prestadores de servicios de manera oportuna.
- Promueve la rendición de cuentas por parte de los prestadores de servicios al recibir las opiniones de los usuarios de servicios de una manera difícil de ignorar.

Beneficios para los prestadores de servicios:

- Monitorea los activos y/o el gasto de los servicios proveídos.
- Genera criterios de referencia para medir rendimiento, que pueden ser utilizados en decisiones presupuestarias o de asignación de recursos.

- Monitorea las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio proveído.
- Compara el rendimiento entre municipios, zonas geográficas, etc.
- Reduce la corrupción a mejorar la vigilancia.
- Mejora el rendimiento de la prestación de servicios al permitirle enfocarse en el cliente/usuario.

El Reporte comunitario cuenta con 5 fases para su implementación:



**Fuente:** Presentación Auditoría Social. Rendición de Cuentas, Auditoría Social y Reporte Comunitario. Banco Mundial.

- **Fase 1:** Planificación y preparación general de la implementación
- **Fase 2:** Implementación del Reporte Comunitario con las familias participantes del programa Tekoporã (usuarios de los servicios)
- **Fase 3:** Implementación del Reporte Comunitario con los proveedores de servicios: autoevaluación.
- **Fase 4:** Reunión de interfase entre las familias participantes (usuarios) y los proveedores de servicios.
- **Fase 5:** Seguimiento e institucionalización.

El Reporte Comunitario utilizará como insumo los resultados de la aplicación de la LCC. Esta última es otra de las herramientas de auditoría social implementada por el Proyecto Ñañomoirũ, que tiene como principal objetivo brindar información confiable a los proveedores públicos sobre la calidad de los bienes y servicios que ofrecen, desde la perspectiva de los mismos usuarios, para que éstos puedan exigir mayor calidad en los bienes y servicios que reciben del estado y contribuir así a la mejora de las prestaciones. La LCC aporta información cuantitativa sobre las calificaciones que dan las familias participantes del Tekoporã a partir de sus propias experiencias, sobre el Programa y los servicios de salud y educación.

Por lo tanto, el Reporte Comunitario apuntará a profundizar sobre los desafíos identificados a partir de las calificaciones que dieron los participantes al momento de la aplicación de la LCC. Los usuarios y los proveedores de los servicios buscarán soluciones viables en forma colaborativa que se plasmarán en un Plan de Acción de mejora para los mismos.

Este Plan también formará parte del Tablero de Mejora Continua que constituye la tercera herramienta de auditoría social implementada por el Proyecto Ñañomoirũ. Se trata de un sistema informatizado que contendrá los Planes de Acción comunitarios y las Metas de Mejora Continua del Tekoporã y los servicios públicos de salud y educación, para cada uno de los cinco distritos. Dichos Planes y Metas se establecerían a partir de los resultados de la LCC y el Reporte Comunitario.

### **3. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA**

Implementar la herramienta denominada Reporte Comunitario, incluyendo sus cinco fases, en los cinco distritos seleccionados por el proyecto Ñañomoirũ, posibilitando el seguimiento y el monitoreo ciudadano a nivel local y permitiendo una mejor evaluación del desempeño de los servicios públicos, de tal manera a contribuir en la mejora sostenida en la prestación de servicios.

### **4. ACTIVIDADES**

#### **A. Llevar a cabo 5 rondas completas de Reportes Comunitarios a razón de un Reporte por distrito, contemplando las Fases 1, 2, 3, 4 y 5 descritas a continuación.**

