



USAID | NEXOS
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



MANUAL 9
CAJA DE HERRAMIENTAS I

GUÍA PRÁCTICA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
PARA MEJORAR LOS SERVICIOS LOCALES

Edificio Torre Alfa,
Colonia Lomas del Guijarro
Avenida República Dominicana,
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras.
Teléfonos (504) 2239-0067, 71, 72, 73

GUÍA PRÁCTICA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS LOCALES

MANUAL 9

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
CAJA DE HERRAMIENTAS I

“Un compromiso compartido para mejorar los servicios locales”

ACLARACIÓN

Los puntos de vista expresados por el autor en esta publicación, no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional o del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Este documento ha sido revisado conforme a los cambios de La Real Academia Española RAE 2010.

Tiraje: 100 Ejemplares

Edición, diseño, diagramación e impresión:

RILMAC Impresores, S. de R.L. de C.V.

PBX: (504) 2245-1625, E-mail: gerencia@rilmacimpresores.com

www.rilmacimpresores.com

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., 2016

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. PRESENTACIÓN | 5 |
| 2. MARCO LEGAL QUE SUSTENTA LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN | 6 |
| 3. PORQUÉ Y PARA QUÉ LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN | 6 |
| 4. OBJETIVO GENERAL | 7 |
| 5. ESTRATEGIAS | 7 |
| 6. RESUMEN DE LOS DIFERENTES PASOS DE LA GUÍA PRÁCTICA | 8 |
| 6.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA | 8 |
| 6.1.1 Primer Paso: Formulación y presentación de la estrategia ante el Gobierno Municipal | 8 |
| 6.1.2 Segundo Paso: Organización del “NIP” e implementación de jornadas informativas y sensibilización | 8 |
| 6.1.3 Tercer Paso: Encuentro entre el Gobierno Municipal y representantes de la Sociedad Civil (Núcleo de Intervención Participativa “NIP”) | 10 |
| 6.1.4 Cuarto Paso: Jornada de trabajo / encuentro entre Gobierno Municipal, NIP y proveedores y/o gestores de los servicios locales priorizados | 10 |
| 6.1.5 Quinto paso: Formulación de la agenda local y plan de acción para la mejora de los servicios priorizados | 11 |
| 6.1.6 Sexto Paso: Comparecencia en un medio de comunicación para exponer el estado situacional de los servicios y la propuesta de agenda local | 12 |
| 6.1.7 Asamblea comunitaria (y/o cabildo abierto) para socializar la agenda local y mejora de los servicios | 12 |
| 7. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA AGENDA LOCAL PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS | 13 |
| 8. ACRÓNIMOS Y SIGLAS | 15 |
| 9. BIBLIOGRAFÍA | 16 |

I. PRESENTACIÓN

En la gestión pública local indudablemente que existen dos actores claves que se relacionan entre sí, en muchos casos para construir procesos y tomar decisiones que afecten positivamente a la sociedad en su conjunto; por un lado el gobierno municipal electo democráticamente por el voto mayoritario de las personas que conviven en el municipio y que es la máxima autoridad en el municipio y por otro lado, está la Sociedad Civil que se organiza de manera independiente, voluntaria y cuyo rol principal es incidir ante el gobierno local y central para proponer políticas públicas y ejercer un control social sobre sus actuaciones.

Indudablemente, para construir ciudadanía y para promover un municipio moderno, transparente y abierto a la comunidad, se requiere el establecimiento de puentes de comunicación que fortalezcan el diálogo social, y es aquí donde la estrategia de comunicación se convierte en una herramienta de planificación eficaz para orientar la gestión local con base en una agenda que satisfaga tanto al gobierno municipal como a Sociedad Civil.

El Programa USAID|NEXOS consciente de la importancia de potenciar la relación entre los diferentes actores locales, el fortalecimiento de la gobernanza participativa municipal y la mejora de los servicios locales, ha considerado diseñar la presente guía práctica por cuanto es importante que en el ámbito local se genere espacios donde Sociedad Civil y gobierno municipal puedan dialogar y establecer acuerdos para el diseño e implementación de políticas y una agenda en base a prioridades del municipio; la estrategia de comunicación como tal se convierte en el instrumento de planificación idóneo para generar compromisos y esfuerzos, para proponer soluciones e inducir cambios para la transformación y desarrollo del municipio; además

la estrategia seguramente facilitará la ruta a través de la cual los actores sociales se relacionarán entre sí y con los actores políticos para converger y disentir en aquellos aspectos de interés colectivo, privilegiando en este proceso el bien común.

