

## El Caso de la Red de Desarrollo Sostenible

<b>Nombre del Proyecto:</b>	Servicios de información y comunicación de la ERP
<b>Línea Estratégica:</b>	Línea 3: acceso a información, intercambio y sistematización
<b>Socio ejecutor:</b>	Red de Desarrollo Sostenible, Honduras
<b>Periodo de ejecución:</b>	Febrero 2005 a Enero 2006 y Febrero 2006 a Enero 2007
<b>Actores participantes:</b>	Mabel Hernández, Coordinadora del proyecto de la RDS de febrero 2005 a julio 2006 Elke Gottschalk, equipo técnico Fondo ACI ERP

### La situación, que originó la experiencia

La RDS-HN, conocida como La Red, fue el primer proveedor de correo electrónico en el país y sus primeros usuarios fueron las ONGs. La Red vincula a las instituciones que trabajan en pro del desarrollo humano sostenible a través de redes físicas y/o virtuales para el intercambio de información, utilizando el internet como una de sus herramientas. Su visión es ser un foro abierto y democrático en donde convergen todos los sectores de la sociedad, que dinamice la opinión pública, el acceso a la información y la incidencia para el desarrollo de la nación.

La RDS identificó que el desconocimiento de sociedad civil de la ERP y la poca información disponible sobre el tema, eran limitantes para la participación de las organizaciones en los procesos de la ERP y para la apropiación de la misma. Debido a lo anterior y ante las oportunidades que brindaba el Fondo ACI ERP, se plantea levantar un sistema de información sobre el proceso ERP desde la sociedad civil que permitiera disponer de información oportuna, transparente y actualizada y que facilitara espacios de discusión e interacción entre actores de la sociedad civil, el gobierno y la cooperación internacional.

Desde la RDS se propició un acercamiento con el Fondo ACI ERP y se planteó la idea diseñar un proyecto específico, generando información y discusión sobre la ERP que incluyera la participación de actores claves de la sociedad civil que trabajan en torno al tema. Desde el Fondo ACI ERP se propuso incluir la difusión de información relevante sobre el Fondo ACI-ERP como sus planteamientos, los mecanismos de cogestión, la manera de acceder a fondos y la experiencia obtenida a través de los proyectos financiados.

### La reconstrucción de la experiencia

El planteamiento inicial de esta experiencia fue: “Facilitar una plataforma virtual a través de un Portal que brinde servicios, mecanismos y herramientas a la sociedad civil en el marco de la Estrategia de Reducción de la Pobreza (ERP), mediante el cual se realicen procesos de comunicación, difusión de información y discusión en línea, a fin de contribuir al seguimiento, monitoreo y evaluación de las acciones desarrolladas en el marco de esta estrategia, fortaleciendo la capacidad de incidencia, la toma de decisiones informadas y opinión constructiva”.

En el desarrollo de la experiencia se pueden diferenciar 5 fases que abarcan diferentes procesos, a continuación la descripción de cada fase.

### Investigación sobre la demanda de información

La investigación sobre la demanda de información y comunicación se realizó desde diferentes perspectivas, incluyendo las necesidades de organizaciones de base, organizaciones de sociedad civil de manera general y desde la perspectiva del Fondo ACI ERP.

Como estrategia específica para conocer la necesidad de información de las

## Elaboración y puesta en línea del portal

organizaciones locales y grupos de base, se coordinó con el Fondo ACI ERP por medio de la participación de la Red en los talleres de capacitación para formulación y planificación de proyectos que realizó el Fondo dirigido a este grupo meta, los cuales se llevaron a cabo en cinco regiones del país. La participación en estos talleres permitió dar a conocer información específica sobre el Portal, entre la que se destacaba la dirección en Internet desde la cual se podría acceder al mismo, la información básica a consultar en esta herramienta y los canales electrónicos de comunicación que estarían a disposición para la discusión, el análisis, la reflexión y opinión en el tema. Cabe destacar que este acercamiento permitió además recabar los datos electrónicos de los grupos participantes a fin de integrarlos posteriormente en las herramientas de comunicación puestas a disposición en el proyecto.

Durante esta primera fase, al mismo tiempo se investigó la base documental existente y que pudiera interesar a las y los usuarios. Se gestionó información tanto con instancias gubernamentales encargadas de liderar el proceso ERP, como a organizaciones estratégicas de sociedad civil con experiencia acumulada en el tema como FOSDEH y CIPRODEH. El análisis incluía adicionalmente la identificación de sitios virtuales de interés a nivel nacional e internacional, con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, instituciones académicas y de la cooperación internacional.