- **FASE 1: Planificación y preparación**

- Elaborar un mapeo social de cada uno de los distritos con información sobre la oferta de servicios en salud y educación existente en cada municipio, tanto en la zona urbana como rural. Se deberá utilizar como insumo las entrevistas con líderes locales y el Informe de los resultados de la primera aplicación de la LCC, entre otras fuentes de información.
- Apoyar al área de comunicación del proyecto, en la provisión de datos e informaciones relevantes para realizar una campaña de concientización y difusión para informar a los actores clave de los objetivos y beneficios del proceso participativo que se dará con la implementación del Reporte Comunitario.
- Identificar y convocar a los actores que participarán de los grupos focales en los 5 distritos seleccionados, de manera conjunta con el equipo técnico del CIRD y la SAS: familias participantes del Programa Tekoporã (usuarios), autoridades locales y proveedores de servicios (salud y educación). Las 5 rondas completas de Reportes Comunitarios implican la realización de 15 grupos focales, a razón de 3 grupos focales en cada distrito, los cuales se efectuarán de la siguiente manera:
  - 1 Grupo focal con las familias participantes del programa Tekoporã (usuarios de los servicios) (Fase 2).

- 1 Grupo focal con los proveedores de servicios (Fase 3)
  - 1 Grupo focal de interfase (entre los usuarios y los proveedores de servicios) (Fase 4).
- Definir las fechas para la implementación de las diferentes fases del Reporte Comunitario, atendiendo el cronograma establecido en los presentes Términos de Referencia, en coordinación con las autoridades de locales, los técnicos de la SAS (Dirección de Políticas Sociales, Dirección del Programa Tekoporã a nivel central y coordinadores distritales del Programa) y el equipo técnico del CIRD.
- Definir y gestionar, en coordinación con los técnicos de campo de la SAS, la logística para la implementación de los Reportes Comunitarios en cada uno de los 5 distritos: gestionar el local para las reuniones de grupos focales, proveer los materiales a ser utilizados, proveer el refrigerio para los participantes, llevar a cabo la convocatoria a las personas que participarán de los grupos focales, entre otros.
- Llevar a cabo reuniones con la SAS, MEC, MSPBS para definir temas y preguntas disparadoras a ser utilizadas durante las reuniones de grupos focales con familias participantes de Tekoporã y proveedores de servicios.
- Elaborar preguntas guías/disparadoras para garantizar la conversación y asegurar un ambiente abierto para el libre intercambio de ideas y opiniones, utilizando como insumo los resultados obtenidos de la primera aplicación de la herramienta de auditoría social “Libreta de Calificación Ciudadana” (LCC) del Proyecto, los resultados de la reunión con ministerios (SAS, MEC, MSPBS) y los líderes locales.

- **FASE 2: Implementación del Reporte Comunitario con las familias participantes (usuarios de los servicios). Grupo focal con familias participantes de Tekoporã.**

En esta fase el objetivo es que los integrantes de los grupos focales generen información sobre la calidad de los servicios, establezcan cuales son las necesidades de mejoras prioritarias, las razones y puedan calificar dichos servicios en cada uno de los cinco distritos seleccionados por el Proyecto.

- Llevar a cabo un grupo focal con familias participantes de Tekoporã, aplicando una agenda de reunión según el formato establecido en el Anexo 1 de este documento y facilitando la participación de las mujeres con un claro enfoque de género.
- Elaborar una matriz de indicadores sistematizando la información obtenida durante el grupo focal con familias participantes de Tekoporã (consolidando la opinión de los diferentes participantes), para el monitoreo de datos, utilizando como guía el formato establecido en el Anexo 2 de este documento.
- Validar con los participantes la matriz de indicadores elaborada.
- **FASE 3: Implementación del Reporte Comunitario con proveedores de servicios (autoevaluación). Grupo focal con autoridades locales, proveedores de servicios (salud y educación), referentes de Mesas de Participación Ciudadana.**

El objetivo de esta fase es que *los proveedores* de servicio generen información sobre la calidad del servicio que brindan y establezcan cuales son las necesidades de mejoras prioritarias (autoevaluación), las razones y puedan calificar dichos servicios en cada uno de los cinco distritos seleccionados por el Proyecto.