La presente estrategia de comunicación que se orienta principalmente a la mejora de los servicios locales, muestra los diferentes pasos que hay que transitar, desde el diseño de la misma, la conformación de un núcleo de intervención participativa que funcionan como el eje central de la estrategia el cual lo integran ciudadanos/as notables y de buena trayectoria social en el municipio, hasta la formulación participativa y puesta en marcha de una agenda local en la que destacan las acciones estratégicas y acuerdos a implementar sobre los temas concertados entre Sociedad Civil y gobierno municipal.



2. MARCO LEGAL QUE SUSTENTA LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La Ley de Municipalidades en los postulados de la autonomía (Título III, Capítulo I de la autonomía Municipal) otorga facultades a las municipalidades para la planificación, organización y administración de los servicios públicos municipales (Artículo 12 A. Inciso 6 Ley de Municipalidades); de ahí la importancia de establecer acciones coherentes entre la municipalidad y la Sociedad Civil a efecto que los servicios tengan principios de sostenibilidad que garanticen en el tiempo excelentes niveles de calidad, acceso y cobertura.

Por otra parte la Ley de Participación Ciudadana (Decreto 3-2006) señala claramente en su Artículo 2, algunos principios en que se fundamenta la

participación ciudadana los cuales se relacionan con la corresponsabilidad, la inclusión, la solidaridad, asumir compromisos compartidos y de colaboración mutua entre la Sociedad Civil y las entidades públicas para la ejecución de obras o para la prestación de un servicio, aportando recursos económicos, materiales o trabajo personal (mano de obra local).

Bajo estos preceptos legales no cabe duda que tanto la municipalidad, los proveedores de servicios y como Sociedad Civil deben estar conscientes que existe una corresponsabilidad en la buena gestión y provisión los servicios públicos municipales.

3. PORQUÉ Y PARA QUÉ LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La experiencia del Programa USAID|NEXOS en los municipios meta (2011-2016) y con base en los diagnósticos elaborados, nos indican que los servicios locales con énfasis en agua/saneamiento y salud, presentan problemas de cobertura, calidad y sostenibilidad y en muchos casos los usuarios muestran indiferencia para proponer medidas e incidir para que los proveedores y/o gestor asuman mayores responsabilidades en la gestión y provisión de los servicios. La situación planteada anteriormente nos hace reflexionar sobre la necesidad de articular la gestión local

bajo un modelo que privilegia la participación ciudadana, la transparencia y la responsabilidad tanto de los usuarios como de los proveedores de los servicios.

Una estrategia de comunicación bien concebida es fundamental no solo para informar el estado situacional de los servicios locales, también para que la Sociedad Civil y las entidades proveedoras de los mismos, se relacionen entre sí y se establezca un diálogo abierto y sincero alrededor de temas prioritarios para el municipio.

La estrategia de comunicación es clave para establecer el compromiso de la comunidad para su plena incorporación en el ciclo del servicio local priorizado, en el pago en tiempo y forma de la tasa por servicio e incidir que los mismos se provean con calidad y de manera ininterrumpida; la estrategia

como tal es fundamental para que la Sociedad Civil conozca las condiciones técnicas, financieras, la problemática que afrontan los servicios locales y los desafíos que se deben superar para mejorar la eficiencia, calidad y cobertura de los mismos.

4. OBJETIVO GENERAL

La estrategia de comunicación tiene como objetivo principal fortalecer la participación ciudadana para la mejora de los servicios locales e incentivar a los proveedores y/o gestores de los mismos que mejoren su capacidad de gestión y así brindar servicios efectivos y de mejor calidad.

