



# PLAN DE INFORMACION, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION



## AGUA Y SANEAMIENTO BASICO EN EL PACIFICO SUR: TUMACO Y GUAPI



Diciembre de 2015

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	PROGRAMAS DEL PLAN DE INFORMACIÓN, comunicación Y PARTICIPACIÓN	4
2.1	SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN CONTINUA DEL PROYECTO	4
	OBJETIVO	4
	GRUPO OBJETIVO	5
	METODOLOGÍA:	5
	ACTIVIDADES: ORDEN DEL DÍA	6
2.2	Pedagogía del Agua	8
	OBJETIVO:	8
	POBLACIÓN OBJETIVO:	8
	METODOLOGÍA:	9
	ACTIVIDADES:	9
2.3	MUJERES CUIDANDO EL TERRITORIO	11
	OBJETIVO:	11
	METODOLOGÍA:	11
	ACTIVIDADES:	11
2.4	VEEDURÍAS CIUDADANAS.	12
	OBJETIVO:	12
	METODOLOGÍA:	12
	ACTIVIDADES:	13
2.5	PROGRAMA DE SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	13
	OBJETIVO GENERAL	13
	POBLACIÓN OBJETIVO	13
	METODOLOGÍA	13
	ACTIVIDADES	13

## 1 INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Información Comunicación y Participación Ciudadana - PICP, se propone teniendo en cuenta elementos claves identificados en la caracterización de las dinámicas económicas socioculturales realizadas en la Evaluación Social para el proyecto Agua y saneamiento Básico en el Pacífico Sur: Guapi y Tumaco, tales como la desconfianza de la población en la institucionalidad del Estado debido a una larga historia de ineficacia e ineficiencia de las administraciones locales para dar respuesta a las graves problemáticas socioeconómicas y socio ambientales presentes en los dos municipios; la desarticulación entre los gobiernos locales, departamentales y nacional; la paradójica coexistencia del descontento con la habituación cotidiana de convivencia con las precarias condiciones de saneamiento básico que se constituyen en una vulneración del derecho fundamental de la vida, ante esta situación muchas de las estrategias empíricamente construidas por las comunidades para subsanar estas carencias reproducen prácticas que generan mayor vulnerabilidad de la salud de la población.

Lo anterior indica que no basta con la implementación técnica exitosa de las obras para proveer los servicios de saneamiento básico como acueducto alcantarillado y manejo de basuras. Es necesario desarrollar un proceso integral de interacción: comunidad - institucionalidad municipal y equipo ejecutor de las obras que posibilite por un lado, la valoración positiva y apropiación y cuidado de las obras por parte de los pobladores mediante la participación ciudadana y por otro generar estrategias pedagógicas orientadas al des- aprendizaje de malas prácticas y la emergencia o fortalecimiento de aquellas cuyo sentido y dinámicas coadyuvan al mejoramiento de la calidad de vida y también al cuidado de las obras en los dos municipios.

El Plan de Información Comunicación y Participación - PICP contiene 4 programas denominados de la siguiente manera: Socialización y difusión del Proyecto; Participación ciudadana durante el ciclo del Proyecto; Pedagogía del Agua; Veedurías ciudadana; Peticiones Quejas y Reclamos. Se presenta, en este documento, cada programa con su correspondiente objetivo, población objetivo, metodología y actividades.

Diagrama 1. Plan de Información, Comunicación y Participación



## 2 PROGRAMAS DEL PLAN DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

### 2.1 SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN CONTINUA DEL PROYECTO

#### OBJETIVO

**PRIMER MOMENTO:** Presentar, por medio de una reunión, a las organizaciones de la sociedad civil, entidades gubernamentales y comunidad en general el proyecto en todos sus componentes ofreciendo información importante referida a la concreción de la ejecución de las obras tales como cronogramas específicos de acuerdo a la rutas de desarrollo de obras, alcances, cobertura e impactos positivos.

**SEGUNDO MOMENTO:** Periódicamente, efectuar reuniones similares y con los mismos participantes, para socializar los avances, logros o dificultades y mantener un canal de participación abierto para las organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés. Para los dos momentos se utilizara idéntica metodología. El formato de las reuniones se ajustara de acuerdo a los temas relevantes.