Paralelamente, durante este proceso se mantuvo estrecha comunicación con actores del Fondo ACI ERP quienes facilitaron documentos informativos del Fondo, fotografías y presentaciones del mismo. Dentro de este suministro se incluye información estratégica, de interés primordialmente para organizaciones de sociedad civil, la cual está vinculada a la estructura del Fondo, sus procedimientos y líneas de apoyo, así como la facilitación de los formularios para la presentación de propuestas.

Con base a las demandas de información, se diseñó un mapa del Portal, el cual fue discutido con el equipo del Fondo ACI ERP. Posteriormente, se realizó el montaje de la información, la cual fue previamente clasificada en cada una de las secciones. El Portal fue puesto en línea bajo el dominio <http://aci-erp.hn>.

El mapa del sitio fue estructurado básicamente por dos grandes secciones: una diseñada para colocar información general del proceso ERP, y otra relacionada con el Fondo ACI ERP.

El portal fue diseñado para disponer de un sistema estadístico que permite monitorear su acceso con respecto al número de visitas recibidas, las secciones más visitadas, el grado de permanencia en las mismas, así como el nivel de transferencia de los archivos bajados por los usuarios.

Una de las intenciones de la iniciativa era poner en marcha un mecanismo de discusión sobre la ERP de índole pública, abierta para todo usuario que deseara participar, por lo que se inició la conformación de una primera lista de discusión: la lista ERP, con el fin de disponer de un canal de comunicación que permitiera el intercambio de ideas, asimismo de información y documentación, la discusión temática y la generación de opinión sobre la ERP de manera general. Esta lista es moderada, lo que implica que los mensajes pasan por un filtro para asegurar que se enmarquen dentro del tema del espacio.

Para identificar las y los posibles interesados en participar en la lista y material para alimentar el portal, la Red participó en eventos vinculados al tema ERP y metas del milenio. Las y los participantes de los eventos fueron incluidos en la lista ERP con la posibilidad de solicitar su retiro con el primer mensaje de bienvenida, lo que ocurrió solamente en aproximadamente 2% de los casos.

## Promoción y posicionamiento del portal

Desde su inicio la discusión en la lista ERP fue muy activa con lo que se puede deducir que el espacio respondió a una necesidad. Participaron actores de la sociedad civil a nivel central, así como de las regiones y actores del gobierno. La lista ERP se convirtió en un espacio donde además de abordarse el tema, se anunciaba la realización de eventos sobre el tema y se facilitaban las presentaciones. De esta forma se logró establecer una interconexión informativa con aquellos actores principalmente del nivel regional y local.

Simultáneamente a la facilitación de la lista ERP, se puso a disposición en marzo del 2005, la lista de auditoría social, la cual se diseñó para el uso de las organizaciones contrapartes del Fondo que trabajan en este tema. Al ser esta una lista más especializada, las organizaciones pueden hacer uso de la misma para compartir herramientas, documentación y las experiencias originadas bajo el marco de esta temática, la cual está muy estrechamente vinculada al seguimiento de los procesos ERP. Se considera que esta herramienta tiene un potencial enorme para este intercambio, disminuyendo a través de la tecnología las barreras de ubicación geográfica, sin embargo, esta lista está prácticamente inactiva.

Para dar a conocer y promocionar el portal se desarrolló durante 2 meses (agosto y septiembre 2005) una estrategia de comunicación y divulgación que incluía un video promocional, cuñas radiales, afiches y tarjetas promocionales. Se dieron entrevistas en programas radiales y televisivos para promocionar el portal y las posibilidades del Fondo ACI ERP. De la estrategia de usar medios masivos tradicionales se esperaba despertar el interés de la población primordialmente de los grupos más excluidos en torno a la posibilidad de acceder a información sobre la ERP y las oportunidades de financiamiento que ofrece el Fondo ACI ERP. De esta forma se esperaba que más organizaciones de base tuvieran conocimiento de las diversas iniciativas que conlleva el proyecto.

Se elaboró un video promocional del proyecto, el cual fue distribuido entre organizaciones de sociedad civil, especialmente aquellas que tienen poco o ningún acceso al internet. Este video permitió llevar esta iniciativa a grupos de base con la idea de incentivarlos a participar y hacer uso de los mecanismos de información y comunicación disponibles bajo el marco de esta iniciativa.

Una estrategia para potenciar el funcionamiento y para que la lista ERP no perdiera su vigor fue el envío de invitaciones a eventos relacionados con la temática. Se participaba en los eventos gestionando las presentaciones para ponerlo en la página y después se anunciaba sobre su disponibilidad. Esta estrategia fue muy útil para las organizaciones que no están ubicadas en la capital.