- Elaborar preguntas guías/disparadoras para garantizar la conversación y asegurar un ambiente abierto para el libre intercambio de ideas y opiniones, utilizando como insumo los resultados obtenidos de la primera aplicación de la herramienta de auditoría social “Libreta de Calificación Ciudadana” (LCC) del Proyecto.
- Llevar a cabo un grupo focal con autoridades locales y proveedores de servicios (salud y educación) servicio, aplicando una agenda de reunión según el formato establecido en el Anexo 3 de este documento y facilitando la participación de las mujeres con un claro enfoque de género.
- Elaborar una matriz de indicadores sistematizando la información obtenida durante el grupo focal con proveedores de servicios (consolidando la opinión de los diferentes participantes), para el monitoreo de datos, utilizando como guía el formato establecido en el Anexo 2 de este documento.
- Validar con los participantes la matriz de indicadores elaborada.
- **FASE 4: Reunión de interfase entre las familias participantes (usuarios) y los proveedores de servicios.**

El objetivo de esta fase es generar un *diálogo colaborativo* entre usuarios y proveedores asegurando que la retroalimentación de la comunidad sea tomada en cuenta a través de medidas concretas para mejorar el servicio con la *creación de un plan de acción detallado*.

- Coordinar el día y horario donde puedan asistir los diferentes grupos que participaron de las fases 2 y 3: Representantes de las familias participantes del programa Tekoporã, Miembros de la Mesa de Participación Ciudadana (MPC), Autoridades locales y regionales que puedan involucrarse y comprometerse en el plan de acción y los proveedores de servicios (salud y educación).
- Coordinar los aspectos logísticos para llevar a cabo la reunión de interfase, buscando un lugar para la realización del encuentro (Ej.: Municipalidad)
- Llevar a cabo un grupo focal entre las familias participantes del Programa Tekoporã (Usuarios) y los proveedores de servicios (autoridades locales, MPC y proveedores de servicios de salud y educación), aplicando una agenda de reunión según el formato establecido en el Anexo 4 de este documento y contemplando las siguientes tareas:
  - Explicar los objetivos del encuentro.
  - Realizar la presentación de matriz consolidada (resultados de la fase 2 y 3) de indicadores, razones y sugerencias de mejora por parte de los representantes de usuarios y proveedores. Generar el diálogo abierto. Anexo 5 de este documento.
  - Elaborar el Plan de Acción y conformar el Comité de Seguimiento.
  - Explicar e informar a los participantes del grupo focal, que los indicadores de la matriz consensuada en esta etapa de interfase serán monitoreadas en dos oportunidades (Julio y Diciembre de 2017) en donde la organización volverá a coordinar los grupos a nivel distrital y recolectar las nuevas calificaciones sobre éstos indicadores con el fin de evaluar los avances de los mismos.
- **FASE 5: Seguimiento e institucionalización.**

Esta fase tiene como objetivo consolidar el trabajo realizado mediante la elaboración de un informe de resultados y la divulgación de la información a distintos niveles.

- Remitir el Plan elaborado a proveedores de servicios y a las autoridades locales y regionales, en un período no mayor a 15 días posterior a la culminación de la fase 4.
- Ejecución del Plan de monitoreo y seguimiento, para lo cual se deberá mantener un contacto permanente con el Comité conformado para el monitoreo y seguimiento del Plan de Acción elaborado, utilizando la Matriz de monitoreo establecida en el Anexo 6.
- Elaboración del Informe de Resultados de los trabajos realizados en el Reporte Comunitario.
- Con el apoyo del área de comunicación del CIRD y del Proyecto, realizar la publicación y difusión de los trabajos realizados.

**B. Llevar a cabo 10 grupos focales de Repetición del Reporte Comunitario, para el seguimiento al cumplimiento de los Planes de Acción elaborados durante la primera ronda del Reporte Comunitario, a razón de dos reuniones por distritos, realizando las siguientes tareas:**

