



Clínicas
de integridad

¡Bienvenidos!



Clínica 1: Principios de transparencia activa



Nuestro programa



Clínica 1

Principios de la
transparencia activa



Clínica 2

Transparencia en la
gestión de contrataciones



Clínica 3

Transparencia
presupuestaria



Objetivos de la clínica 1

Al final de la sesión, podrás:

- ❖ **Identificar tus obligaciones legales de difusión de información pública**, de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (170-2006) y su reglamento (IAIP 2008).
- ❖ **Diferenciar entre la transparencia pasiva y activa**, y entender la importancia de esta última tanto para el prestador de servicio como para el usuario.
- ❖ **Reconocer los atributos de la transparencia activa efectiva**: relevancia, formato adecuado, puntualidad, lugar adecuado y claridad.
- ❖ Comprender al público objetivo y **preparar piezas informativas efectivas**.



Temas de la clínica 1

- ❖ **Tema 1:** Marco legal de transparencia en Honduras
- ❖ **Tema 2:** Transparencia activa y los atributos
- ❖ **Tema 3:** Segmentación y comprensión del público objetivo.
- ❖ **Tema 4:** Preparación de una pieza de comunicación.
- ❖ Herramientas prácticas



Tema 1: Marco legal de la transparencia en Honduras

Marco legal de la transparencia en Honduras



- ❖ **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP).** Decreto legislativo No. 170-2006 del 30 de diciembre de 2006
- ❖ **Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.** Diario Oficial La Gaceta, con fecha del 06 de marzo de 2008



Obligatoriedad de difusión de información

Primera pregunta:

¿Crees que esta afirmación es verdadera o falsa?

De acuerdo con la LTAIP, los prestadores de servicio de agua y saneamiento deben garantizar la publicidad de la información relativa de sus actos y el acceso de los ciudadanos a dicha información.



Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP)

Decreto legislativo No. 170-2006 del 30 de diciembre de 2006)

— Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública —

Diario Oficial La Gaceta, 30 de diciembre de 2006

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Decreto Legislativo No. 170 – 2006.

EL CONGRESO NACIONAL,

CONSIDERANDO: Que Honduras es un Estado de Derecho en donde los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la Ley y que tienen la obligación de cumplir sus funciones con eficiencia, ética y responsabilidad social;

CONSIDERANDO: Que la transparencia y la rendición de cuentas son garantías para un mejor desempeño del servidor público y del gobierno en general y, además, condiciones necesarias para una efectiva participación ciudadana en la construcción de una auténtica democracia;

CONSIDERANDO: Que el derecho de acceso a la información pública es garantía de transparencia para que los ciudadanos puedan fiscalizar y exigir cuentas a los servidores públicos, a cada paso del proceso y en cualquier momento, y, además, constituye un medio eficaz contra la corrupción;

11

— Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública —

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES. Para los efectos de la presente Ley, se entiende por:

- 1) **Transparencia:** El conjunto de disposiciones y medidas que garantizan la publicidad de la información relativa de los actos de las instituciones obligadas y el acceso de los ciudadanos a dicha información.¹
- 2) **Publicidad:** El deber que tienen las instituciones públicas de dar a conocer a la población la información relativa a sus funciones, atribuciones, actividades y a la administración de sus recursos;
- 3) **Derecho de Acceso a la Información Pública:** El derecho que tiene todo ciudadano para acceder a la información generada, administrada o en poder de las instituciones obligadas previstos en la presente Ley, en los términos y condiciones de la misma;

- 4) **Instituciones Obligadas:** a) El Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Poder Ejecutivo, las instituciones autónomas, las municipalidades y los demás órganos e instituciones del Estado; b) Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S), las Organizaciones Privadas de Desarrollo (OPD's) y en general todas aquellas personas naturales o jurídicas que a cualquier título reciban o administren fondos públicos, cualquiera que sea su origen, sea nacional o extranjero o sea por sí misma o a nombre del Estado o donde éste haya sido garante, y todas aquellas organizaciones gremiales que reciban ingresos por la emisión de timbres, por

¹ Este numeral incluye reformas realizadas a la Ley mediante el Decreto No. 64 – 2007/ ver Anexos.

14

Art. 3° Definiciones

...

4) Instituciones obligadas: ... y en general todas aquellas personas naturales o jurídicas que a cualquier título reciban o administren fondos públicos, cualquiera que sea su origen...



Entonces, la
respuesta correcta
es “Verdadero”.

Contenido de la información para su difusión



Segunda pregunta:

¿Cuál crees que es la opción correcta?



