

Módulo VIII

Comunicación,
Coordinación y
Transparencia en el sector
APS



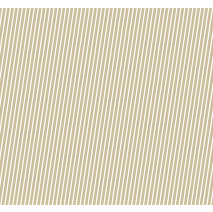
CONASA
Consejo Nacional de Agua
Potable y Saneamiento



MANUAL DE CAPACITACIÓN DE LAS
COMISIONES INTERMUNICIPALES DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
(CIMAPS)

CONTENIDO

Créditos y Agradecimientos	3
Abreviaturas Glosario	4
Introducción	5
Estructuración Modular	6
Objetivos Específicos	7
Objetivo General del Módulo	7
Tema I: La Comunicación	8
¿Qué es la comunicación?	8
Tipos de Comunicación	10
Barreras que limitan la comunicación	10
Importancia de la comunicación	10
¿Qué es la comunicación organizacional?	11
Tema II: La Comunicación Organizacional	11
Herramientas de la comunicación organizacional	12
Tema III: Plan de Comunicación Organizacional	12
Tema IV: Coordinación Interinstitucional Sectorial	15
Tema V: Transparencia y Rendición de Cuentas.	18



CRÉDITOS Y AGRADECIMIENTOS

Este documento ha sido creado para la conformación de Comisiones Intermunicipales de Agua Potable y Saneamiento (CIMAPS), como parte de un modelo de institucionalidad mancomunada, y se ha tomado como base el módulo de capacitación para las Comisiones Municipales de Agua Potable y Saneamiento (COMAS), el cual fue desarrollada por representantes de diferentes actores del sector liderados por el CONASA.

Esta adaptación fue elaborada por:

Autores

Maricela Rodríguez | Martín Rivera | Damián Suazo | Lorena Vásquez

Coordinación

Pedro Ortiz - Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento (CONASA)

Corrección de estilo y texto

María Isabel Crespo y Maricela Rodríguez

Agradecimiento

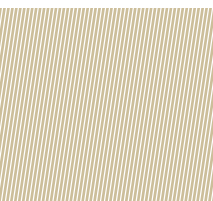
Movimiento Para Todos Por Siempre (PTPS)

International Water and Sanitation Centre (IRC)

Junio 2021

ABREVIATURAS | GLOSARIO

AJAAM	Asociación de Juntas Administradoras de Agua del Municipio
AHJASA	Asociación Hondureña de Juntas Administradoras de Sistemas de Agua
APS	Agua Potable y Saneamiento
CT	Cobertura Total
CIMAPS	Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Saneamiento
COMAS	Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento
CONASA	Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento
ERSAPS	Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (metodología)
ICF	Instituto de Conservación Forestal
INE	Instituto Nacional de Estadísticas
IRC	International Water and Sanitation Centre (Holanda)
JAAPS	Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento
ONG	Organización no Gubernamental
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
PEDM	Plan Estratégico de Desarrollo Municipal
PEMAS	Plan Estratégico Municipal de Agua Potable y Saneamiento
PIMAS	Plan de Inversiones Municipal en Agua Potable y Saneamiento
POA	Plan Operativo Anual
PTPS	Para Todos por Siempre
SANAA	Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados
SIASAR	Sistema de Información de Agua y Saneamiento Rural
SEDUC	Secretaría de Educación
SESAL	Secretaría de Salud
TRC	Técnico en Regulación y Control
UMA	Unidad Municipal Ambiental
UTI	Unidad Técnica Intermunicipal
UTIAS	Unidad Técnica Intermunicipal de Agua y Saneamiento
UTMAS	Unidad Técnica Municipal de Agua y Saneamiento
USCIM	Unidad de Supervisión y Control Intermunicipal.
USCL	Unidad de Supervisión y Control Local
WFP	Water For People (Agua para la Gente)



INTRODUCCIÓN

El presente documento forma parte de una serie de módulos, elaborados para el proceso de capacitación de los miembros y colaboradores que integren la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Saneamiento (CIMAPS). La CIMAPS es conformada en busca de lograr economía de escala y la operativización de una instancia que apoye al CONASA en ejecutar las funciones de planificación, asesoría, coordinación y seguimiento a nivel territorial mancomunado.

