



TEMA:

**DESARROLLO DE CAPACIDADES
ORGANIZATIVAS DE GESTIÓN DE
COMUNICACIÓN**

PRESENTACIÓN :

La PPSS tiene como objetivo: definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento, y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud.

Para el logro del objetivo la Política estableció el desarrollo de tres estrategias: gestión, **comunicación** y educación. La implementación de las estrategias permite operar el marco estratégico que incorpora las líneas de acción para que cada ente territorial tenga en la Política el referente fundamental para la formulación de planes de acción entendidos como las respuestas para fortalecer la participación en salud como derecho. Es decir, que el marco estratégico ordena la acción institucional y comunitaria para fortalecer los procesos de participación social en salud y su cumplimiento.



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN :

DESARROLLO CONCEPTUAL ¿QUÉ ES LA GESTIÓN EN SALUD?

De manera general se define la gestión como la construcción de acuerdos o sentidos compartidos para lograr un fin. También se entiende como los trámites o el conjunto de acciones que se realizan para resolver alguna situación. En tal sentido la gestión implica unas acciones como:

- * Identificar las situaciones, necesidades o problemas.
- * Identificar quienes tienen relaciones con la situación: a quienes afectan y quienes tienen recursos para resolver la situación.
- * Identificar los intereses que están involucrados con la situación o problema, esto es fundamental para lograr construir sentidos compartidos y para las respuestas.
- * Identificar posibles salidas o alternativas a la situación.

De acuerdo con estas acciones la gestión se relaciona con procesos de planeación y administración.



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN :

LA ADMINISTRACIÓN se entiende como el conjunto de acciones que vinculadas entre ellas generan ordenamientos y producen unos resultados en función de unos objetivos establecidos. En los procesos de gestión en salud hay dos conceptos claves la coordinación - articulación que hacen referencia a posibles acciones que se realizan en tiempos simultáneos y que permiten ordenarlas, tanto la coordinación como la o la articulación se refiere a construir sentidos comunes entre actores, áreas, organizaciones para el logro de objetivos o metas comunes.



LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA consiste en el desarrollo de una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. Contempla los siguientes pasos:

- Diagnóstico; se define a través de la herramienta llamada la Matriz Dofa.
- Una vez se ha realizado el diagnóstico se plantean los objetivos que se construyen positivizando los problemas identificados.
- Con el planteamiento de los objetivos se propone la construcción de estrategias que corresponden a caminos que se debe trazar para alcanzar los objetivos. Y que se concreta en los planes de acción.



HERRAMIENTAS DE GESTIÓN QUE SE PUEDE USAR PARA REALIZAR TRABAJO COMUNITARIO EN SALUD.

FORMULACIÓN DE PROYECTOS

¿Cómo se diseña un proyecto?

Lo primero que hay que tener claro es que un proyecto es la posibilidad de construir con otros a partir de una visión compartida, desde esta perspectiva el proyecto no es sólo un documento sino la posibilidad de consolidar la organización y el tejido social.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que un proyecto puede ser mejor diseñado si está precedido por un proceso de planeación.



HERRAMIENTAS DE GESTIÓN QUE SE PUEDE USAR PARA REALIZAR TRABAJO COMUNITARIO EN SALUD.

¿Para qué se escribe un proyecto?

Son dos los motivos:



El primero: tener una guía sobre lo que vamos a hacer, de manera que podamos consultarla cuando estemos actuando. Es decir, el proyecto cumple la función de un mapa donde se encuentra descrita detalladamente nuestra ruta.