De acuerdo con la LTAIP, las instituciones obligadas están en el deber de difundir de oficio y actualizar periódicamente a través de medios electrónicos o instrumentos computarizados; a falta de éstos, por los medios escritos disponibles, la información siguiente:

Opción A:

Su estructura orgánica, sus funciones, las atribuciones por unidad administrativa, los servicios que presta, las tasas y derechos y los procedimientos, requisitos y formatos para acceder a los mismos.

Opción B:

Los presupuestos, un informe trimestral y otro anual de la ejecución presupuestaria, que incluya el detalle de las transferencias, los gastos, la inversión física y financiera, la deuda y la morosidad.

Opción C:

Las contrataciones, concesiones, ventas, subastas de obras, convocatorias a concurso, licitación de obras públicas y suministros, los contratos de consultoría, las actas de apertura de ofertas y adjudicación, directas, así como sus resultados; ampliaciones, prórrogas y declaratorias de compras.

Opción D:

El nombre de los servidores públicos encargados de gestionar y resolver las solicitudes de información pública, la dirección, teléfono y dirección electrónica de su centro de trabajo.

Opción E:

Todas las anteriores

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP) Decreto legislativo No. 170-2006 del 30 de diciembre de 2006)

ARTÍCULO 13.- INFORMACIÓN QUE DEBE SER DIFUNDIDA DE OFICIO. Toda Institución Obligada está en el deber de difundir de oficio y actualizar periódicamente a través de medios electrónicos o instrumentos computarizados; a falta de éstos, por los medios escritos disponibles, la información siguiente:

- 1) Su estructura orgánica, sus funciones, las atribuciones por unidad administrativa, los servicios que presta, las tasas y derechos y los procedimientos, requisitos y formatos para acceder a los mismos;
- 2) Las Leyes, reglamentos, circulares y demás disposiciones de observancia general que rigen su funcionamiento;
- 3) Las políticas generales, los planes, programas y proyectos, informes, actividades, los estados financieros y las liquidaciones presupuestarias trimestrales por programas;
- 4) Toda la información catastral que posean y su vinculación con el Registro de la Propiedad Inmueble;
- 5) Los registros públicos de cualquier naturaleza;
- 6) El Diario Oficial La Gaceta actualizado;

23

— Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública —

- 7) La remuneración mensual de los servidores públicos por puesto, incluyendo otros pagos asociados al desempeño del puesto;
- 8) Los presupuestos, un informe trimestral y otro anual de la ejecución presupuestaria, que incluya el detalle de las transferencias, los gastos, la inversión física y financiera, la deuda y la morosidad;
- 9) Las contrataciones, concesiones, ventas, subastas de obras, convocatorias a concurso, licitación de obras públicas y suministros, los contratos de consultoría, las actas de apertura de ofertas y adjudicación, ampliaciones, prórrogas y declaratorias de compras directas, así como sus resultados;
- 10) Los mecanismos que permitan la participación ciudadana en la toma de decisiones;
- 11) El nombre de los servidores públicos encargados de gestionar y resolver las solicitudes de información pública, la dirección, teléfono y dirección electrónica de su centro de trabajo;
- 12) Los Decretos Ejecutivos, Acuerdos y Resoluciones firmes que emita el Poder Ejecutivo, incluyendo las instituciones descentralizadas;
- 13) El Congreso Nacional, publicará además, las resoluciones que resulten de las mociones y decretos que se aprueben; asimismo publicará las iniciativas de leyes y sus respectivos dictámenes, y opiniones, para lo cual, quienes las presenten deberán entregarlas a

24

— Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública —

- la Secretaría por escrito y en formato electrónico para que proceda a publicarlas en el plazo máximo de diez (10) días, y difundir por Internet las sesiones del pleno del Congreso Nacional y de las comisiones;
- 14) El Poder Judicial, publicará además, las sentencias judiciales firmes que hayan causado estado o ejecutoria, sin perjuicio, del derecho que tienen las partes para oponerse a la publicación de sus datos personales;
 - 15) El Tribunal Superior de Cuentas, publicará además los informes definitivos de las intervenciones fiscalizadoras practicadas; así como la publicación de las resoluciones una vez que hayan quedado firmes;
 - 16) La Procuraduría General de la República, publicará además la relación de los juicios en que sean parte las instituciones públicas y las sentencias definitivas recaídas en ellos;
 - 17) Las municipalidades publicarán además una relación de los juicios en que sean parte y las sentencias definitivas recaídas en ellas las resoluciones y actas de las sesiones de la Corporación Municipal;
 - 18) Las instituciones respectivas, publicarán además las estadísticas y la información relativa al comportamiento macroeconómico y financiero del Estado que generen o manejen; y,
 - 19) La información sobre actividades de empresas privadas que suministren bienes y servicios públicos con carácter de exclusividad o que celebren contratos financiados con recursos o fondos del Estado, será divulgada por medio de la entidad pública con la cual se hayan celebrado los contratos respectivos.