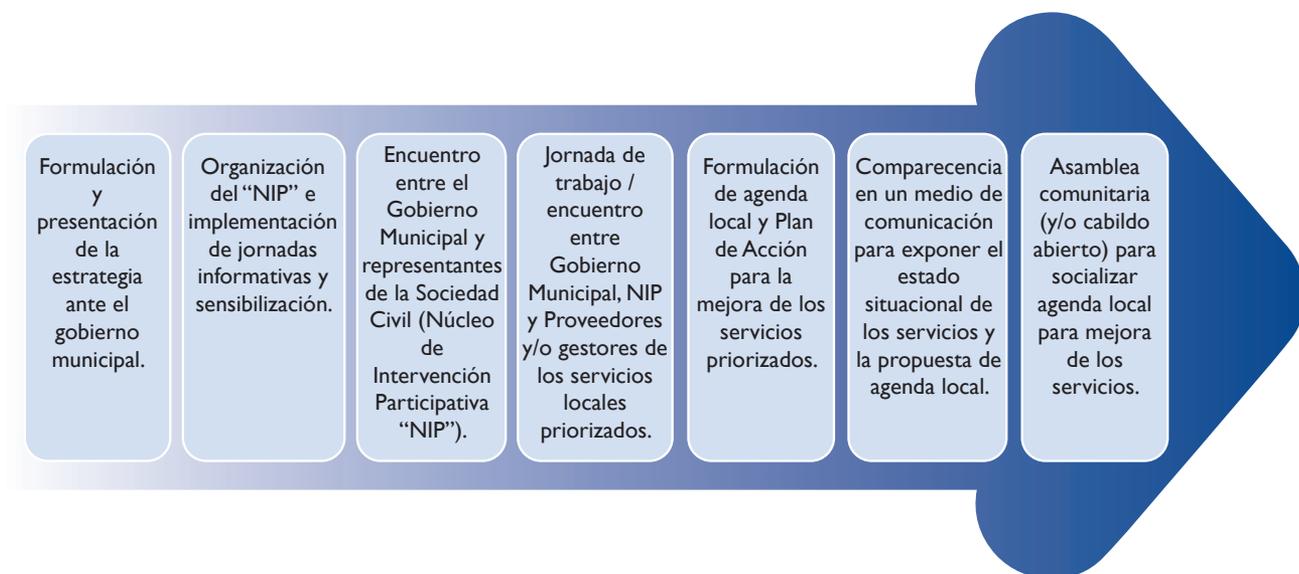
5. ESTRATEGIAS

La estrategia de comunicación tiene implícitos los siguientes aspectos:

- i. Análisis del contexto del municipio para determinar cuál es la situación real y la percepción de la Sociedad Civil sobre la prestación de los servicios locales.
- ii. Desarrollo de jornadas informativas con la Sociedad Civil sobre los alcances, beneficios, retos y marco legal que sustenta la estrategia de comunicación. Estas jornadas, en primera instancia, se desarrollarán con ciudadanos/ciudadanas con capacidad de generar opinión favorable en torno al funcionamiento y sostenibilidad de los servicios locales. (Núcleo de Intervención Participativa).
- iii. Desarrollo de jornadas de trabajo con las entidades proveedoras de los servicios (municipalidad, mancomunidad, Juntas de Agua, patronatos, otros) miembros de la Corporación Municipal, Comisionado Municipal, Comisión Ciudadana de Transparencia y líderes del municipio en donde se analice los alcances, retos y la sostenibilidad de los servicios públicos municipales, en su conjunto. Estas jornadas informativas deben apuntar a objetivos comunes y con base a un consenso se deberá avanzar en la toma de decisiones con impacto en los servicios.
- iv. La estrategia de comunicación debe trascender a los medios de comunicación local y regional en donde participen miembros del gobierno municipal, representantes de las entidades proveedoras de los servicios y de la Sociedad Civil, a fin de reafirmar la importancia de estar estrechamente vinculados para favorecer la planeación, gestión, operación y control social de los servicios; además la estrategia se debe masificar a nivel de líderes de opinión, profundizarla a nivel de patronatos y otras organizaciones de la Sociedad Civil, con presencia en el municipio.
- v. Documentar los acuerdos y compromisos producto del diálogo social, alrededor de los servicios y plasmarlo en un agenda local y plan de acción, como mecanismo que oriente el proceso gradual de mejora de los servicios.
- vi. Divulgar y/o masificar los resultados de la estrategia e implementación de la agenda local, los avances y obstáculos de todo el proceso para que la ciudadanía tome mayor protagonismo en el ciclo de los servicios.

6. RESUMEN DE LOS DIFERENTES PASOS DE LA GUÍA PRÁCTICA

6.1. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA



6.1.1. Primer Paso: Formulación y presentación de la estrategia ante el Gobierno Municipal

La estrategia se diseñó dando mayor énfasis en la parte conceptual, las acciones estratégicas a implementar con la Sociedad Civil, corporación municipal, proveedores y/o gestores de servicios, otros actores claves del municipio y plantea la hoja de ruta para lograr la sensibilización y/o comprensión de los diferentes actores involucrados sobre la importancia de la implementación del servicio.