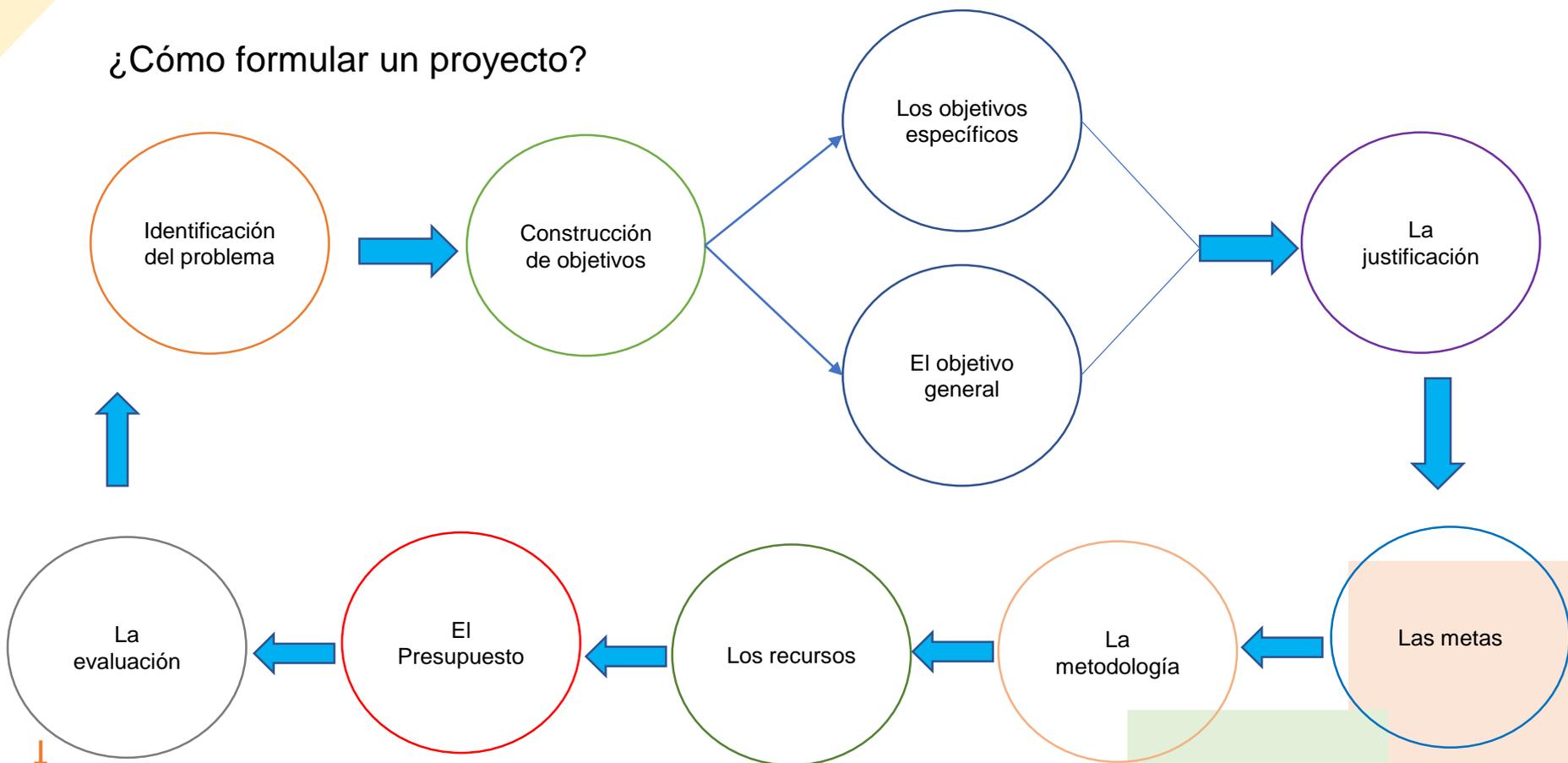


Y el segundo motivo: mostrar nuestro plan a personas ajenas al grupo. Se trata, por supuesto, de personas a quienes puede llegar a interesar nuestro proyecto y de golpe pueden decidirse a apoyarlo



HERRAMIENTAS DE GESTIÓN QUE SE PUEDE USAR PARA REALIZAR TRABAJO COMUNITARIO EN SALUD.

¿Cómo formular un proyecto?



Es ante todo un ejercicio en el cual volvemos sobre nuestros pasos con el fin de saber dónde estamos, qué ha pasado en el camino y también qué hemos logrado aprender en toda la experiencia.