Has
acertado si
te decidiste
por la
opción E:
todas las
anteriores

Obligación y derecho de acceso a la información



Tercera pregunta:

¿Crees que la siguiente afirmación es verdadera o falsa?

La LTAIP diferencia entre transparencia pasiva y activa, siendo esta última la obligación de publicar la información relativa a su gestión y brindar toda la información concerniente a la aplicación de los fondos públicos que administren.



Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP) Decreto legislativo No. 170-2006 del 30 de diciembre de 2006)

ARTÍCULO 4.- DEBER DE INFORMAR Y DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Todas las instituciones obligadas deberán publicar la información relativa a su gestión o, en su caso, brindar toda la información concerniente a la aplicación de los fondos públicos que administren o hayan sido garantizados por el Estado.

Sin perjuicio de lo previsto en la Ley de Contratación del Estado en relación con las publicaciones, todos los

² Este numeral incluye las reformas realizadas a la Ley mediante el Decreto No. 64 – 2007/ ver Anexos.

16

— Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública —

procedimientos de selección de contratistas y los contratos celebrados, se divulgarán obligatoriamente en el sitio de Internet que administre la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones (ONCAE). A este efecto, los titulares de los órganos o instituciones públicas quedan obligados a remitir la información respectiva.

A su vez, toda persona natural o jurídica, tiene derecho a solicitar y a recibir de las Instituciones Obligadas, información completa, veraz, adecuada y oportuna en los límites y condiciones establecidos en esta Ley.

Art. 4º Deber de informar y derecho al acceso a la información pública

- ❖ [Activa] *Todas las instituciones obligadas deberán publicar (de forma proactiva) la información relativa a su gestión o, en su caso, brindar toda la información concerniente a la aplicación de los fondos públicos que administren o hayan sido garantizados por el Estado.*
- ❖ [Pasiva] *A su vez, toda persona natural o jurídica, tiene derecho a solicitar y a recibir de las Instituciones Obligadas, información completa, veraz, adecuada y oportuna en los límites y condiciones establecidos en esta Ley.*



Entonces, la respuesta correcta es “Verdadero”.

Medios de difusión de la información



Cuarta pregunta:

Es esta afirmación, ¿verdadera o falsa?

El reglamento de la LTAIP del 2008 indica que las instituciones obligadas deben publicar en su sitio de internet y/u otros medios disponibles los mecanismos y actividades que realicen para promover la participación ciudadana en la toma de sus decisiones.



Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Diario Oficial La Gaceta, 06 de marzo de 2008

— Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública —

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el siguiente:

REGLAMENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente Reglamento de orden público e interés social norma la oportuna, efectiva aplicación y cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el fortalecimiento del Estado de Derecho y la consolidación de la democracia mediante la participación ciudadana; proveyendo de bases suficientes para asegurar la efectividad del ejercicio de derecho al acceso a la información pública, la rendición de cuentas, y desarrollar, así como ejecutar la política nacional de transparencia y de combate a la corrupción.

ARTÍCULO 2. PREEMINENCIA. El presente Reglamento tiene preeminencia sobre cualquier otro reglamento general o especial, que verse sobre la misma materia, pero no restringe las funciones más amplias o complementarias que, en materia de combate a la corrupción y a la ilegalidad de los actos del Estado, el Estado hubiese ya reconocido en otras leyes como la Ley del Consejo Nacional Anticorrupción y la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS. Las Instituciones Obligadas deberán favorecer, y tener como base fundamental para la aplicación e interpretación de la Ley y del presente Reglamento, los principios de máxima divulgación, transparencia en la gestión pública, publicidad, auditoría social, rendición de cuentas, participación ciudadana, buena fe, gratuidad y apertura de la información, para que las personas, sin discriminación alguna, gocen efectivamente de su derecho de acceso a la información pública, a participar en la gestión de los asuntos públicos, dar seguimiento a los mismos, recibir informes documentados de la eficiencia y probidad en dicha gestión y velar por el cumplimiento de la Constitución y de las leyes.