---

## GRUPO OBJETIVO

Organizaciones de la sociedad civil, Organizaciones comunitarias, Secretarías de Gobierno, Educación y Salud, Personería, Defensoría del Pueblo, Juntas de acción comunal y beneficiarios de los proyectos

---

## METODOLOGÍA:

### PRIMER MOMENTO:

Carácter de la reunión: se debe construir un escenario de información y diálogo que posibilite la formulación de percepciones, preguntas concretas y posibles sugerencias o propuestas de ajustes tanto para el proyecto como para el Marco Ambiental, el Plan de Información, Participación y Comunicación, Marco de Reasentamiento y el Plan de Inclusión Social.

Convocatoria: Se afirma que el éxito de cualquier programa de intervención comunitaria depende de la calidad de la convocatoria cuyo sentido aquí se diferencia del asignado a la actividad de citación, pues en el primer caso su alcance debe superar la mera entrega de información, implicando una rigurosidad mayor asociada con la garantía de asistencia de los convocados.

Se debe hacer mediante comunicación escrita garantizando la confirmación y constancia del recibido de la misma. Es importante que la comunicación informe de manera clara el objetivo de la reunión, el lugar y el tiempo de duración del evento. Se debe hacer con una semana de anticipación para realizar de reconfirmación de asistencia a través de llamada telefónica o correo electrónico 3 días antes de la reunión.

Elección del sitio de reunión: Es fundamental elegir un lugar neutro, es decir no asociado a grupos políticos ni a un gobierno en particular; esto es importante para evitar la cooptación política partidista del proyecto. En Guapi se sugiere concertar con la Arquidiócesis y en Tumaco con la Cámara de Comercio. El espacio debe tener capacidad para 80 o 100 personas, con equipo de sonido, micrófono inalámbrico y proyector.

Dinámica de la Reunión: Dado su carácter de información y dialogo debe haber un moderador de la Unidad de Ejecutora del Proyecto UEP, cuya tarea central, además de controlar el tiempo es motivar la expresión de percepciones, preguntas y/o posibles sugerencias por parte de los y las participantes. Esta moderación debe tener en cuenta la posibilidad de intervenciones afinadas en desconfianzas, incredulidad e insatisfacción por toda la historia de ineficiencia e

ineficacia en la prestación de los servicios públicos, por tanto es importante permitir la verbalización de estas percepciones y al mismo tiempo cuidar y acotar las intervenciones para que el espacio no se convierta en una arena de conflictividades y confrontaciones.

También se debe contar con un relator que de manera rigurosa y sintética elabore la relatoría sobre el desarrollo de la reunión. Es importante el registro fotográfico y de asistencia como parte de la ayuda de memoria.

## ACTIVIDADES: ORDEN DEL DÍA

Tiempo	Actividad	Observaciones
20´	Palabras del Alcalde o su delegado	
20´	Antecedentes y enfoque del proyecto (Plan Todos Somos Pazcífico)	Esta presentación, hecha en Power Point, debe estar a cargo del director de la UEP. Un tema importante a considerar en esta presentación es: la información clara y concreta sobre la cobertura del proyecto y la explicación técnica de las causas que impiden la universalización del servicio y las alternativas.
30´	Dinámica de presentación de los participantes	Presentación: nombre, lugar de proveniencia, organización que representa y recuperación de la percepción sobre el agua que se hará a través de una pregunta sencilla: <i>Qué piensa y siente cuando escucha la palabra agua.</i>
30´	Presentación del Proyecto Técnico	Presentación en Power Point, de todos los componentes del proyecto. Importante presentar alcances y limitaciones
30´	Participación comunitaria: Micrófono abierto	El moderador deberá dinamizar el dialogo, motivando a la explicitación de percepciones, preguntas y /o sugerencias.
15´	Receso. Refrigerio.	

30´	Presentación de la Evaluación Social	Presentación en Power Point, de las principales tendencias identificadas por temas.
30´	Participación comunitaria: Micrófono abierto.	El moderador deberá dinamizar el dialogo, motivando a la explicitación de percepciones, preguntas y /o sugerencias.
15´	Receso, refrigerio.	
30´	Presentación del Plan de Información Comunicación y Participación ciudadana - PICP y Marco de Política	Presentación pedagógica de los enfoques y alcances de cada programa. Deseable involucrar formas culturales de la región (ej: Decimeras o similares)
30´	Participación comunitaria: Micrófono abierto.	El moderador deberá dinamizar el dialogo, motivando a la explicitación de percepciones, preguntas y /o sugerencias
10´	Cierre.	El Director de la UEP, debe presentar las conclusiones centrales de la reunión, incluyendo los compromisos que de esta se deriven.
10´	Aplicación de encuesta sobre percepción de la calidad de la reunión.	3 o 4 personas del equipo organizador deben aplicar rápidamente la encuesta a los participantes.