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

A. LOS PROCESO COMUNICATIVOS

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:



Comunicación: debe ser entendida como acción comunicativa, a partir de la creación de diálogos participativos y una interlocución subjetiva entre personas que permite la construcción de sentidos en la sociedad.

Información: hace referencia al conjunto de mensajes intercambiados por individuos de una sociedad con fines organizativos concretos.

Tecnologías de la Información y Comunicaciones: herramientas que se utilizan para intercambiar, distribuir y recolectar información y para comunicarse con otras personas.

Medios Externos e Internos: Canales y medios para transmitir información de interés a nivel interno de la entidad territorial y externo a la ciudadanía en general.



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:



Plan de Comunicaciones: documento en el que se describen los medios de información o comunicación que se utilizarán en la estrategia en términos de: acciones, periodicidad, responsable, definición del mensaje y público objetivo.

Proceso de Comunicación: La comunicación es una acción de naturaleza social, en donde se realiza un proceso de interacción de diálogo, entre dos o más actores. Estos procesos permiten construir, consolidar y mantener relaciones entre personas y entidades.

Motivación: se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés.



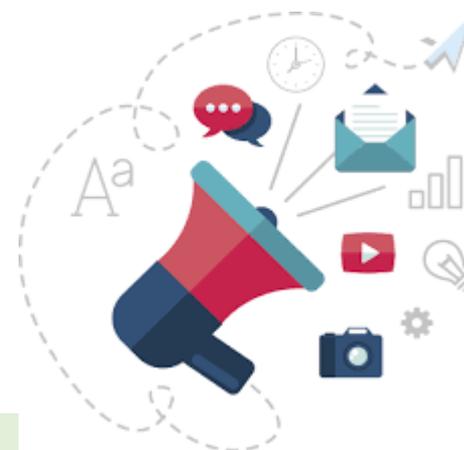
FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN



La comunicación. Se entiende como un sistema de muchos canales en el que cada persona, como parte de la sociedad, interviene en todo momento, lo desee o no. En ese sentido, miradas, actitudes, comportamientos y hasta silencios son elementos de comunicación.

Difusión. Por otra parte, la difusión se refiere a la extensión y la transmisión de información, conocimiento, noticias, costumbres, entre otros mensajes. Significa informar y emitir un mensaje, por lo que es parte del proceso de comunicación.

Para los fines de este tema es fundamental recordar que difundir es la acción a través de la cual una o varias personas hacen llegar un mensaje a otros. Por ejemplo, cuando un coordinador interno de algún comité ciudadano coloca un cartel para informar sobre las bases de la inscripción de proyectos que podrán integrarse en la consulta ciudadana sobre presupuesto participativo.



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

B. LA COMUNICACIÓN COMUNITARIA

La comunicación comunitaria busca mejorar las condiciones de vida de las comunidades a partir del involucramiento de sus habitantes. Es un proceso que implica un esfuerzo para dar sentido a los mensajes dentro de ese contexto; incluye el conocimiento entre habitantes, el intercambio de inquietudes, la organización y la acción para llevar a cabo la transformación de la comunidad.



Este tipo de comunicación es, además, una forma alternativa a los medios tradicionales de comunicación para informar e informarse. En ella se resaltan los intereses y las necesidades locales, se plantean diversos temas de interés ciudadano y cubren una comunidad específica; es decir, su alcance no llega a grandes públicos, sino que va dirigida a un público definido, como la colonia o el pueblo.