Otra estrategia de promoción para presentar la experiencia y las posibilidades que ofrece la página, fue la coordinación constante con el equipo del Fondo ACI ERP y la participación en eventos de esta iniciativa.

## Potenciando el uso del portal

### Agregado en el portal el “seguimiento de medios”

Posterior a la puesta en línea del Portal, se consideró la necesidad de incorporar algunas secciones adicionales, se diseñó entonces la sección “seguimiento de medios”, con el objetivo de disponer en línea noticias actuales publicadas en diversos periódicos, para lo cual se realizó un monitoreo y seguimiento permanente como mecanismo de potenciar la discusión en la lista ERP y mantenerlo enfocado en temas de actualidad de la ERP.

### Desarrollo de procesos de capacitación de usuarios/socios del Fondo ACI ERP

Los procesos de capacitación fueron diseñados inicialmente para que las contrapartes del Fondo adquirieran la capacidad de colocar información sobre sus organizaciones y proyectos en línea para visualizar más el trabajo que realizan con el apoyo del Fondo y contribuir de esta forma al monitoreo de la ejecución de los proyectos. En el portal está incluido una sección “Monitoreo de la ejecución” la cual sostiene un espacio específico donde cada organización contraparte puede colocar información.

En la práctica de los eventos de capacitación se pudo percibir que las y los participantes no conocían bien la página y todas las herramientas que habían a disposición, así que se incluía en el proceso de capacitación un recorrido de la página para poder identificar la información estratégica que ofrece el portal y una introducción sobre como usar las herramientas de comunicación como las listas.

Mientras la parte de información sobre la página y su uso fue valorada de mucha utilidad, la posibilidad de colocar información sobre los proyectos se está utilizando muy poco. Las organizaciones participantes en su mayoría fueron organizaciones locales que manejan su correo electrónico pero tienen poca experiencia de uso y acceso al mundo virtual por lo que todavía no conocen el potencial que tiene. Este grupo necesita otro nivel de capacitación más básico, mientras las organizaciones con mayor experiencia y uso del internet solamente necesitaban la capacitación sobre como colocar su información.

Como limitante se puede identificar dos elementos: por un lado la capacitación se realizó en Tegucigalpa y por otro, se capacitó solamente una persona de cada organización, mayormente una persona pagada por el proyecto. Esto disminuyó la posibilidad de levantar la información al Portal, ya que de haber participado más de una persona por organización, se hubiese ampliado el nivel de usuarios comprometidos y con la capacidad técnica disponible para realizar el proceso de alimentación del sitio.

#### **Agregando la lista de contrapartes**

Como un aprendizaje del proceso de capacitación se generó una nueva lista de discusión exclusiva para las contrapartes o socios del Fondo para facilitar el intercambio de las experiencias, herramientas, metodologías e información. Se solicitó de manera individual a las organizaciones de facilitar archivos iniciales para llenar las secciones asignadas, sin embargo las respuestas de las organizaciones han variado y requieren de más actividades para su consolidación.

Cabe destacar el potencial de esta herramienta tanto para las contrapartes como para la interacción con las estructuras del Fondo. Se hace necesario incidir en estas organizaciones a fin de que se apropien más de esta herramienta, de manera que se fortalezca el trabajo en conjunto efectuado por todas ellas, y se logre compartir iniciativas, aprendizajes y experiencias en el contexto de la ERP, en una forma más rápida y práctica.

#### **Identificar procesos coyunturales y gestionar y proveer información**

En el proceso ERP se dieron momentos coyunturales claves para la participación de la sociedad civil como el proceso de consulta nacional sobre el uso de los recursos de la condonación de la deuda, la discusión en torno a la reforma del artículo 22 de la ley de presupuesto 2006, la discusión sobre el proceso de priorización de proyectos a ser financiados con fondos ERP, los proyectos aprobados por municipio, etc. La información que se facilitó a través de la lista ERP fue la única fuente de información con que contaron muchas organizaciones del interior.

#### **Atención directa y oportuna a beneficiarios del proyecto**

La RDS recibía continuamente demandas de información en materia de

capacitación, de uso de las listas de búsqueda de contenidos de información, a las cuales se ha respondido de manera inmediata no solamente vía electrónica sino también a través de la entrega de documentación en forma de CD. Este trato dinámico, ágil y flexible no solamente ha permitido acrecentar el número de usuarios sino también ha generado satisfacción de los mismos.