

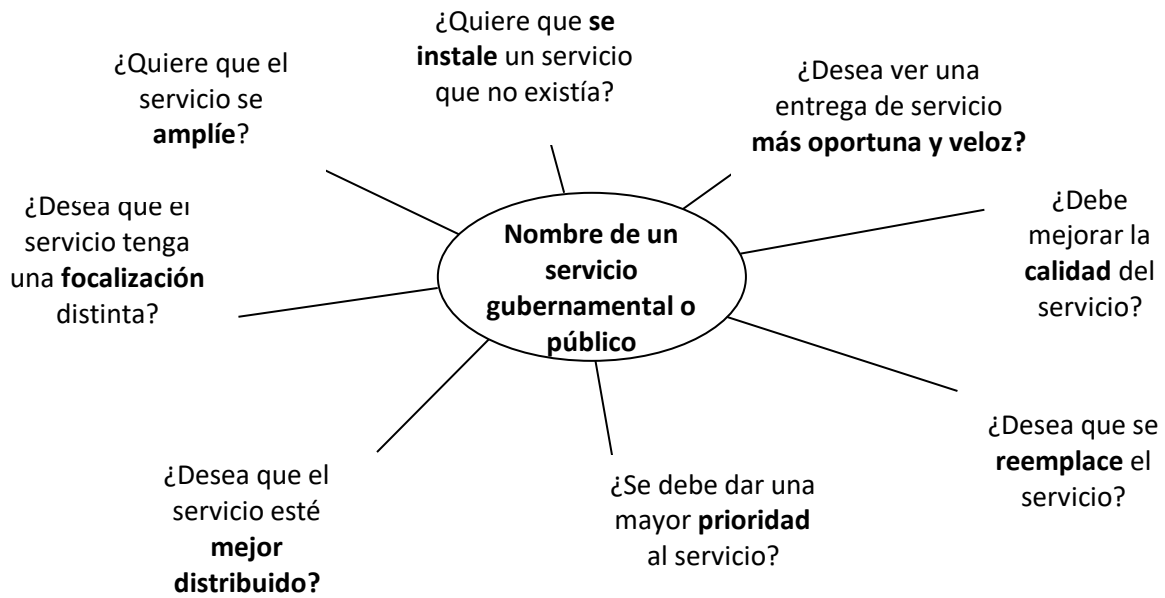
Herramienta: Ocho maneras de cambiar la provisión de servicios

No queda siempre claro cómo es que un servicio gubernamental debe cambiar para tener el efecto que se busca, y es frecuentemente imposible anticipar qué solución funcionará de mejor manera. Por tanto, los impulsores de incidencia política presupuestaria se ven obligados a formular hipótesis o supuestos sobre problemas o circunstancias que son multidimensionales, y, frecuentemente, turbulentas. Usualmente, existe una compleja red de factores que influyen la provisión y uso de los servicios, como los resultados que se derivan de ello, en términos de resultados de desarrollo y de bienestar de las personas. Algunas veces ayuda ensayar diferentes cambios posibles en la provisión de servicios con el objeto de seleccionar un cambio proyectado que pueda considerarse tendrá el impacto esperado.

El Cuadro 13, adaptado de la referencia 4, presenta ocho opciones que pueden considerarse con relación a cambios de servicios públicos típicos. Cree su propio cuadro sobre el objetivo que persigue en su proyecto o campaña:

- Piense en el servicio o programa en el que desea ver cambios, y escríbalo al centro del cuadro; p.ej. “capacitación de obstetras” o “servicios de transporte escolar”.
- Utilice las ocho preguntas en el cuadro para probar diferentes soluciones. Converse sobre la manera en la cual las posibilidades pueden (o qué tanto podrían) servir para avanzar su objetivo.
- Seleccionar un cambio específico en el servicio o programa para el que usted implementará incidencia política.

Cuadro 13. Opciones para considerar para cambios en los servicios públicos



- **Iniciando:** Usted podría decidir hacer incidencia política para la instalación de un nuevo servicio para avanzar hacia un derecho humano o satisfacer una necesidad que en la actualidad no es abordada, por ejemplo, patrullas de seguridad en trenes públicos usados por escolares.
- **Expandiendo:** Puede estar satisfecho con el contenido o calidad de un servicio existente, ejemplo, inmunización de bebés contra el sarampión, pero desea que el servicio alcance a más beneficiarios.
- **Mejorando la Oportunidad y Rapidez:** Puede estar satisfecho con el contenido y naturaleza de un servicio, por ej., el pago de subsidios por discapacidad, pero desea que el servicio alcance a nuevos beneficiarios con mayor rapidez.
- **Mejorando la calidad:** La escala y distribución del servicio puede ser adecuada, por ejemplo, la provisión de educación básica para escolares de primaria. Puede haber una alta tasa de matrícula, pero la calidad de la educación es baja.
- **Focalizando:** Un servicio que nos interesa puede tener la escala y calidad adecuadas, pero puede no estar alcanzando a quienes más lo necesitan. Por ejemplo, un esquema de alimentación

escolar puede estar brindando comida nutritiva de manera eficiente, pero no alcanzar a los niños más desnutridos.

- **Distribuyendo:** Un servicio puede estar alcanzando a su población objetivo, pero no estar disponible en todos los lugares donde debe estar. Por ejemplo, servicios de apoyo a mujeres jefas de hogar puede estar alcanzando solo hogares de zonas urbanas, o sólo en algunos distritos.
- **Reemplazando:** Puede ser que el servicio existente no es un medio ideal para cumplir con la función de desarrollo específica para la que fue creado. Por ej., puede considerar reemplazar un servicio de transporte escolar por un sistema de cupones para transporte público.
- **Priorizando:** Puede estar de acuerdo con la manera en la que un servicio es definido en los documentos de política, por ej., un nuevo programa de servicios de desarrollo temprano infantil a ser brindados por establecimientos pre-escolares subsidiados por el Estado. Pero en realidad, el servicio está al final de la lista priorizada de implementación – y requiere un compromiso específico y dedicado.

Existen, por supuesto, otras muchas formas de cambiar un servicio del gobierno: se le puede hacer más accesible, combinarlo con algo adicional, reemplazarlo, repararlo, dividirlo, tercerizarlo, centralizarlo, descentralizarlo o eliminarlo.