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

Una comunicación comunitaria ayuda a superar actitudes negativas que producen apatía, desinterés e incredulidad. Esta comunicación tiene una influencia enorme porque promueve la capacidad crítica de los ciudadanos y su interés por mejorar su colonia o pueblo. De ahí su diferencia con la comunicación convencional de los medios masivos de comunicación. Los cambios que promueve la comunicación comunitaria, como el hecho de que los individuos valoren su carácter ciudadano, son más importantes que los medios e instrumentos utilizados (simples algunas veces y otras haciendo uso de la tecnología)

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA		MANEJO DE MEDIOS
Impresos	Volante y cartel Folleto Periódico y revista comunitarios	Entrevista Conferencia de prensa Boletín
Audio y video	Perifoneo Video Radio comunitaria	Alternativas tecnológicas Internet, Correo electrónico, Blog, Red social, Whassapp, twitter
Otras herramientas	Periódico mural Cine debate Teatro comunitario	

Fuente: IEDF. UAMX - Cartilla 13.



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

C. LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Esto conlleva a diseñar e implementar estrategias de comunicación estratégica, relevante, más cerca y que active a la ciudadanía para que incida en la esfera pública. Para tal fin, se deben generar condiciones destinadas a la promoción y divulgación de información en la construcción de la Política de Participación Social en Salud.

El plan como instrumento que desarrolla la estrategia comunicativa debe ser entendible (lenguaje común y de fácil comprensión), aceptada y acorde con el público objetivo. La comunicación interna – institucional, hace referencia a la información que se emite y desarrolla con los usuarios internos. En este sentido, está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores de la Entidad, que garanticen la interacción y la construcción de objetivos comunes para el posicionamiento de la PPSS.



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

La comunicación externa - informativa, está enfocada hacia las relaciones que se establece con entes externos, como organizaciones civiles, entidades públicas y privadas nacionales y partes interesadas, entre otros. En este sentido, se basa en canales de comunicación en donde se dan a conocer la PPSS y se interactúa con el público en general, logrando una amplia interacción con los medios masivos de información entregándoles información veraz y oportuna

Características de la Estrategia de Comunicación



a. Credibilidad



b. Contexto



c. Contenido



d. Claridad



e. Continuidad y consistencia



f. Canales



g. Socialización



h. Mensajes claros



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

Proceso para construir planes de comunicación

- ❑ *Identificación de situación institucional.* Identificar si existe una política de comunicación en la entidad y si ésta desarrolla acciones comunicacionales en procesos de salud, talento humano, población a intervenir, recursos logísticos, formas de intervención, etc.

La fase de diagnóstico termina con la identificación de condiciones y determina de las necesidades y los obstáculos para visibilizar el accionar de la administración, es el punto de partida para la definición del plan de comunicación. Una vez realizado el análisis situacional se debe PROPONER LOS OBJETIVOS PARA desarrollar la ESTRATEGIA INTERNA.

- ❑ *Identificación de medios: Intranet, eventos institucionales (talleres, foros o reuniones de información, diálogos participativos, entre otras.), material educativo (folletos volantes, cartillas, carteles y boletines informativos, trípticos educativos e informativos), estrategias radiales, estrategia de prensa, foros virtuales, página web, redes sociales, videoconferencia, videos, tecnología digital (TV digital y en caso de existir emisora digital), correo electrónico, voz a voz.*



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

D. DISEÑAR PLANES DE COMUNICACIONES ¿CÓMO DISEÑAR EL PLAN DE COMUNICACIONES?

Para concretar una estrategia comunicativa se hace través del plan de comunicaciones. Por lo tanto, se plantea un instrumento en el cual se planifiquen y articulen acciones que permita su operación. También, es necesario que el Plan de Comunicación se encuentre enmarcado en la estrategia de comunicaciones de la Entidad, de lo contrario se puede constituir en una “rueda suelta”, que gira sin un norte definido.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Para qué se comunica	Quién Comunica	A quién le comunica / Público objetivo	Cuando comunica	Objetivo de la Comunicación	Mensajes	Como comunicar / Estrategia de Comunicación	Acciones	Indicador	Responsable



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

Ahora bien, el plan de comunicación necesita de una parte operativa como es el cronograma y presupuesto, para ser una realidad, se sugiere el siguiente formato

No.	Acciones	Canal de Comunicación	Frecuencia	Presupuesto	Cronograma mensual												
					E	F	M	A	M	Jn	Jl	Ag	S	O	N	D	



GRACIAS