- Definir las fechas para la implementación de los grupos focales de seguimiento y monitoreo del cumplimiento del Plan de Acción, atendiendo el cronograma establecido en los presentes Términos de Referencia, en coordinación con las autoridades de locales, los técnicos de la SAS (Dirección de Políticas Sociales, Dirección del Programa Tekoporã a nivel central y coordinadores distritales del Programa) y el equipo técnico del CIRD.
- Definir y gestionar, en coordinación con los técnicos de campo de la SAS, la logística para la implementación de los Reportes Comunitarios en cada uno de los 5 distritos: gestionar el local para las reuniones de grupos focales, proveer los materiales a ser utilizados, proveer el refrigerio para los participantes, llevar a cabo la convocatoria a las personas que participarán de los grupos focales de seguimiento y monitoreo, entre otros.
- Llevar a cabo 10 grupos focales de Repetición del Reporte Comunitario, para el seguimiento y monitoreo, entre las familias participantes del Programa Tekoporã (Usuarios) y los proveedores de servicios (autoridades locales, MPC y proveedores de servicios de salud y educación), contemplando las siguientes tareas:
  - Explicar los objetivos del encuentro.
  - Realizar el seguimiento y monitoreo del Plan de acción, calificando la evolución de cada uno de los indicadores establecidos en el Plan de Acción distrital, utilizando la matriz establecida en el Anexo 6 del presente documento.
  - Informar a los participantes de los grupos focales, que los indicadores del Plan de Acción, seguirán siendo monitoreados a través de reuniones similares en los siguientes meses, en donde la organización volverá a coordinar los grupos a nivel distrital y recolectar las calificaciones sobre éstos indicadores con el fin de evaluar los avances de los mismos, mientras dure el proyecto Ñañomoirũ.

- Elaborar un informe con los resultados de la primera ronda de Repetición del Reporte Comunitario, para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento del Plan de Acción (Agosto 2017)
- Elaborar un informe con los resultados de la segunda ronda de Repetición del Reporte Comunitario, para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento del Plan de Acción (Enero 2018)

## 5. PRODUCTOS ESPERADOS

### A. 5 rondas completas de Reportes Comunitarios a razón de un Reporte por distrito, contemplando las Fases 1, 2, 3, 4 y 5.

#### Fase 1:

PRODUCTOS	CRONOGRAMA TENTATIVO
• 1 Equipo técnico conformado con funciones establecidas.	Marzo 2017
• 5 Mapas Sociales de cada uno de los distritos elaborado.	Marzo 2017
• Lista de preguntas disparadoras para grupos focales.	Marzo 2017
• Campaña de concientización y difusión realizada.	Marzo 2017
• Calendario de realización de grupos focales con familias participantes, proveedores de servicios e interfase, definido para cada uno de los 5 distritos.	Marzo 2017

#### Fase 2:

PRODUCTOS	CRONOGRAMA TENTATIVO
• Agenda para los grupos focales con familias participantes de Tekoporã, teniendo en cuenta el formato establecido en el Anexo 1.	Marzo-Abril 2017
• 5 grupos focales con familias participantes de Tekoporã (1 por distrito)	Marzo-Abril 2017
• 1 matriz con los resultados de los grupos focales con familias participantes de Tekoporã, consolidada y validada de indicadores, para el monitoreo.	Marzo-Abril 2017

#### Fase 3:

PRODUCTOS	CRONOGRAMA TENTATIVO
• Agenda para los grupos focales con proveedores de servicios, teniendo en cuenta el formato establecido en el Anexo 3	Marzo-Abril 2017
• 5 grupos focales con proveedores de servicios (1 por distrito)	Marzo-Abril 2017
• 1 matriz con los resultados de los grupos focales con proveedores de servicios, consolidada y validada de indicadores, para el monitoreo.	Marzo-Abril 2017

**Fase 4:**

PRODUCTOS	CRONOGRAMA TENTATIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda de la reunión de interfase, teniendo en cuenta el formato establecido en el Anexo 4.</li> </ul>	Marzo-Abril 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de indicadores de mejora por parte de los representantes de usuarios y proveedores</li> </ul>	Marzo-Abril 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Acción de los 5 distritos, elaborados.</li> </ul>	Marzo-Abril 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de seguimiento conformado.</li> </ul>	Marzo-Abril 2017

**Fase 5:**

PRODUCTOS	CRONOGRAMA TENTATIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Acción remitidos a las autoridades locales y proveedores de servicios</li> </ul>	Abril 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña de publicación y difusión de los trabajos realizados, con apoyo del área de comunicación del proyecto.</li> </ul>	Abril 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de los trabajos realizados en la implementación de la herramienta Reporte Comunitario.</li> </ul>	Abril 2017