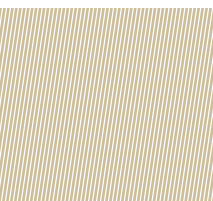
El presente módulo tiene como finalidad proporcionar conocimientos importantes expresados de manera sencilla y ordenada, para que puedan ser utilizados fácilmente por los miembros de las CIMAPS, a fin de lograr una comunicación y coordinación eficaz y oportuna con las diferentes instituciones y actores del sector

Da a conocer la importancia de la comunicación, concepto y tipos de comunicación como un proceso de interacción humana, explicando sus elementos básicos, como nos comunicamos, de que nos valemos al transmitir ideas, conocimiento y barreras ¿qué medios son empleados? ¿Cuáles son?

Presenta la importancia de las relaciones internas y externas de la CIMAPS con las otras organizaciones sectoriales dentro y fuera de la mancomunidad y la importancia de comunicar periódicamente informes a la Dirección técnica y ejecutiva de la Mancomunidad. Se muestra cómo se elabora un Plan de Comunicación que identifique la situación actual del sector y los problemas básicos que han causado el estancamiento en el territorio de los municipios mancomunados por una inadecuada comunicación o falta de la misma.

Muestra los pasos para una adecuada coordinación interinstitucional, como un mecanismo de coherencia y colaboración entre los diferentes actores de la región mancomunada, la relación de la CIMAPS con estas organizaciones, la importancia de alianzas estratégicas internas y externas, y relación en la gestión con los donantes en la región.

Da a conocer la importancia de realizar procesos transparentes y con rendición de cuentas, con presentación de informes de las actividades y resultados que se realicen, a las autoridades municipales, entes sectoriales, comunidades, sociedad civil y a las organizaciones que les apoyan; publicar y difundir información clara, relevante, oportuna, y comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar duda.



ESTRUCTURACIÓN MODULAR

El Módulo de Comunicación, Coordinación y Transparencia en el sector APS, está estructurado de la siguiente forma:

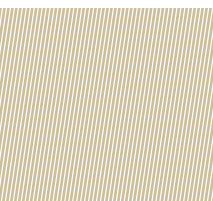
Tema I: Generalidades de la Comunicación, la importancia de la comunicación, concepto y tipos de comunicación.

Tema II: La Comunicación Organizacional, la importancia de las relaciones internas y externas de la CIMAPS con las otras organizaciones sectoriales.

Tema III: Plan de Comunicación Organizacional, muestra cómo se identifica la situación actual de la comunicación en el sector y los problemas básicos que han causado el estancamiento.

Tema IV: Coordinación Interinstitucional Sectorial, da a conocer los pasos para una adecuada coordinación interinstitucional, la importancia de alianzas estratégicas internas y externas.

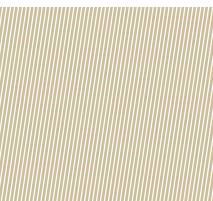
Tema V: Transparencia y Rendición de Cuentas, importancia de la rendición de informes a las autoridades municipales, entes sectoriales, comunidades, sociedad civil e instituciones que les apoyan, y de publicar y difundir la información.



01

OBJETIVO GENERAL DEL MÓDULO

Lograr que la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Saneamiento (CIMAPS) y otros participantes locales, obtengan los conocimientos, habilidades y destrezas en el uso de las técnicas y métodos de comunicación, coordinación sectorial, transparencia y rendición de cuentas, utilizables para fortalecer la gestión y manejo de los servicios de Agua Potable y Saneamiento en el territorio mancomunado.



02

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar a los participantes los conocimientos generales del proceso de comunicación y de formulación de la estrategia que incluya elementos para la información y divulgación del quehacer de la CIMAPS.
- Conocer el proceso de la comunicación en el sector APS para poder informar a las organizaciones y sociedad civil en general, promoviendo su participación y sensibilización para la adopción de conductas adecuadas en relación al uso de los servicios de Agua Potable y Saneamiento en los Municipios de la Mancomunidad.
- Conocer los mecanismos y estrategias para lograr una efectiva coordinación sectorial y formación de alianzas estratégicas, identificando los principales retos y oportunidades asociados a la coordinación interinstitucional dentro y fuera de los municipios mancomunados.
- Identificar vacíos o áreas de interés respecto al funcionamiento de la CIMAPS, particularmente enfocados a la coordinación interinstitucional, con miras a futuros intercambios entre otras instancias sectoriales.
- Brindar a los participantes los principios de una gestión Transparente, con rendición de informes claros, precisos y oportunos a la Mancomunidad, actores del sector y comunidades.
- Promover espacios para publicar y difundir información de actividades y proyectos de agua potable y saneamiento, dentro del área de la Mancomunidad.
- Promover la implementación de campañas de transparencia, ética y conciencia social para concientizar hacia una cultura de transparencia.