Si se presentan entrevistas por parte de los medios de comunicación el encargado de dar información debe ser el director de la UEP. Esto garantiza la coherencia, pertinencia y concreción informativa.

Evaluación de la reunión: orientada a identificar conflictos, inconformidades sugerencias que ameriten hacer ajustes viables al proyecto técnico y/o al ICP. Para esta reunión se debe contar con la relatoría la cual será insumo para la discusión y para la ayuda de memoria.

Encuesta: Evaluación de la Jornada de Socialización y Difusión del Proyecto de Saneamiento Básico. Percepción de los participantes sobre la calidad de la información

*Marque con un X la respuesta que en su opinión considere acertada:*

1. *La información sobre el proyecto fue:*

*Satisfactoria \_\_\_\_\_ Medianamente satisfactoria \_\_\_\_\_ Poco satisfactoria \_\_\_\_\_*

2. *El espacio para la participación fue:*

*Satisfactoria* \_\_\_\_\_ *Medianamente satisfactoria* \_\_\_\_\_ *Poco satisfactoria*

3. *Considera que las dudas de los participantes se aclararon de manera:*

*Satisfactoria* \_\_\_\_\_ *Medianamente satisfactoria* \_\_\_\_\_ *Poco satisfactoria*

## 2.2 PEDAGOGÍA DEL AGUA

### OBJETIVO:

**PRIMER MOMENTO:** Construir una estrategia pedagógica participativa que permita trabajar en torno a la percepción, dinámicas y prácticas culturales relacionadas con el agua como líquido vital y el manejo de las aguas residuales o servidas como componente esencial de calidad de individual y colectiva.

**SEGUNDO MOMENTO:** Elaborar un programa, previo al inicio de la operación, que permita mejorar la Gestión de Demanda del agua potable y pedagogía para un uso adecuado<sup>1</sup>

### POBLACIÓN OBJETIVO:

Estudiantes de los establecimientos públicos, docentes y directivos docentes, padres y madres de familia y Madres Fami. Funcionarios de la Secretaria de Salud.

---

<sup>1</sup> La “Gestión de la Demanda” implica fortalecer el esquema operacional del sistema de distribución de agua potable, mediante la definición e implementación de actividades orientadas a la promoción de demandas basadas en hábitos de consumo, al control y reducción de pérdidas mediante la materialización de esquemas hidráulicos que permitan la presurización paulatina de sistemas con intermitencia de servicio. Es una estrategia que busca complementar las inversiones en infraestructura con aspectos operacionales, comerciales y sociales buscando la aceptación de la comunidad, apoyando la sostenibilidad de las obras y garantizando un servicio continuo y de calidad a sus usuarios.



En el segundo momento la actividad debe ser liderada por las entidades prestadoras del servicio de agua y saneamiento de forma coordinada con líderes comunitarios, beneficiarios del proyecto y otros grupos de interés.

---

## **METODOLOGÍA:**

Este programa debe ser diseñado a partir de dos perspectivas: a) el enfoque colaborativo interinstitucional fundamentado en la alianza que dinamice sinergias de las potencialidades de la Secretaría de Salud y la Secretaría de Educación y, b) la participación activa de todos los actores tanto en el diseño, ejecución, seguimiento, retroalimentación y evaluación de la estrategia.

Esta participación requiere apertura para poner en diálogo los saberes locales con los saberes expertos validando la riqueza simbólica de la tradición oral propia de la región desde la cual se afianzan los procesos de socialización de niños niñas y jóvenes y que hoy se reconocen y se trabajan desde diferentes organizaciones culturales y comunitarias en procesos de reconfiguración de las identidades como el eje fundamental de la pervivencia como pueblos.

De otra parte la perspectiva de la participación apunta a fortalecer lo vivencial evitando trabajar desde la formalidad de lo instruccional que no permite un aprendizaje significativo. Al respecto vale la pena tener en cuenta aquí la enseñanza del antiguo proverbio chino que plantea: “Lo que oigo, lo olvido; lo que veo, lo recuerdo; lo que hago, lo aprendo”

---

## **ACTIVIDADES:**

### PRIMER MOMENTO:

Constituir un comité de aliados en la Pedagogía del Agua. Es importante que para el proceso de conformación de este comité se cuente con las personas con mayor experiencia en el tema, contar con las lecciones aprendidas de experiencias previas, en caso de que existan, es un aporte fundamental a tener en cuenta en el diseño de la estrategia.