Posteriormente, y de manera concreta, la estrategia se presenta a los miembros de la Corporación Municipal, enfatizando en los alcances, y los esfuerzos que se deben hacer por los diferentes actores para contribuir con la mejora de los mismos. Como resultado de esta actividad se

debe obtener la aprobación de la Corporación Municipal y su compromiso de acompañar el proceso lo que implica comparecencias públicas, reuniones conjuntas con la Sociedad Civil, y otras actividades relacionadas con la planificación y mejora de los servicios.

6.1.2. Segundo Paso: Organización del "NIP" e implementación de jornadas informativas y de sensibilización

Con apoyo del Comisionado Municipal, Comisión Ciudadana de Transparencia y con base en criterios establecidos, se seleccionan entre 15 y 20 personas (hombres y mujeres) con un perfil idóneo para generar opinión favorable en torno a la puesta en marcha de una agenda local con propósitos comunes, y en este caso, para la mejora de los servicios locales.

Una vez identificadas las personas idóneas, se prepara una convocatoria firmada por el Comisionado Municipal en donde se fija fecha y hora de la reunión y en la misma se puntualiza que el objetivo es la formulación y posterior implementación de un plan para mejora de los servicios en el marco de una estrategia de comunicación en donde participe el gobierno municipal, la Sociedad Civil y los proveedores y/o gestores de los servicios. En esta reunión se organiza el grupo denominado “Núcleo de Intervención Participativa “NIP”, el cual, entre otras, tiene las características siguientes:

- i. Los miembros del NIP son ciudadanos/as con una trayectoria positiva en pro del desarrollo del municipio, actúan sin sectarismo político, interesados en el desarrollo de su municipio, con capacidad de exponer sus planteamientos privilegiando el bien común.
- ii. El análisis de la calidad de los servicios se hace en primera instancia con el NIP, en donde se definen prioridades y se seleccionan los servicios que a su juicio y con base en informes concretos, deben prestarle mayor atención.
- iii. Los/las miembros del NIP experimentan un rol más directo y propositivo en beneficio del municipio y actúan de forma abierta, de manera independiente sin restricción alguna.
- iv. La opinión del NIP por lo general es bien vista por la ciudadanía, incidiendo positivamente para que ciertos temas sean abordados y vistos de manera objetiva.

Las funciones principales del NIP son las siguientes:

- a. Como parte de Sociedad Civil son interlocutores con el gobierno municipal y los diferentes proveedores de los servicios para establecer un diálogo alrededor de la mejora de los servicios priorizados.

- b. De una lista larga de servicios locales que se brindan en el municipio, el NIP tiene la función de priorizar al menos dos servicios, actividad que debe realizarse con base en criterios establecidos como; calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y la posibilidad que se puedan generar cambios positivos en el ámbito local.
- c. El NIP debe nombrar a 3 miembros, que serán los encargados de dirigir organizar, y planificar las reuniones con los diferentes actores, alrededor de la mejora de los servicios priorizados.
- d. Participar activamente en las diferentes jornadas que se programen en el marco de la estrategia de comunicación.
- e. Cumplir los acuerdos que resulten de la implementación de la estrategia e incidir para que el gobierno municipal y los proveedores de los servicios asuman los roles que les corresponda con relación a los servicios y cumplan con los acuerdos suscritos.
- f. Otras, que dentro del NIP se estimen convenientes, siempre y cuando estén relacionados con la mejora de los servicios y para mejorar los niveles de coordinación y concertación de acuerdos con el Gobierno Municipal y proveedores de servicios.

En el evento se aprovecha para realizar el primero, denominado:

Ira. Jornada informativa y de sensibilización con actores claves de la Sociedad Civil (NIP)

Aquí se desarrolla una jornada corta (2 horas), con los miembros del NIP en donde se hacen dos presentaciones dialogadas sobre:

- **Tema social**

- El núcleo de intervención participativa en el marco de una agenda municipal para el desarrollo del municipio de_____.
- Importancia de la participación ciudadana en la mejora de los servicios locales.

- **Tema técnico**

- Los servicios locales en el municipio: Estado actual, costo operativo, modelos de gestión, perspectivas de sostenibilidad.
- Priorización de los servicios locales como parte de la agenda local y plan de acción para la mejora de los mismos.