Tema I: La Comunicación

¿Qué es la comunicación?

La comunicación es la capacidad desarrollada por las sociedades para intercambiar información, transmitir y recibir información, ideas, sentimientos y mensajes entre individuos; siendo un proceso dinámico, cambiante y continuo. Todas las formas de comunicación requieren por lo menos de un emisor, un mensaje y un receptor.

El Proceso de comunicación humana

Las personas nos comunicamos para intercambiar una variedad de información, para hacerlo usamos diferentes códigos que deben ser reconocidos por las personas que participan del proceso comunicativo. Para aclarar, no es lo mismo si conocemos el lenguaje de quienes se comunican o si lo hacemos sin conocerlo.

Debemos recordar que quien recibe la información en el proceso de comunicación, seleccionará siempre aquellos mensajes que requiera un menor esfuerzo para percibir su significado y recibirlo, y serán los mensajes que llamen más su atención y despierten necesidades en su personalidad.

¿Cómo nos comunicamos?

Las personas nos comunicamos utilizando **EL DIALOGO** como elemento del proceso, para realizar una educación con una visión humanista de carácter científico, y que debe reunir ciertas condiciones:

El **diálogo** hace uso del **lenguaje y el código** como instrumentos universales, que sintonizan con cada situación concreta del público a quien se transmite el mensaje.

El **lenguaje** este puede ser hablado o escrito, utilizando símbolos que debemos reconocer para poder expresarnos. Apenas una tercera parte de nuestra comunicación la hacemos usando lenguaje hablado y escrito.

Pero también hay una forma de comunicación que es muy importante y es la comunicación no verbal, esto es: la comunicación que usamos más del 60% de las veces que nos comunicamos y se refiere a la comunicación que hacemos mediante el uso de cuadros, gráficos, símbolos, gestos, ademanes y posturas; o sea través de CODIGOS es que presenta un tema de la situación real, que sirve como medio para el dialogo y a la vez que identifica la situación allí expuesta, permite la reflexión crítica y el análisis para abrirse a otros temas.

Esta codificación puede ser:

- Simple: Canales visuales (fotos, gráficos), Canales sensibles (sociodramas, títeres, cortometrajes, transparencias), Canales auditivos (relatos, canciones, lecturas, charlas)
- Compuesto: Simultaneidad de canales.

Para que el proceso de comunicación se dé, es necesario que tengamos un código común. Además de que exista alguien que tenga algo y que lo quiera comunicar, entonces podemos señalar que la comunicación se inicia, con alguien que comunica, que tiene un mensaje y que quiere compartirlo utilizando un código que nos es común.

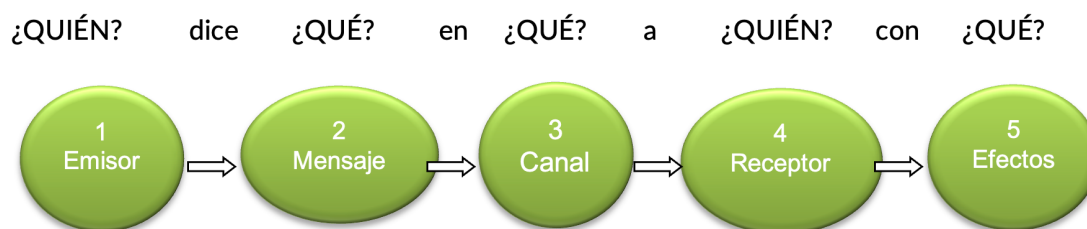


Figura 1: Zonas de estudio del Proceso de la comunicación,

El proceso de la comunicación continúa con un medio para pasar el mensaje y por supuesto una persona o grupo de personas que están dispuestas a captar el mensaje emitido, dicho proceso se establece de la siguiente manera:

- Emisor: Persona que emite el mensaje o información.
- Mensaje: Información que transmite lo que se quiere decir.
- Canal: Medio o vía utilizado para transmitir el mensaje.
- Receptor: Público (Persona o personas) que reciben el mensaje.
- Efectos: ¿Qué causó el mensaje? (cambio de actitudes, etc.)

Se requieren ocho pasos, sin importar si las dos partes hablan, usan señales manuales o se sirven de otro medio de comunicación; tres de esos pasos corresponden al emisor y los restantes al receptor.