52

— Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública —

Las instituciones Obligadas publicarán en su sitio de internet y/u otros medios disponibles los mecanismos y actividades que realicen para promover la participación ciudadana en la toma de sus decisiones.

Los procedimientos de selección de contratistas y los contratos celebrados por la Administración Pública y los particulares, se divulgarán en el sitio de Internet que administre la Oficina Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado ONCAE, por lo que la remisión de dicha información a la ONCAE, es obligatoria, siendo sujeto el funcionario público que incumpla estas disposiciones, a las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que implique.

Art. 5° Principios

- Máxima divulgación
- Transparencia en la gestión pública
- Publicidad
- Auditoría social
- Rendición de cuentas
- Participación ciudadana
- Buena fe
- Gratuidad y apertura de la información

Las instituciones obligadas deben publicar en su sitio de internet y/u otros medios disponibles los mecanismos y actividades que realicen para promover la participación ciudadana en la toma de sus decisiones.



Acertaste si
“Verdadero” fue tu
elección.



Tema 2: Transparencia activa y sus atributos

Valor de la transparencia activa



Para el prestador

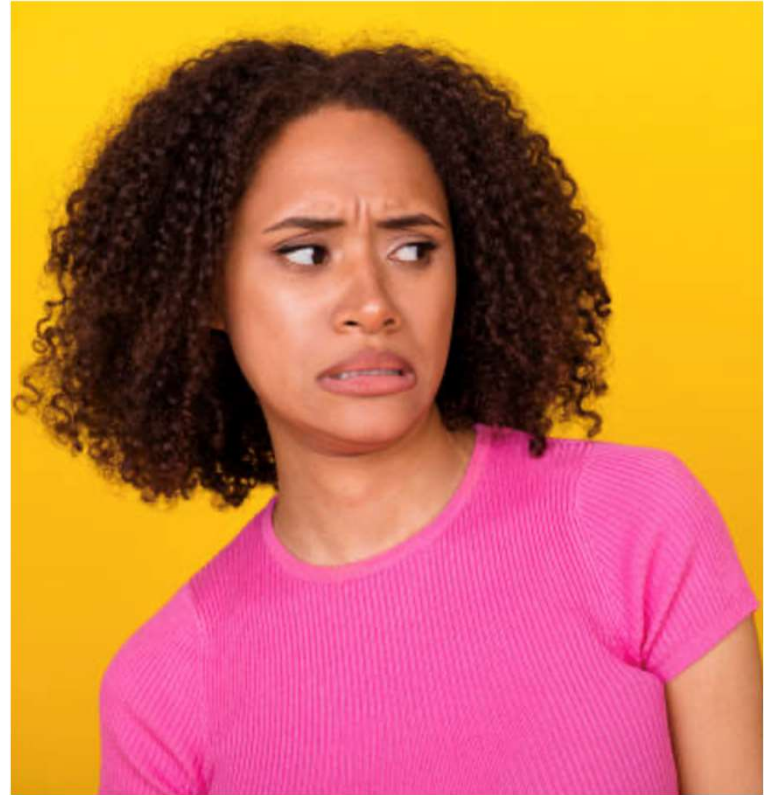
- Cumplimiento de la normativa y así, evitar sanciones.
- Construcción de confianza ciudadana.
- Aumento de la reputación institucional.
- Mejora en la gestión y eficiencia.
- Reducción de conflictos y reclamaciones.
- Atracción de recursos y apoyo externo.