Realizar una reunión mensual del comité de aliados para que en un plazo de 6 meses se haya elaborado la estrategia de un proyecto pedagógico sobre Pedagogía del Agua, de tal manera que se pueda inscribir en el Proyecto Educativo Institucional - PEI de los Establecimientos Educativos. El profesional social de la UEP será la persona encargada de dinamizar y facilitar el desarrollo del proceso de construcción de la propuesta garantizando la calidad del documento final, en todos sus componentes, tanto conceptuales, metodológicos como operativos. Este documento será el fundamento de la articulación de la estrategia al PEI.

Se recomienda que en el diseño de la estrategia se planee la ejecución de actividades al menos cada mes de tal manera que haya una continuidad de proceso para garantizar la apropiación e incorporación en la vida cotidiana de los y las participantes de las nuevas maneras de relacionarse con el agua. En su momento, será relevante la interacción de los Colegios, para reconocer experiencias diversas y articularse en red.

Como apoyo a la ejecución de este programa se gestionaran recursos para el diseño y elaboración de materiales de carácter informativo y pedagógico durante el ciclo del proyecto.

En su diseño, la estrategia deberá considerar, como mínimo, el desarrollo de los siguientes ejes temáticos:

- Percepciones y prácticas de higiene y su relación con estados saludables.
- La vivienda lugar de convivencia saludable para toda la familia.
- El barrio como nicho de construcción de factores de protección de estados saludables
- Cuidado del agua y riesgos y fuentes de contaminación
- Manejo de aguas servidas o residuales al interior de las viviendas y sus riesgos sanitarios
- Manejo de las redes de alcantarillado y soluciones de saneamiento alternativo y sus riesgos de destrucción u obstrucción, incluyendo la importancia y promoción de conectarse a la red del alcantarillado
- Ciclo del agua y medio ambiente, incluyendo el manejo adecuado de los desechos solidos

#### SEGUNDO MOMENTO:

El proceso de socialización previo a la operacion cobra un significado sustantivo, si se entiende la importancia que tiene la participación de la comunidad dentro de la operación y optimización del sistema de agua potable. Dentro de las principales actividades a desarrollar en un proceso de socialización del Programa de Gestión de Demanda se encuentran las siguientes:

- Contacto individual con líderes comunales (Alcaldía, Iglesia, Escuelas, Juntas de Acción Comunal).
- Convocatoria por grupos de liderazgo.
- Diseño de material de divulgación a través de medios (Prensa y radio local).
- Distribución de material pedagógico a través de las reuniones por grupos de liderazgo o casa por casa.

## 2.3 MUJERES CUIDANDO EL TERRITORIO

### OBJETIVO:

Impulsar el liderazgo y el reconocimiento de las mujeres en el ámbito de su territorio inmediato, la calle y el barrio mediante la creación de comités de mujeres para la generación de interacción y diálogo y concertación con el contratista sobre las problemáticas, impactos negativos y riesgos ocasionados por la ejecución de las obras, especialmente sobre los jóvenes y niñas y niños. Estas actividades tendrán lugar al interior de los comités Socio ambientales y se desarrollaran con la periodicidad de estos.

### METODOLOGÍA:

Se incentivarán a pequeña escala la creación de comités de mujeres como instancia legítima de vocería para identificar, desde las dimensiones de la prevención y la atención, por un lado la posibilidad de impactos negativos o riesgos para exigir medidas de prevención y por otro la ocurrencia de los impactos exigiendo medidas de reparación .

Los comités se crearan antes de iniciar las obras: el profesional social de la UEP con apoyo del comité socio-ambiental de la obra será la persona encargada de hacer el acompañamiento a los comités. Se entiende acompañamiento como la acción integral de realizar proceso de dialogo, formación, asesoramiento y aprendizaje conjunto con las mujeres. Los comités serán presentados ante el contratista como instancia de interlocución y conjuntamente deberán establecer una ruta de atención a las inquietudes preguntas y sugerencias de las mujeres.