Paso 1: Un emisor inicia el proceso de comunicación construyendo un mensaje a partir del DESARROLLO DE UNA IDEA

Paso 2: El emisor CODIFICA envía el mensaje a un receptor,

Paso 3: El emisor TRANSMITE el mensaje

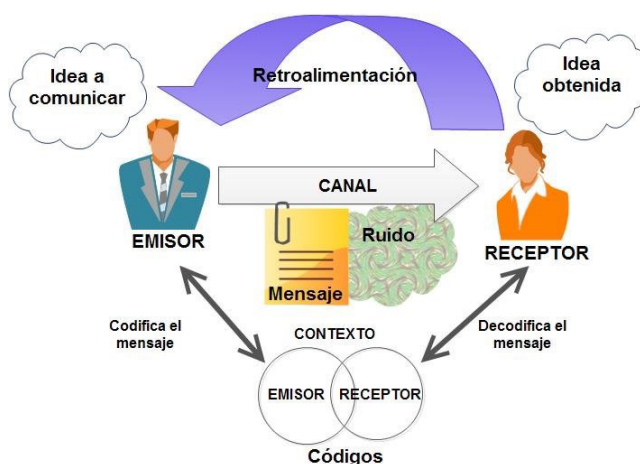
Paso 4: El receptor RECIBE el mensaje

Paso 5: El receptor DESCODIFICA el mensaje a la luz de sus propios antecedentes y experiencias

Paso 6: El receptor ACEPTA el mensaje, sintetiza la información recibida

Paso 7: El receptor hace USO de la información que contiene el mensaje

Paso 8: El receptor se convierte ahora en emisor al responder al mensaje que le fue enviado envía mensaje de respuesta, como RETROALIMENTACION



Tipos de Comunicación

Se pueden señalar dos tipos de comunicación:

Interpersonal: Se produce cuando hay dos campos comunes de experiencia entre el comunicador y el receptor. Las personas se alternan en sus roles de comunicador y perceptor.

Es de carácter DIRECTA - RECÍPROCA – PRIVADA

Ejemplos: Notas, Cartas, llamadas, tutorías privadas, mensajes de texto, etc.

Colectiva: Contiene los mismos elementos de la interpersonal, pero tiene características especiales. Es un fenómeno técnico hay muchos perceptores cada uno descifrando, interpretando y respondiendo al mensaje multiplicándolo.

Es de carácter INDIRECTA – UNILATERAL – PÚBLICA.

Ejemplos: Televisión, radio, prensa, revistas, internet, vallas, hojas volantes, mensajes en altavoces, todo tipo de publicidad, etc.

Barreras que limitan la comunicación

Durante el proceso de comunicación se desarrollan distintas percepciones y se utilizan diversidad de canales lo que pueden generar barreras que distorsionen la realidad del mensaje

Pueden presentarse en:

- El lenguaje: barreras semánticas
 - El individuo: barreras psicológicas
 - El ambiente: barreras sociológicas
 - La Institución o estructura de sistema: barreras institucionales
- **El Lenguaje,** Barreras semánticas; Diferencias entre el vocabulario de la ciudad y la zona rural, uso de tecnicismos, uso de palabras homófonas, modismos regionales, neologismos. Es importante usar un lenguaje sencillo y concreto.
 - **El Individuo, Barreras psicológicas:** se manifiestan según la personalidad del ser humano, y suele presentarse cuando la experiencia previa del comunicador es diferente la del público. El ambiente, barreras sociológicas. Suceden en el ambiente de la comunidad pueden ser generadas por intereses creados, o que no estén de acuerdo a un grupo específico.
 - **La Institución o estructura de sistema: barreras institucionales:** estas se desarrollan más en los niveles de decisión y afectan a los niveles operacionales, por ejemplo, Falta de comunicación entre mandos intermedios y superiores, Políticas fuera de la realidad y de las posibilidades, Estructuras inestables y carentes por cambios de funcionarios, modificación de programas, malos manejos, entre otros.

Importancia de la comunicación

La comunicación es importante porque se refiere al proceso especial, que hace posible la interacción entre la especie humana y permite a los hombres y mujeres ser sociables. Asimismo, comprende un intercambio de hechos, puntos de vista e ideas entre una organización y su público, a efecto de llegar a un entendimiento mutuo. Es un instrumento que nos servirá para:

- Informar para lograr un mayor entendimiento sobre las acciones que se ejecutan, rendir cuentas y crear un ambiente de confianza.
- Dialogar y conciliar para resolver conflictos, crear alianzas, articular y coordinar los actores

- Educar y sensibilizar a los diferentes actores y apoyar en el proceso de fortalecimiento de capacidades.
- Influir con las opiniones para priorizar el sector, logrando cambios en la toma de decisiones.