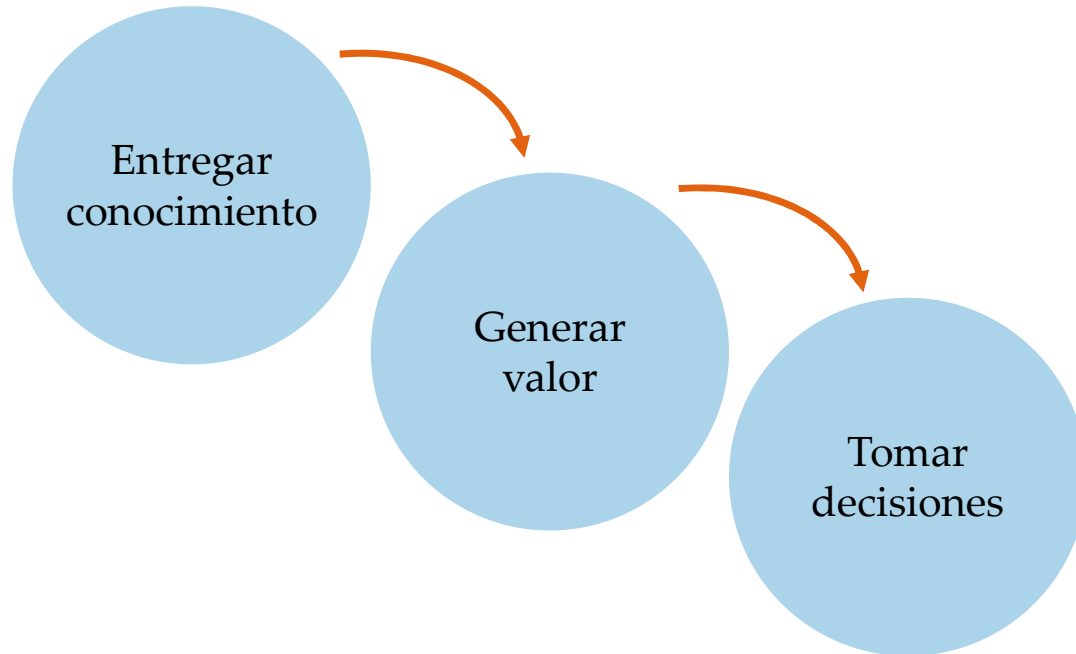
Para el usuario

- Planificación y organización.
- Identificación de responsables.
- Pagos confiables.
- Reducción de sorpresas en la factura.
- Mejor comunicación y resolución de problemas.
- Sentimiento de confianza.

**Transparencia no es
solo publicar
montones de
documentos con
datos
incompresibles**



Es también identificar
piezas de información
que sean relevantes para
los usuarios



Atributos de transparencia efectiva

Relevancia

Relevancia y utilidad de la información para el público objetivo

Formato adecuado

Forma cómo se presenta la información (post, video, mensaje, texto)

Puntualidad

Se refiere a la entrega de información en el momento adecuado

Lugar adecuado

Compatibilidad de acceso. Lugares donde el público objetivo puede encontrar y acceder fácilmente a la información

Claridad

Comprensibilidad. De forma sencilla y lógica, utilizando un lenguaje accesible

Artículo 16 (Reglamento de la LTAIP)

- ❖ Claridad
- ❖ Completitud
- ❖ Orden
- ❖ Calidad
- ❖ Veracidad
- ❖ Confiabilidad



Tema 3: Segmentación y caracterización del público objetivo

Segmentación del público objetivo

Definición

Proceso de dividir un público amplio en grupos más pequeños y homogéneos, en función de factores que influyen en el consumo de información compartido por el prestador de servicios.

Objetivo

Facilitar la creación de contenidos que estén alineados con las expectativas e intereses de cada grupo segmentado, aumentando la efectividad en la transparencia activa.

Autoridad municipal



Usuarios



Entidades de control



Oferentes

Segmentación del público objetivo

¡Importante!

La segmentación se justifica cuando existen diferencias significativas entre los grupos en relación con sus:

- importancias/influencia
- necesidades informativas
- preferencias de comunicación



Entidades de control



Usuarios



Oferentes

**¿Son distintos
estos
segmentos?**

Caracterización del público objetivo

Definición

Comprender quiénes son las diferentes audiencias a las que se pretende comunicar. Esto incluye conocer sus características y rutinas, así como las obligaciones comunicacionales que se derivan de su relación con el prestador.



Entidades de
control



Usuarios



Oferentes

¡Caractericemos cada público objetivo!

Caracterización del público objetivo



Relación con el
prestador



Nivel de
importancia /
influencia



Tareas



Necesidades de
información



Desafíos



Frecuencia de la
información



Preferencia de canal
de comunicación



Preferencia de
formato

Ejemplo:

Entidades de control



Relación con el prestador

Existe una relación de supervisión, vigilancia y control. El prestador está obligado a transmitir información.



Nivel de importancia / influencia

Tanto la importancia, como la influencia es alta, ya que tiene la capacidad de sancionar al prestador.



Tareas

Ellos verifican si la información ha sido compartida de acuerdo con la norma.



Necesidades de información

(Art. 13 de la LTAIP: estructura, funciones, servicios, leyes, políticas, planes, proyectos, registros, presupuestos, gastos, deuda, contrataciones, nombres...



Desafíos

Ellos deben verificar que toda la información ha sido cargada mensualmente, aun cuando muchas piezas sean las mismas del mes anterior.



Frecuencia de la información

Según la LTAIP, se debe cargar toda la información mensualmente.