Posibles acuerdos de la jornada informativa: Se debe lograr, en la medida de lo posible que, el núcleo participativo asuma compromisos para generar un efecto multiplicador positivo en torno a la puesta en marcha de la estrategia con base en los servicios locales por ellos priorizados; además sus representantes deben provocar una reunión conjunta con la Corporación Municipal (Se define fecha) en donde de manera abierta y sin restricciones se aborde la problemática de los servicios y en cuales de estos hay que prestarle mayor atención e inversión. Se debe posicionar al NIP en que el encuentro con la Corporación Municipal debe generar la unificación de criterios para la formulación y puesta en marcha de la agenda y plan de acción para mejora de los servicios priorizados.

6.1.3. Tercer Paso: Encuentro entre el Gobierno Municipal y representantes de la Sociedad Civil (Núcleo de Intervención Participativa “NIP”)

Aquí se deberá establecer una agenda con los temas siguientes:

- i. Priorización de los servicios locales y líneas de actuación para la mejora de los mismos.
- ii. Posición de la Corporación Municipal para acompañar la agenda y el plan de acción en la mejora de los servicios priorizados.
- iii. Posición del Núcleo de Intervención Participativo (representantes de la Sociedad Civil) en la agenda y el plan de acción para mejora de los servicios priorizados.
- iv. Definir una agenda común (concertar acuerdos) entre miembros de la Corporación Municipal y NIP para continuar con la implementación de la estrategia, haciendo un mapeo de los diferentes proveedores de los servicios priorizados a fin de provocar una jornada abierta con tres actores claves (Gobierno municipal , NIP y proveedores y/o gestores de los servicios priorizados).

Observación: El evento debe servir para acercar posiciones, manejar un lenguaje común en torno a los servicios locales y obtener consenso alrededor de aspectos puntuales.

6.1.4. Cuarto Paso: Jornada de trabajo / encuentro entre Gobierno Municipal, NIP y proveedores y/o gestores de los servicios locales priorizados

Previo a la jornada de trabajo se debe consensuar una agenda de trabajo entre el Coordinador del NIP y el alcalde municipal la que entre otros aspectos debe tener los siguientes puntos:

- i. Importancia del relacionamiento entre gobierno municipal-proveedores de servicios y gobierno municipal en la mejora de los servicios.
- ii. Situación actual de los servicios priorizados (breve resumen haciendo énfasis en la problemática, potencialidades y retos para su sostenibilidad).

- iii. Agenda local y plan de acción para la mejora de los servicios priorizados
- iv. Acuerdos.

La jornada de trabajo debe ser productiva, procurando que todas las partes coincidan en la necesidad de implementar acciones conjuntas y de disponer del tiempo necesario para la formulación participativa de la agenda y plan de acción de mejora de los servicios.

Para elaborar la agenda se debe desarrollar una jornada de trabajo (mínimo de 4 horas) en la cual es importante la participación del NIP, miembros del gobierno municipal, proveedores y/o gestores de los servicios priorizados. Mediante un proceso eminentemente participativo se deben identificar las líneas estratégicas de la agenda, las actividades, los responsables y los recursos para la ejecución de la agenda.

6.1.5. Quinto paso: Formulación de agenda local y plan de acción para la mejora de los servicios priorizados

En el marco de la estrategia de comunicación, la agenda y plan de acción constituyen las herramientas básicas para orientar las diferentes acciones que se concierten y que tienen como propósito fundamental la identificación y puesta en marcha de acciones concretas para la mejora de los servicios priorizados.

Se sugiere el contenido de la agenda local para la mejora de los servicios locales:

- i. Presentación
- ii. Antecedentes sobre la provisión de servicios locales priorizados
- iii. Objetivos de la agenda

- iv. Análisis comparativo sobre situación actual y situación deseada del servicio

| Situación actual | Situación ideal | Solución propuesta | Responsable |
|------------------|-----------------|--------------------|-------------|
|------------------|-----------------|--------------------|-------------|

- v. Matriz de planificación de la agenda.

| Objetivo | Lineamiento estratégico | Actividades | Responsable | Costos LP |
|----------|-------------------------|-------------|-------------|-----------|
|----------|-------------------------|-------------|-------------|-----------|

- vi. Identificación de Proyectos relacionados con los servicios priorizados

| Nombre del Proyecto | Descripción del proyecto | Ubicación | Costo aproximado |
|---------------------|--------------------------|-----------|------------------|
|---------------------|--------------------------|-----------|------------------|