Tema II: La Comunicación Organizacional

¿Qué es la comunicación organizacional?

Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de una organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas del públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos.

La comunicación organizacional puede dividirse en comunicación interna y comunicación externa.

- **Comunicación interna** es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. La comunicación es la herramienta que permite la gestión de la información para lograr el funcionamiento de toda organización, ya que permite girar instrucciones, monitorear, coordinar, y negociar.

Por ejemplo, es la relación con la junta directiva de la Mancomunidad, con los enlaces técnicos de la Unidad Técnica Intermunicipal (UTI), con las municipalidades y coordinaciones de las COMAS existente.

- **Comunicación externa** es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (proveedores, clientes, usuarios de los servicios de APS, juntas de agua, distribuidores, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. y a nivel de instancias sectoriales institucionales.

La comunicación de la CIMAPS con las municipalidades mancomunadas, UTI y diferentes organizaciones sectoriales, deberá ser mucho más que un simple intercambio de datos, deberá contemplar las relaciones de cooperación, de coordinación y de avance, o sea, sirve de enlace entre las diferentes instancias sectoriales para lograr los objetivos y el impacto de las actividades y proyectos del sector APS en la región.

Cuando se habla de barreras comunicativas, generalmente se refiere a obstáculos que impiden o reducen la efectividad de la comunicación. En el caso de la comunicación organizacional, estos impedimentos tienen que ver con dinámicas propias del flujo informativo de la organización, tales como:

- **Falta de planificación.** Una deficiente planificación o previsión de los mecanismos de comunicación, que deja todo a la voluntad de los individuos sin que exista un protocolo oficial o formal. También puede tener que ver con una mala jerarquización, en la que la comunicación puede entregarse a unos u a otros dependiendo del criterio del individuo; limitando el trabajo de equipo



que fomente una mejor coordinación y comunicación.

- **Deficiencias en la selección o formación del personal.** Las personas que integran la organización deben cumplir ciertos requerimientos mínimos en materia organizacional y también comunicativa y, en caso de no hacerlo, deberán recibir adiestramiento o calificación, en forma de cursos de escritura, orientación comunicacional, cursos de idiomas, etc.
- **Pérdida de información por retención limitada.** Esto ocurre a menudo la información debe ser compartidas o conocida entre los representantes de todos los municipios u organizaciones que la integran, si no es del conocimiento de todos, va perdiendo su efectividad, precisión y detalles necesarios en el camino.
- **Barreras Culturales.** Diferencias significativas en lo idiomático y cultural, la metodología de trabajo, la concepción cultural del trabajo y otros factores que puedan entorpecer la recepción de la información y requieren de un mínimo de adaptación del mensaje.

Herramientas de la comunicación organizacional

A continuación, se citan varios ejemplos a través de los cuales se desarrolla la comunicación en las organizaciones:

- Reuniones con los equipos de trabajo.
- Memorandos y notas operativas.
- Capacitaciones.
- Reuniones periódicas
- Reportes y exposiciones periódicos.
- Redes Sociales.
- Correo electrónico/ plataformas virtuales
- Buzón de sugerencias
- Mural informativo.

Tema III: Plan de Comunicación Organizacional

La Comunicación es una herramienta operativa que existe en una organización, por lo que se requiere ser planificada, facilitada, promovida y monitoreada. Conociendo que es algo inherente el paso siguiente sería la implementación de un plan que tenga como fin mejorar la misma en sus diferentes formas, a través de un rápido análisis de los objetivos y las metas de la organización y su realidad actual. Seguido de una serie de estrategias que propongan cómo conseguir y comunicar estos objetivos, los que dirigen las acciones en materia de comunicación y su posterior retroalimentación y evaluación.

Estructura básica de un pequeño plan de comunicación:

- **Análisis- Diagnóstico: incluye,**
 - Investigación del público meta: a quien queremos comunicar algo.
 - Investigación interna: clima o ambiente laboral, evaluación de los niveles y formas de comunicación interna.
 - Investigación externa: evaluación de la imagen externa de la organización.
 - Investigación de la competencia: para conocer qué es lo que falta ofrece, lo que tenemos que cambiar o lo que debemos explotar.
- **Comité de Comunicación:**

Se debe crear un equipo responsable de la comunicación que además de implementar las acciones de comunicación, evaluará el plan de forma periódica y buscará implementar otras estrategias para mentalizar en los demás miembros de la CIMAPS la necesidad de dicho plan y la importancia de llevarlo a cabo.