**B. 10 grupos focales de Repetición del Reporte Comunitario, para el seguimiento al cumplimiento de los Planes de Acción elaborados durante la primera ronda del Reporte Comunitario, a razón de dos reuniones por distritos.**

**Grupos focales de Repetición del Reporte Comunitario:**

PRODUCTOS	CRONOGRAMA TENTATIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>5 grupos focales de la Primera Ronda de Repetición del Reporte Comunitario realizados (1 por distrito)</li> </ul>	Agosto de 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Informe de sistematización de resultados de la Primera Ronda de Repetición del Reporte Comunitario, aplicado en los 5 distritos, incluyendo la Matriz de monitoreo y seguimiento.</li> </ul>	Septiembre de 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña de publicación y difusión de los Resultados de la Primera Ronda de Repetición del Reporte Comunitario, con apoyo del área de comunicación del proyecto.</li> </ul>	Septiembre de 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>5 grupos focales de la Segunda Ronda de Repetición del Reporte Comunitario realizados (1 por distrito)</li> </ul>	Noviembre de 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Informe de sistematización de resultados de la Segunda Ronda de Repetición del Reporte Comunitario, aplicado en los 5 distritos, incluyendo la Matriz de monitoreo y seguimiento.</li> </ul>	Diciembre de 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña de publicación y difusión de los Resultados de la Segunda Ronda de Repetición del Reporte Comunitario, con apoyo del área de</li> </ul>	Diciembre de 2017

## 6. PLAZO DE LA CONSULTORÍA

- Del 01 de marzo de 2017 al 31 de enero de 2018

## 7. FORMA DE PAGO

1. 10% inicial a la firma del contrato.
2. 20% a la entrega y aprobación del informe conteniendo los productos de la Fase 1.
3. 40% a la entrega y aprobación del informe de resultados de la Primera Ronda Completa del Reporte Comunitario (Fases 2,3,4,5), incluyendo los Planes de Acción de cada uno de los 5 distritos seleccionados por el proyecto.
4. 15% a la entrega y aprobación del informe de los resultados de la primera Ronda de Repetición del Reporte Comunitario, de los 5 distritos.
5. 15% a la entrega y aprobación del informe de los resultados de la segunda Ronda de Repetición del Reporte Comunitario, de los 5 distritos.

## 8. SUPERVISIÓN

La organización seleccionada trabajará en coordinación con la Coordinadora de Campo y bajo la supervisión del Coordinador General del Proyecto, quien aprobará sus informes.

## 9. FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE POSTULACIÓN:

Se recibirán en una primera etapa exclusivamente los siguientes documentos:

- Carta de manifestación de interés
- Curriculum de la firma, que deberá contar con la siguiente información:
  - Presentación Institucional, detallando la experiencia general y específica, relevantes para lo que requiere esta consultoría.
  - CV de los profesionales que integran el equipo técnico de acuerdo a los criterios de selección detallados en el ítem 10 de este documento.

La documentación requerida debe ser remitida al correo electrónico de la Coordinación del Proyecto Ñañoimoiñũ [fibarra@cird.org.py](mailto:fibarra@cird.org.py), o bien en originales en las oficinas del CIRD (Ruy Díaz de Melgarejo 825 c/ Hernando de Rivera, B° Los Laureles, Asunción – Paraguay, a más tardar el 27 de febrero de 2017 hasta las 17:00hs.

## 10. PERFIL REQUERIDO Y CRITERIOS DE SELECCIÓN

### Experiencia de la Organización y del equipo técnico:

<b>Experiencia específica de la organización:</b>
a) Experiencia comprobable de más de 5 años en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas.
b) Experiencia en trabajos de investigación en temas sociales.
c) Experiencia en la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas en las investigaciones, específicamente trabajo con grupos focales. (Excluyente)
d) Organización con capacidad para la obtención de información a partir de procesos participativos con representación de sectores sociales a nivel de las comunidades donde interviene.