Preferencia de canal de comunicación

Según la LTAIP, todas las piezas de información se deben subir al Porta Único de Transparencia y publicar en el sitio de internet y/u otros medios disponibles.



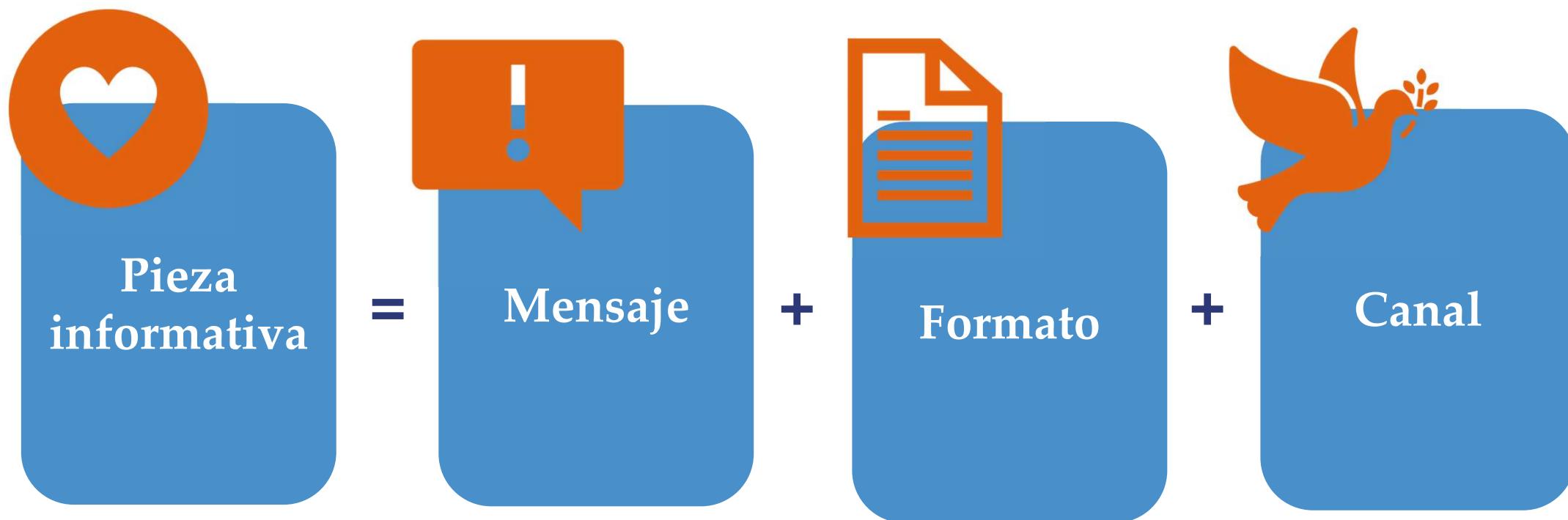
Preferencia de formato

En este caso se trata de documentos de texto, como informes, reportes, etc.



Tema 4: Creación de piezas informativas

Creación de una pieza informativa



Basado en las características de cada público objetivo



Identificación de mensajes

Definición

Crear declaraciones concisas e impactantes que transmitan información clave que resuenen con las necesidades identificadas en el público objetivo.

Objetivo

Asegurar que cada audiencia reciba mensajes relevantes, coherentes y eficaces que promuevan la comprensión de las operaciones del operador y cómo estas les afectan.