- **Objetivos de Comunicación:**

Establecer las metas que se quieren conseguir a través del plan.

- **Estratégicas de Comunicación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis-diagnóstico del plan y de acuerdo a los objetivos propuestos, se deben proponer estrategias que ayuden al logro de los mismos.

- **Establecimientos de Acciones Concretas:**

Conocer lo que se quiere hacer, cómo, cuándo, dónde, por qué, a través de qué- canales y medios-, frecuencia, etc. Es decir, estableciendo además de las estrategias, circunstancias, recursos, áreas implicadas y resultados previstos. Se debe tener siempre presente que en la organización hay “comunicación interna” y “comunicación externa” por lo tanto las estrategias y las acciones concretas deben de ser diferenciadas de esta forma dentro del plan.

- **Calendario y Presupuesto:**

Fijar fechas para las acciones que se lleven a cabo y dar a conocer cuánto constarán, así como la necesidad de gestionar recursos externos o de colaboración institucional por parte de otras organizaciones locales o nacionales para el logro de las mismas.

- **Herramientas de Monitoreo y Control:**

Después de determinado tiempo, implementar mecanismos de evaluación y control de resultados. De no tener los resultados deseados se debe considerar el cambio de estrategias o acciones dentro del plan.

Plan para la implementación de una Estrategia de Comunicación Externa

Objetivo General: Que se quiere informar		Tema: Que se quiere promover						
		Eslogan: Que se quiere recordar						
Objetivos Específicos	Publico Meta A quien se dirige el objetivo	Actividades	Eventos	Medios a utilizar	Apoyo Local	Costo Inversión	Duración	Responsable

Diseño de los materiales de información

El diseño de los materiales informativos, deben contener los siguientes elementos, para que logren impacto y alcanzar el cambio esperado en el ciudadano o usuario:

- Comprensión
- Credibilidad
- Identificación
- Habilidad
- Pertinencia

Según la propuesta o estrategia de comunicación externa se debe considerar elaborar los siguientes recursos y materiales de información:

- Folletos
- Boletines
- Hojas volantes
- Carteles o afiches
- Murales informativos
- Reuniones informativas
- Cuñas de perifoneo (mejorar con la palabra megáfono)
- Cuñas radiales
- Comparecencias o conferencias de prensa
- Audiovisuales

Programa de Comunicación

Son una serie de actividades planeadas coordinadas y realizadas a través de la utilización de diversos medios de comunicación, que nos permiten promover, informar, comunicar y orientar a la ciudadanía y usuarios en temas que nos permiten brindar una prestación de servicios de calidad que nos permite vivir mejor.

¿Para qué sirve el programa de Comunicación?

Para que la CIMAPS y otros sectores involucrados, lleven a cabo en la comunidad mecanismos de promoción, educación, motivación, concientización y sensibilización, sobre las formas de adoptar conductas adecuadas en relación con el uso de los servicios de Agua Potable y Saneamiento.

Este tipo de mecanismos son útiles para orientar a la población sobre las políticas, programas, proyectos acciones estrategias que promueven las autoridades, instituciones y organizaciones del municipio.

Permite que las relaciones de trabajo y comunicación entre los usuarios y los responsables de la administración, operación y mantenimiento del servicio de Agua Potable y Saneamiento sean cordiales y efectivas.

Promueve la participación ciudadana, fortalece los conocimientos, ayudando a prevenir situaciones negativas, el intercambio de experiencias y fomenta la toma de decisiones.

¿Quién la elabora y a quien se dirige?

Se realiza de forma participativa por personas que están capacitadas, promotores sociales, facilitadores voluntarios o instituciones de apoyo de la comunidad.

¿Cómo se inicia el programa de comunicación?

La CIMAPS y/o con apoyo de la de mancomunidad y su UTI, las municipalidades que la integran u otras organizaciones e instituciones del municipio, deben establecer toda la información necesaria del problema o situación que desean comunicar, informar o resolver.

Debe tenerse presente que se busca establecer una forma de comunicación ágil, practica y de bajo costo ya sea para promocionar, motivar, concientizar, sensibilizar o informar a la comunidad o a los usuarios.