- vii. Estructura organizativa para impulsar la agenda
- viii. Seguimiento y monitoreo de la agenda

6.1.6. Sexto Paso: Comparecencia en un medio de comunicación para exponer el estado situacional de los servicios y la propuesta de la agenda local

Si en el municipio existe un medio de comunicación como radioemisora, televisión por cable, gaceta municipal, u otro, es importante que el Comisionado Municipal, representantes del NIP, Alcalde Municipal y proveedores de los servicios, comparezcan ante la opinión pública para exponer el estado situacional de los servicios priorizados, los alcances de la agenda local para mejorar los servicios y aprovechar el espacio para sensibilizar a la Sociedad Civil del municipio para que asuma el compromiso del uso racional de los servicios (en el caso del agua si ese fuera el caso) , el pago de las tarifas en tiempo y forma, y apoyar el conjunto de actividades contenidas en la agenda local.

El espacio debe ser aprovechado para que cada actor vinculado a los servicios asuma públicamente el compromiso de mejorar el nivel de gestión de los servicios a través de roles diferenciados y compartidos

6.1.7. Asamblea comunitaria (y/o cabildo abierto) para socializar agenda local para mejora de los servicios

En el caso de cabildo abierto, este debe ser solicitado por el NIP a la Corporación Municipal o en su defecto el alcalde municipal lo puede solicitar única y exclusivamente para socializar y aprobar la agenda local para la mejora de los servicios. En el caso de una asamblea comunitaria el propósito sigue siendo el mismo no obstante se debe realizar una buena convocatoria a efecto de tener una excelente participación principalmente de los usuarios del servicio.

Este acto público debe ser aprovechado para realizar una presentación muy resumida, pero concreta, del estado situacional de los servicios, la problemática en su conjunto y posteriormente plantear las acciones a emprender para mejorar los mismos; se debe hacer énfasis en los costos operativos del servicio y la tarifa/ vivienda que deben pagar los abonados del servicio (con base a un estudio técnico que elaboró el Programa). Este espacio es ideal para que la Sociedad Civil deje claro sus puntos de vista con relación al servicio y sus aspiraciones en términos de calidad, cobertura y transparencia en la gestión, mensaje que debe ser asumido con mucha responsabilidad por parte de los gestores.

Algunos de los acuerdos más importantes de este espacio de participación se mencionan a continuación:

- i. El gobierno municipal asume el compromiso de asignar una partida presupuestaria de LPS____-_____ para realizar las inversiones Y/o proyectos siguientes:
 - Compra de materiales varios (equipo, tubería, accesorios, materiales de construcción)
 - Pago de mano de obra calificada para mejora de la infraestructura (en el caso de sistema de agua.
 - En caso que la municipalidad sea el proveedor del servicio, puede tomar un acuerdo de ampliar la cobertura, mejorar la calidad, y realizar cortes de agua por concepto de morosidad.
 - Realizar la rendición de cuentas del servicio por lo menos 2 veces por año.
 - Apoyar e involucrarse de manera directa en la implementación de la agenda local para la mejora de los servicios que se han priorizado.

- ii. La Sociedad Civil y usuarios en general asumimos el compromiso de:
- Aportar nuestra mano de obra no calificada para los proyectos.
 - A partir de esta fecha nos comprometemos a pagar la mora por concepto del servicio que recibimos, mediante arreglos de pago y continuar pagando de manera mensual la tasa que nos corresponde por el servicio que recibimos.
 - Realizar un control social al servicio, por lo menos 2 veces al año, trabajo que será coordinado por la Comisión Ciudadana de Transparencia y Comisionado Municipal.
 - Apoyar e involucrarse de manera directa en la implementación de la agenda local para la mejora de los servicios que se han priorizado.
- iii. Otros proveedores y/o gestores pueden asumir los compromisos siguientes:
- Mejorar la administración del servicio, llevando libros de entrada y salida de fondos, control de inventarios y reestructuración o / reasignación de personal, brindar una atención personalizada a los usuarios del servicio.
 - Reinvertir los ingresos provenientes del servicio en obras o actividades prioritarias para mejora de la calidad y eficiencia del servicio.
 - Rendir cuentas mínimo dos veces por año.
 - Apoyar e involucrarse de manera directa en la implementación de la agenda local para la mejora de los servicios que se han priorizado.

7. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA AGENDA LOCAL PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Para el seguimiento de la estrategia y principalmente de la agenda y plan de acción para la mejora de los servicios, es deseable que se conforme una estructura integrada de la siguiente manera:

| No. | Institución | Nombre |
|-----|--------------------------------------|----------------------------|
| 1 | Organización comunitaria | Comisionado Municipal |
| 2 | Municipalidad | Alcalde o su representante |
| 3 | Núcleo de Intervención participativo | Coordinador |
| 4 | Comisión Ciudadana de Transparencia | Presidente |
| 5 | Proveedor del Servicio | Representante legal |
| 6 | Asociación de Juntas de Agua | Presidente |

Es recomendable que esta estructura (comisión de evaluación) sea juramentada por el Alcalde Municipal, siendo ella la responsable del monitoreo y evaluación de la estrategia en su conjunto; del presente plan operativo, para lo cual en las reuniones mensuales, será de estricta obligatoriedad ubicar en la agenda de trabajo el avance del Plan Operativo Anual (POA); de igual manera se elaborará una matriz que refleje las actividades Programadas durante el mes que corresponda y el nivel de avance de las mismas, actividad que se realizará en cada reunión de junta directiva.

- a) Realizar el monitoreo y evaluación de los diferentes planes operativos para mejora de los servicios.
- b) Coordinar y elaborar los informes respectivos para su posterior presentación y/o socialización en actos públicos (reuniones, asambleas comunitarias, cabildos, otros)
- c) Colaborar y coordinar con los proveedores de los servicios a fin de apoyar su gestión y

contribuir con la sostenibilidad y calidad de los servicios.

- d) Desarrollar jornadas de análisis para evaluar la evolución de los servicios y proponer medidas que posibiliten una mejora sustancial de los mismos.
- e) Otras funciones que contribuyan con los proveedores y gestores para brindar un buen servicio.

La comisión de monitoreo y evaluación de la estrategia (agenda y plan de acción) debe considerar la elaboración de un calendario anual de reuniones (1 reunión / mes) para interactuar y analizar avances, obstáculos e identificar aspectos puntuales para corregir deficiencias en la provisión de los servicios. La comisión debe considerar la conveniencia de desarrollar jornadas trimestrales para presentar los informes de evaluación para que Sociedad Civil participe, se informe y pueda plantear sus inquietudes y también se sensibilice a favor de la sostenibilidad de los servicios.



8. ACRÓNIMOS Y SIGLAS

| | |
|--------------------|--|
| AINC | Atención Integral a la Niñez en la Comunidad |
| ATA | Atenciones Ambulatorias |
| AS | Auditoría Social |
| CESAMO | Centro de Salud Municipal y Odontológico |
| CESAR | Centro de Salud Rural |
| CHORTI | Mancomunidad de Municipio de la CHORTI |
| CMI | Clínica Materno Infantil |
| CCT | Comisión Ciudadana de Transparencia |
| DGD | Departamento de Gestión Descentralizada |
| COLOSUCA | Mancomunidad de municipios de COLOSUCA |
| CM | Comisionado Municipal |
| HCPB | Historia Clínica Perinatal Base |
| IVM | Instrumento para la Vigilancia de la Mortalidad |
| LICEM | Listado de Mujeres Embarazadas |
| MANCOSOL | Mancomunidad de Municipios del Suroeste de Lempira |
| PAI | Programa Ampliado de Inmunizaciones |
| SESAL | Secretaría de Salud |
| SDHJGD | Secretaría de Derechos Humanos, Justicia Gobernación y Descentralización |
| USAID | Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (por sus siglas en inglés) |
| USAID NEXOS | Programa de Gobernabilidad Local Transparente y Entrega Mejorada de los Servicios |

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Manual para el diseño participativo de estrategias de comunicación. Centro de Comunicación Voces Nuestras. Costa Rica.
2. Ley de Municipalidades y su reglamento. Decreto No. 134-90
3. Metodología de Auditoría Social a Políticas Públicas; Metodología aceptada por el Consejo Consultivo de la Estrategia para la Reducción de la Pobreza (CCERP), Septiembre 2007.
4. Transparencia de la gestión de los servicios de salud descentralizados; USAID/ULAT- diciembre, 2014.
5. Tironi, E & Cavallo, A (2001). Comunicación Estratégica. Santiago, Chile: Taurus.