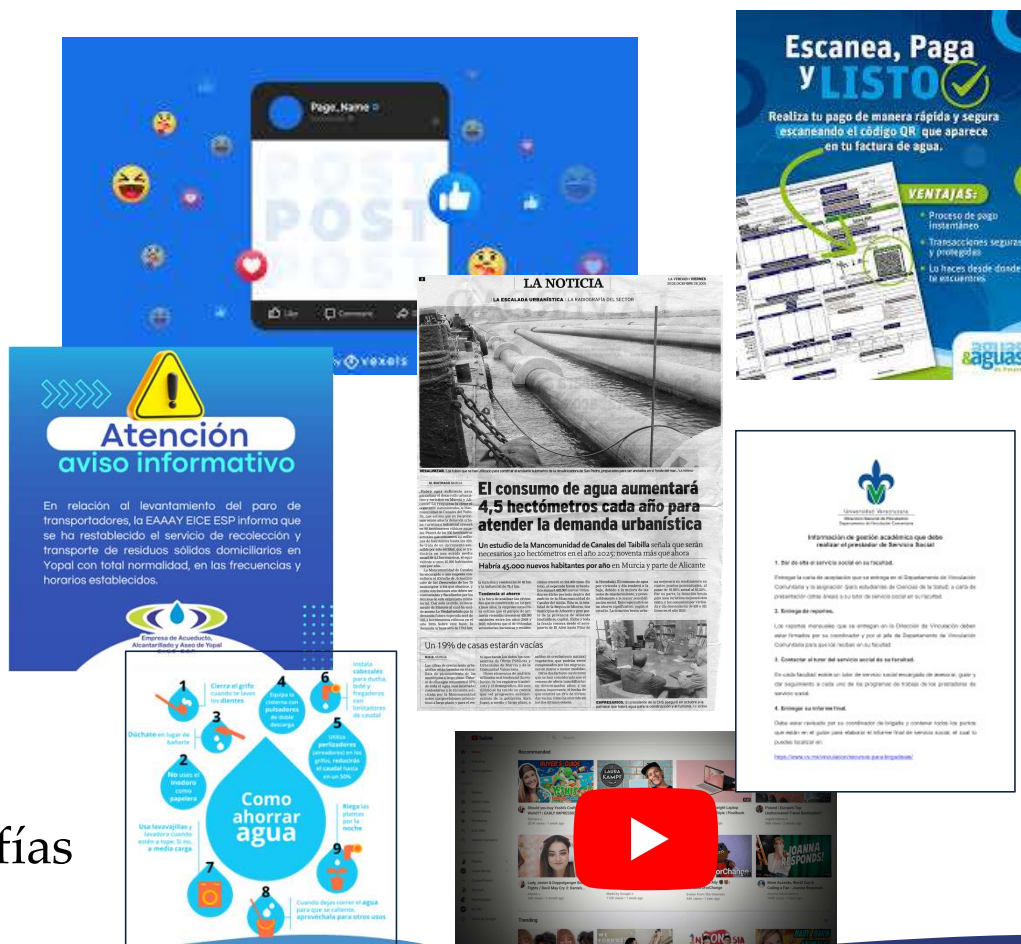
Identificación de formatos

Texto

- Cortos (post en redes sociales, mensajes de WhatsApp, avisos en páginas webs, carteleras).
- Medianos (noticias, folletos, artículos)
- Largos (reportes)

Imágenes

Dibujos, infografías y fotos.



Audio

Podcasts, anuncios en radio, anuncios en WhatsApp, noticias en radio, canciones.

Audiovisuales

Videos largos, videos cortos, cortos en televisión, noticias en televisión.



Identificación de canales

Controlados por el prestador

Redes sociales

Correos electrónicos

Página web

WhatsApp

YouTube

Factura

Carteleras

**Espacio en la
oficina**

**Calendarios,
agendas, etc..**

Controlados por otros

Radio local

Televisión local

Prensa local

Prensa online

Ejemplo:



Público objetivo

Usuarios del servicio de agua y saneamiento

Información

La actual sequía está causando que los niveles de los embalses bajen, requiriendo medidas urgentes de ahorro de agua.

Valor: Tarea relacionada

Esta información es crucial para que los usuarios entiendan la gravedad de la situación y colaboren activamente en la reducción del consumo de agua del hogar, ayudando a preservar el recurso.

Objetivo de la pieza informativa

Fomentar la reducción del uso de agua entre los usuarios para mitigar el impacto de la sequía y prevenir restricciones severas en el futuro.

Mensaje principal

"¡La sequía nos afecta a todos! Usa el agua responsablemente y ayuda a conservar nuestros recursos."

Tono y estilo del mensaje

Educativo y persuasivo; buscando la sensibilidad y el compromiso del usuario.

Formato de la pieza informativa

Reel corto e impactante

Canales de comunicación

Redes sociales (Facebook, Instagram), el canal de YouTube del prestador. Se puede también colgar en la página web y compartir en WhatsApp.

Maqueta

[ESCENA 1: Un barranco seco y la toma panorámica de un embalse vacío]. Narrador:

"Hoy más que nunca, el agua es especialmente valiosa. La sequía está aquí y las fuentes de agua están disminuyendo."

[ESCENA 2: Familias utilizando eficientes métodos de ahorro de agua en el hogar: cerrar el grifo mientras se enjabonan las manos, recolectar agua de lluvias para plantas, etc.] Narrador:

"Todos podemos contribuir. Pequeños cambios como estos pueden marcar una gran diferencia."