La implementación de un Programa de Comunicación

Para asegurar que esta etapa procede tranquilamente, el primer paso será presentar la estrategia de comunicación y los materiales a todos los participantes, con los materiales terminados, en el campo; para una revisión final y obtener su aceptación para continuar con la implementación.

No se logrará un programa de comunicación sin un equipo de personal de campo bien capacitado, que interactuará con la población y hará que el programa sea una realidad y tenga éxito.

Algunos temas para un programa de comunicación:

- Cuidado y manejo del Agua Potable
- Agua potable, saneamiento e higiene
- Manejo adecuado de la basura.
- Cuidado de la microcuenca y el medio ambiente
- Ahorro de leña.



¿La evaluación?

Este momento permite revisar como andan las actividades o materiales informativos, y ver si es necesario hacer ajustes para medir el nivel de empoderamiento, conocimiento y comportamiento de la audiencia meta.

Las técnicas de evaluación serán usadas para verificar los elementos del programa en intervalos regulares, para poder evaluar la efectividad de cada canal de distribución y para determinar si se cumple el objetivo propuesto. La evaluación en suma proporcionara información detallada sobre cambios en actividades, conocimientos y comportamientos del ciudadano, los usuarios frente al problema.

Tema IV: Coordinación Interinstitucional Sectorial

La buena comunicación en la coordinación de las relaciones internas y externas de la CIMAPS con las organizaciones sectoriales dentro y fuera de la mancomunidad son de mucha importación para el éxito en la ejecución de las Políticas y los planes estratégicos de las municipales mancomunadas.

El trabajo en equipo es la clave para una adecuada coordinación, los mecanismos establecidos entre los actores como las alianzas estratégicas internas y externas definen el nivel de colaboración entre todos los actores y la relación en la gestión de los donantes en la región.

¿Qué es la Coordinación Sectorial?

La coordinación sectorial es un mecanismo de alineamiento y acuerdo de trabajo conjunto entre los diferentes actores del sector APS para lograr los resultados y metas deseados.

Beneficios de la coordinación sectorial interinstitucional

La coordinación interinstitucional permite evitar la duplicidad de esfuerzos, transparentar, estandarizar procesos, y optimizar los recursos humanos y financieros de las diferentes instituciones y sectores de la sociedad, que complementan sus acciones y contribuciones para lograr mejores resultados en los procesos de gestión del sector agua potable y saneamiento.

Los Objetivos de la Coordinación Interinstitucional Sectorial

- Conseguir que todos los miembros de un grupo adopten decisiones coherentes, es decir, homogenizar estructuras de comportamiento y de conocimiento que conduzcan a un común acuerdo,
- Adaptar los medios a los fines, efectuar las operaciones con orden y seguridad, informar y revisar las actividades para lograr la armonía,
- Reducir la incertidumbre y facilitar la interdependencia entre distintos componentes.
- Crear competencias esenciales en la organización.
- Evitar duplicidad de esfuerzos, aprovechar economías de escala y complementar esfuerzos.

¿Qué son los mecanismos de Coordinación Sectorial

Son espacios de diálogo y trabajo conjunto entre actores del gobierno, sociedad civil, academia y agencias de cooperación, que sirven como plataformas colaborativas para la gestión de recursos financieros y técnicos para el logro de las metas del sector APS a nivel local, regional y nacional.

Para que la CIMAPS logre consolidarse como instancia de apoyo a la Mancomunidad para impulsar la coordinación de los actores del sector APS, deberá contar con un Plan o cronograma de trabajo, elaborado en conjunto con el equipo técnico UTI y aprobado por la Mancomunidad, en el que se definan las acciones colectivas y las contribuciones individuales de cada una de las instituciones de la CIMAPS y de sus aliados estratégicos.

La CIMAPS deberá actuar con un sentido de responsabilidad y prioridad en la ejecución de las Políticas y Planes Estratégicos, para lograr el apoyo de las organizaciones sectoriales regionales, deberán tener la capacidad para coordinar de manera eficiente los recursos, para que estos generen valor y se adapten a los cambios del ambiente.

Una de las principales funciones de la CIMAPS es facilitar la coordinación sectorial; razón por la cual la estructura de la CIMAPS debe ser representativa de los diferentes actores del sector APS de tal forma que sea el espacio de diálogo, concertación y colaboración esperado. De allí la importancia de las reuniones frecuentes de los miembros para intercambio de información y la definición e implementación de una agenda común, de contar con un plan de acción con involucramiento de los diferentes actores y el liderazgo de las autoridades sectoriales, y de implementar estrategias de comunicación efectiva y fortalecimiento de las alianzas estratégicas.