### ACTIVIDADES:

Realizar visitas de campo con las mujeres para identificar riesgos o posibles impactos negativos debido a las excavaciones, cerramientos, presencia de materiales y equipos, acciones del personal de trabajo (en su mayoría hombres) que atenten contra la dignidad de los pobladores.

En este tema se debe tener en cuenta que niños, niñas y jóvenes especialmente mujeres, en los dos municipios constituyen un grupo altamente vulnerable expuesto a agresiones y violencias ya sean físicas psicológicas o sexuales, prostitución, trata de personas etc. por esto se debe hacer énfasis en la prevención y cuidado de esta población durante la ejecución de las obras

y en caso de ocurrencia de alguno de estos hechos realizar el debido proceso con las instituciones encargadas. Es deseable que el contratista realice, desde la perspectiva preventiva, charlas con sus equipos de trabajo sobre el tema.

Registro escrito sistemático de las interacciones con los comités de mujeres, compromisos y acciones de respuesta. Estos serán un instrumento clave tanto para las mujeres como para los ejecutores de la obra, para hacer seguimiento y evaluación del programa.

## 2.4 VEEDURÍAS CIUDADANAS.

### OBJETIVO:

Identificar, impulsar y articular con la Personería a las veedurías ciudadanas existentes<sup>2</sup> o las creadas durante el ciclo del proyecto para que puedan contar con información de primera mano sobre el proyecto y el avance de las obras.

### METODOLOGÍA:

Este es un programa fundamental que aporta en el ámbito democrático de la participación ciudadana, genera construcción de confianza y control social sobre el desarrollo de las obras en la ciudad.

Deberá construirse una interacción de diálogo fluida entre el profesional social de la UEP, quien previamente habrá hecho un inventario y caracterización de estas organizaciones identificando potencialidades y dificultades. Se dará información no solo sobre el proyecto técnico, también sobre el PICP.

Todas las reuniones con las veedurías deberán contar con un funcionario representante de la Personería y todos los compromisos acuerdos y actividades derivadas de las reuniones con veedurías individuales o colectivas deberán tener un seguimiento, evaluación y gestión, hasta lograr su propósito, por parte de profesional social de la UEP., en coordinación con los equipos sociales del contratista y la interventoría.

---

<sup>2</sup> En Tumaco existe el Comité de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo, Acueducto, Alcantarillado y Energía Eléctrica del Municipio de Tumaco.

---

## **ACTIVIDADES:**

Reuniones trimestrales individuales o colectivas; definición de una ruta de recepción y atención a sugerencias quejas y reclamos; Seguimiento a las contrataciones de manos de obra calificada y no calificada.

## **2.5 PROGRAMA DE SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

---

### **OBJETIVO GENERAL**

Brindar a los pobladores la información pertinente de manera oportuna y veraz, referida a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), relacionados con los impactos negativos ocasionados en y por el desarrollo de las obras directamente sobre las personas, viviendas o barrio, así mismo dar trámite y solución adecuada y oportuna a dichos impactos negativos.

---

### **POBLACIÓN OBJETIVO**

Todas las personas y organizaciones comunitarias que se vean afectadas negativamente por el desarrollo de las obras.

---

### **METODOLOGÍA**

La perspectiva de este programa debe estar centrada en una genuina intencionalidad de reconocimiento de los pobladores como sujetos de derechos, de igual manera se deberá actuar en el marco de una metodología adecuada de resolución de conflictos, y concertación con perspectiva de equidad.

---

### **ACTIVIDADES**

Diseñar los mecanismos y la logística para la recepción y respuesta tales como líneas telefónicas, correo electrónico, correo certificado etc. Si fuese necesario crear un centro de atención equidistante de las zonas de trabajo de fácil acceso para los pobladores.

Centralizar la recepción de (PQRSD) que provengan de los comités de mujeres y las veedurías ciudadanas tanto aquellas que pueden haber tenido una resolución en la instancia directa de diálogo con el contratista como aquellas que se presentaron en esa instancia y no

tuvieron solución, así mismo aquellas que no fueron directamente a la instancia de dialogo con el contratista. Esto posibilitará realizar un historial de PQRSD y establecer indicadores que permitan evaluar la eficacia del programa.

Realizar seguimiento, por medio de una matriz en la cual se identifican cada uno de los actores que influyen de manera positiva o negativa en el proceso de respuesta.

Elaborar informes mensuales, donde se registra el avance de las PQRSD, su tratamiento y su respectiva respuesta.

Socializar con las veedurías, los comités de mujeres y la Personería los informes.