

## **Paquete de Revisión del Mejoramiento del Desempeño (PIR): Herramienta de Aseguramiento de la Calidad para los Programas Comunitarios**

### **Propósito:**

Proporcionar a las organizaciones las herramientas y las guías necesarias para ayudarles a monitorear y mejorar la calidad y el desempeño de los programas integrados.

### **Usuarios a los que está dirigido:**

El Paquete PIR está diseñado específicamente para los administradores de ONG especializadas en el campo de la salud y el desarrollo comunitario y funcionarios de programas. Sin embargo, cualquier persona que busque una guía para monitorear la calidad de la entrega de servicios de salud reproductiva u otros servicios ofrecidos a nivel comunitario, encontrará que el Paquete PIR constituye una referencia útil.

### **Descripción:**

El Paquete de Revisión del Mejoramiento del Desempeño (PIR) mide el desempeño real del programa en comparación con indicadores de desempeño establecidos. La revisión consiste de un proceso semestral de autoevaluación rápida que permite que las organizaciones obtengan una imagen comprehensiva de sus programas actuales, identifiquen las fortalezas y las debilidades de los mismos, y adopten decisiones adecuadas para mejorar la administración de los servicios ofrecidos por sus programas.

El paquete PIR recolecta información cualitativa correspondiente a cinco categorías de desempeño del programa: administración y organización, sistema de abastecimiento, sustentabilidad, calidad de los servicios y compromiso de la comunidad. La información cualitativa se complementa con información cuantitativa para asegurar un equilibrio entre la calidad y los resultados. El PIR incluye un proceso de cuatro pasos para llevar a cabo revisiones del desempeño. Estos cuatro pasos son: planificación, recolección de información, análisis de datos y preparación de una plan de mejoramiento del desempeño para guiar el monitoreo. Se proporcionan ejemplos, planillas e instrucciones detalladas para guiar a los usuarios a través de todo el proceso. El paquete puede ser empleado para realizar revisiones internas de los programas, guiar los talleres de revisión del desempeño o a manera de una herramienta de referencia para el aseguramiento de la calidad.

### **Desarrollado por:**

Initiatives Inc con el apoyo y financiamiento del proyecto de Expansión de Servicios de Planificación Familiar y Apoyo Técnico (SEATS), en el mes de agosto del año 2000.

### **Aplicación:**

El Paquete PIR fue probado con cuatro proyectos diferentes de planificación familiar integrada administrados por diversas Organizaciones No Gubernamentales (ONG) en la India, Zambia y Zimbabwe entre 1996 y 1999. Dos de estas organizaciones utilizaron el proceso con una frecuencia semestral durante un período de dos años completos.

El PIR fue también adaptado para ser utilizado en clínicas nacionales que ofrecen servicios en Jordania, en ONG que están implementando programas integrados de salud comunitaria en Zambia y en un proyecto de co-administración forestal en Guinea. Se han desarrollado nuevos instrumentos y/o se han adecuado los instrumentos existentes a estos programas.

**Ventajas:**

El PIR da a los administradores y al personal una imagen más clara del desempeño del programa y los conocimientos que necesitan para definir las acciones destinadas a mejorar sus programas. Como una herramienta de aseguramiento de la calidad, el PIR guía a las organizaciones a través de los diversos pasos consistentes en la recolección de información acerca de sus programas, el análisis de datos, la identificación de las debilidades y fortalezas, la elaboración de planes concretos de mejoramiento del desempeño y el monitoreo de la implementación de acciones. Un proceso participativo que necesita de la participación de todos los socios del programa, el PIR también ayuda a fortalecer las sociedades.

Las revisiones del mejoramiento del desempeño pueden llevarse a cabo también en unos cuantos días, posibilitando así la realización de revisiones semestrales. Las revisiones periódicas permiten que las organizaciones efectúen un seguimiento de los diferentes temas y acciones con el fin de asegurar que sus programas están avanzando en la dirección correcta. El PIR permite también que las organizaciones desarrollen una imagen gráfica del desempeño del programa y su desarrollo a través del tiempo. El éxito del proceso PIR se mide sobre la base de su habilidad para lograr que el personal participe en la autoevaluación, la resolución de problemas y el mejoramiento del monitoreo como una actividad continua, sostenible y autodirigida. Además, la metodología puede adecuarse a otros programas como las iniciativas ambientales a nivel comunitario.

**Limitaciones:**

El proceso requiere que la organización/el administrador efectúe una revisión y una consideración concienzudas del contenido para maximizar los beneficios del mismo. A pesar de que la metodología es útil para una diversidad de programas, podría ser necesario adaptar los instrumentos y otras herramientas para que se adecuen al contexto y/o las necesidades de otros programas. Los administradores de ONG que tienen poca o ninguna experiencia en la evaluación de programas inicialmente requerirán de asistencia para utilizar la herramienta. Los administradores que tienen experiencia en monitoreo y aseguramiento de la calidad encontrarán que la herramienta es accesible desde el principio. La herramienta es solamente tan eficaz como la gente que la usa. Para que el PIR sea efectivo, las organizaciones deben estar dispuestas a analizar honestamente sus programas y a realizar los esfuerzos necesarios para implementar planes de acción.

**Recomendaciones para los Usuarios:**

El proceso PIR ha sido adaptado exitosamente en una diversidad de programas tanto para las actividades comunitarias de las ONG como para los programas de las clínicas. La metodología probó ser también de utilidad para ciertos programas ajenos a la salud pública. Recientemente, la metodología PIR fue adaptada a un programa de co-administración forestal en Guinea.

**Informes y Publicaciones:**

El PIR está basado en los pasos y en la guía provista en el manual titulado *Integrating Reproductive Health into NGO Programs. Volume 1: Family Planning [Integración de la Salud Reproductiva a los Programas de las ONG: Volumen 1: Planificación Familiar]*. El paquete incluye una guía y planillas para cada uno de los pasos. Nota: Los interesados pueden encontrar este manual en caja de herramientas.

Bjerregaard, Donna. *Performance Improvement Review for Quality Assurance. Reproductive Health Integration Issues*. Initiatives, Inc. Volumen 2, Número 3: noviembre de 1999.

**Disponibilidad:**

El PIR se encuentra disponible en inglés tanto en formato electrónico como impreso.

**Contacto:**

Melissa Chalmers  
Initiatives, Inc.  
376 Boylston Street, Suite 4C  
Boston, MA 02116  
USA  
Teléfono: 617/ 262-0293  
Fax: 617/262-2514  
Email: [initiatives@att.net](mailto:initiatives@att.net)

**Para acceder a la herramienta:**

Bajar Performance Improvement Review Package (Paquete de Revisión del Mejoramiento del Desempeño) (ir a <http://www.initiativesinc.com/>)