[ESCENA 3: Un experto en sostenibilidad aparece en cámara. Se dirige al público con un gesto amable.] Experto:

"Conservar agua no solo es necesario, es vital. Juntos podemos afrontar esta sequía."

[ESCENA 4: Pantalla final con el logo del prestador de servicio y un fuerte llamado al compromiso.] Texto en pantalla:

"Cada gota cuenta. Visita nuestras redes para conocer maneras fáciles de ahorrar agua. ¡Comparte y actúa!"



Temas tratados en la clínica 1

- Marco legal de la transparencia en Honduras
- Transparencia activa y sus atributos
- Segmentación y caracterización del público objetivo
- Creación de piezas informativas



Herramientas prácticas

- ❖ Ir a capacitación virtual en la plataforma:
<https://clnicasdeintegridad.creation.camp/>
- ❖ Buscar la clínica 1 en la sección Capacitación virtual.
- ❖ Descargar los documentos Word que se indican a continuación
- ❖ Completarla con calma



Herramienta práctica 1.1

Para poder realizar este primer trabajo práctico, utiliza el documento descargado llamado “Herramienta 1.1 Caracterización de los segmentos”.

Recuerda leerlo detenidamente y trabajar en lo que se te indica.

Una vez termines recuerda realizar la siguiente herramienta.






Clínica 1: Principios de transparencia activa

Herramienta 1.1: Caracterización de los públicos objetivo
 Cuando estes haciendo la clínica 1, caracteriza solamente a los usuarios. Una vez que veas la clínica 2, como trabajo práctico opcional podrías caracterizar a los oferentes.

Característica	Usuarios	Oferentes	Entidades de control (ERSAPS, Portal de transparencia)
Relación con el prestador <i>¿Qué relación tiene este público con el prestador? ¿Hay alguna ley que regule la información transmitida a este público?</i>	Prepara solo la columna de usuarios		Existe una relación de supervisión, vigilancia y control. El prestador está obligado a transmitir información
Nivel de importancia / influencia <i>¿Qué tan importante es este público para el prestador? ¿Qué tan influyente es este público para el funcionamiento del prestador?</i>			Tanto la importancia, como la influencia es alta, ya que tiene la capacidad de sancionar al prestador.
Tareas <i>¿Qué tareas debe realizar este público que puedan ser respaldadas por la publicación de información del prestador?</i>			Ellos verifican si la información ha sido compartida de acuerdo con la norma
Necesidades de información <i>¿Qué información necesita este público para llevar a cabo sus tareas?</i>			Necesita que el prestador suba: 1) Su estructura orgánica, sus funciones, las atribuciones por unidad administrativa, los servicios que presta, las tasas y derechos y los procedimientos, requisitos y formatos para acceder a los mismos;



Herramienta práctica 1.2



Clínica 1: Principios de transparencia activa

Para poder realizar este segundo trabajo práctico, utiliza el documento llamado “Herramienta 1.2. Creación de una pieza informativa”.

Recuerda leerlo detenidamente y trabaja lo que se te indica.

Herramienta 1.2: Formato para la creación de una pieza informativa
Siguiendo el ejemplo de la última columna, crea una pieza informativa.

Público objetivo (Indica a quién está dirigida la pieza informativa)		Usuarios del servicio de agua y saneamiento
Información (Indica qué información se debe transmitir al público objetivo)	Rellena esta columna con cualquier tema que desees.	La actual sequía está causando que los niveles de los embalses bajen, requiriendo medidas urgentes de ahorro de agua.
Valor: Tarea relacionada (Especifica cómo esta información es relevante para el público objetivo, es decir, para qué le sirve)		Esta información es crucial para que los usuarios entiendan la gravedad de la situación y colaboren activamente en la reducción del consumo de agua del hogar, ayudando a preservar el recurso.
Objetivo de la pieza informativa (Define qué espera lograr el prestador con esta pieza informativa)		Fomentar la reducción del uso de agua entre los usuarios para mitigar el impacto de la sequía y prevenir restricciones severas en el futuro.
Mensaje principal (Define el mensaje central que desea transmitir al público objetivo)		“¡La sequía nos afecta a todos! Usa el agua responsablemente y ayuda a conservar nuestros recursos.”
Tono y estilo de la pieza: (Define el tono y el estilo que debe tener la pieza)		Educativo y persuasivo; buscando la sensibilidad y el compromiso del

Una iniciativa de:

Implementada por:

Con el apoyo de:



¡Muchas gracias!

Ahora continúa con la clínica 2



Clínicas
de integridad