<b>Formación académica y experiencia del profesional técnico</b>
<b>Experiencia del Coordinador de Campo Sénior</b>
Profesional con titulación universitaria en el área de las ciencias sociales o afines
Experiencia profesional general (Mínima de 5 años)
Experiencia de trabajo en investigaciones con metodología cuantitativa
Experiencia de trabajo en investigaciones con metodología cualitativa, específicamente trabajos con la metodología de grupos focales (Excluyente)
Experiencia en el desarrollo de procesos participativos involucrando a actores locales
<b>Experiencia del Facilitador de campo</b>
Profesional con titulación universitaria en el área de las ciencias sociales o afines
Experiencia profesional general (Mínima de 3 años)
Capacidad para coordinar equipos de trabajo interinstitucionales y con tomadores de decisión
Excelente capacidad de organización y para expresarse en forma efectiva, tanto oral como escrita.
Experiencia en el desarrollo de procesos participativos involucrando a actores locales, específicamente trabajos utilizando la metodología de grupos focales (Excluyente)
Capacidad para diseñar agendas a partir de las ideas expresadas en talleres y grupos focales.

## ANEXOS

### **Anexo 1: Guía para la agenda de reunión con familias participantes del Programa Tekoporã (Usuarios de servicios) Fase 2.**

1. Saludos y bienvenida.
2. Registro de participantes con datos de contacto (Estas personas deben participar también de las reuniones futuras)
3. Presentación del objetivo y etapas de la reunión.
4. Brindar información sobre los servicios que serán evaluados antes de generar el intercambio de opiniones.
5. Generación de información – identificación de los asuntos de interés.
6. Establecimiento de prioridades a los asuntos de interés.
7. Agradecimientos y despedida.

### **Anexo 2: Guía para la Matriz de Monitoreo de Datos**

Comunidad:		Grupo Focal:					Fecha:			
Servicio:		Calificación					Total Promedio	Porcentaje de nivel de satisfacción	Observación o razones	Propuestas, sugerencias de mejora
Indicadores	Muy Malo	Malo	Ok/Normal	Bueno	Muy Bueno					
	1	2	3	4	5					
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										

### **Anexo 3: Guía para la agenda de reunión con proveedores de servicios (autoevaluación) Fase 3.**

1. Saludos y bienvenida.
2. Registro de participantes con datos de contacto (Estas personas deben participar también de las reuniones futuras)
3. Presentación del objetivo y etapas de la reunión.
4. Brindar información sobre los servicios que brindan y que serán evaluados antes de generar el intercambio de opiniones.
5. Generación de información – identificación de los asuntos de interés.
6. Establecimiento de prioridades a los asuntos de interés.
7. Agradecimientos y despedida.

### **Anexo 4: Guía para la agenda de la reunión de interfase entre las familias participantes (usuarios) y los proveedores de servicios. Fase 4.**

1. Saludos y bienvenida a todos los participantes.
2. Presentación de los objetivos de la reunión.
3. Explicación de la metodología.
4. Presentación de los representantes (familias participantes y proveedores de servicios)
5. Presentación de matriz de indicadores, razones y sugerencias de mejoras por parte de los representantes de las familias de Tekoporã y los proveedores. Diálogo abierto.
6. Desarrollar un Plan de Acción y conformar un Comité de Seguimiento.
7. Clausura, dinámica de grupo y agradecimientos por la participación y colaboración.

**Anexo 5: Matriz de indicadores, razones y sugerencias de mejora por parte de los representantes de usuarios y proveedores.**

Tema Prioritario	Acciones (Actividades necesarias)	Responsable	Con el apoyo de quién. (Nombre de la Institución)	Tiempo	Recursos		Responsable del Seguimiento
					Propios	Externos	

**Anexo 6: Matriz de Monitoreo del Reporte comunitario**

Comunidad:				
Servicios:				
Indicadores	Puntaje Inicial	Puntaje 1er seguimiento y monitoreo	Puntaje 2do. Seguimiento y monitoreo	Puntaje.....
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				