La buena comunicación es un mecanismo de coordinación que contribuye a: 1) Cambiar la conducta y las actitudes, 2) reducir la incertidumbre y permite enfrentar las contingencias del ambiente, de tal modo que puedan ajustarse las posibles desviaciones a los planes y las estrategias consideradas originalmente, 3) tomar decisiones, esto, provee información sobre qué, cómo y cuándo hacer las cosas y reduce conflictos y hostilidades.

El modelo de coordinación sectorial no implica la creación de nuevas estructuras institucionales ya que se articula en base a comisiones y órganos interinstitucionales e interdisciplinarios ya existentes



En mayor o menor medida todos estamos convencidos de la importancia de coordinar para mejorar la eficiencia y eficacia de las políticas públicas, no duplicar esfuerzos, crear economías de escala, entre otras muchas razones. La pregunta central aquí es esta:

¿Qué hace tan difícil que las instituciones coordinen entre sí?

La respuesta no es sencilla: Coordinar requiere tiempo y esfuerzo. No basta con la emisión de un decreto o una directriz ordenando coordinar o con la creación de una comisión responsable para que dicha función ocurra automáticamente. Tampoco resulta tan simple como que dos miembros se pongan de acuerdo para que la coordinación tenga lugar, es un paso necesario, pero no suficiente.

La falta de coordinación tiene asidero en factores complejos como la falta o inexistencia de normativas, una débil planificación que no considera las correlaciones en el cumplimiento de las acciones programadas, una tendencia a cumplir aquellas funciones que son consideradas como propias en detrimento de las de los demás, la ausencia de liderazgo o credibilidad del responsable de facilitar los procesos de coordinación, entre otras.

Tema V: Transparencia y Rendición de Cuentas.

Introducción

La transparencia es el pilar fundamental que asegura que no se produzca ninguna actividad relacionada con la corrupción, es rendir cuentas a las autoridades municipales, entes sectoriales, comunidades y a la sociedad civil e instituciones que nos apoyan. Por lo tanto, la transparencia se basa en ser claros, en hacernos comprender, sin generar ningún tipo de duda ni ambigüedad, ser transparente es dar información clara, comprensible, y oportuna.

Ser transparente es hablar claro con nuestros interlocutores, expresar la verdad, siendo objetivos. La transparencia hay que compartirla publicándola y difundiéndola, porque es la defensa para luchar contra la corrupción, debe expandirse, siendo una regla básica, un requisito imprescindible para mantener la confianza y credibilidad.

¿Cómo realizamos procesos con Transparencia?

Para lograr procesos transparentes debemos presentar informes de las actividades y resultados que se realicen, de acuerdo al Plan o Cronograma de trabajo elaborado en coordinación con las instancias sectoriales y aprobado por la Mancomunidad.

Dar seguimiento a las actividades incluidas en el plan en coordinación con las instancias sectoriales y comunidades que integran la CIMAPS, así como involucrándolos que en procesos de veeduría social.

Debemos fomentar espacios de divulgación, de información, de capacitación, utilizar los medios a nuestro alcance como, boletines o las tecnologías de la información y las técnicas de comunicación, para el acercamiento a las comunidades y actores sectoriales.

Elaborar un plan de comunicación para que la población, conozca y perciba cuales son los beneficios que se han obtenido.

¿Qué debemos considera cuando elaboramos informes?

Dar mensajes claros para que los destinatarios puedan comprender los mensajes, estos deben adaptarse a las instancias sectoriales y comunidades para que motiven el interés tal vez sea necesario preparar distintas versiones del mensaje para distintos grupos.

Impulsar métodos e instrumentos que mejoren la transparencia y rendición de cuentas en las instancias sectoriales y JAAPS rurales y urbanas, como ser murales de transparencia

Promover la inclusión del tema de transparencia y derechos humanos, así como en la planificación estratégica y operativa de las instancias sectoriales y de la Mancomunidad.

Dar seguimiento y mantener informado al ciudadano sobre las resoluciones emitidas por las autoridades competentes en los casos de denuncias, diseñando mecanismos para facilitar el registro, manejo y seguimiento de los resultados/hallazgos de las veedurías sociales.