

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 1 de 1

ESTRATEGIA DE FORMACION EN PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD ESE RAFAEL TOVAR POVEDA



**ESE RAFAEL TOVAR POVEDA
DIRECCION COORDINACION SIAU
AREA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
MARIA MERCEDES JARAMILLO VARON
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
BELEN DE LOS ANDAQUIES
MAYO DE 2021**

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 2 de 1

Contenido

ESTRATEGIA DE FORMACION EN PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAQUETA.....	4
1. JUSTIFICACIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA DE FORMACIÓN	5
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
4. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS.....	6
5. RUTA DIDÁCTICA.....	6
6. CRITERIOS PEDAGÓGICOS BÁSICOS	7
6.1 PAPEL DEL FACILITADOR.....	7
6.2 RECONOCIMIENTO DEL PARTICIPANTE (EDUCANDO)	7
7. PASOS PARA ORGANIZAR EL PROCESO EDUCATIVO	7
7.1 ALISTAMIENTO	8
7.2 EJECUCIÓN ACTO EDUCATIVO.....	8
8. SISTEMATIZACIÓN	9
9. PLAN DE ESTUDIOS	9
MÓDULO 1 APROPIACIÓN CONCEPTUAL DERECHO A LA SALUD Y A LA PARTICIPACIÓN.....	9
TEMA 1 EL DERECHO A LA SALUD.....	9
TEMA 2: EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN	20
MÓDULO 2 DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA PARTICIPACIÓN	32
TEMA 1 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN	32
TEMA 2 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES ORGANIZATIVAS.....	41

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 3 de 1

TEMA 3 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN	54
ANEXOS.....	65
TALLER DE HERRAMIENTAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.....	65
TEMA 4 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PEDAGÓGICAS.....	68
MÓDULO 3 LA PARTICIPACIÓN Y LA SALUD COLECTIVA	68
TEMA 1 EL DERECHO A LA SALUD Y LAS DETERMINANTES SOCIALES.....	69
MÓDULO 4: EL DERECHO A LA SALUD Y EL CONTROL SOCIAL	69
TEMA 1: DEFINICIÓN Y MARCO NORMATIVO	70
TEMA 2. ESTRATEGIAS DE CONTROL SOCIAL	71
MÓDULO 5: LA GESTIÓN Y PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	71
TEMA 1: EXPERIENCIAS DE GESTIÓN PARTICIPATIVA.....	72
TEMA 2: ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN PARTICIPATIVA	73
ANEXO 1 ACTIVADORES COGNITIVOS	74
ANEXO 2 CAFÉ DEL MUNDO	75
BIBLIOGRAFIA	77

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 4 de 1

ESTRATEGIA DE FORMACION EN PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARA LA ESE RAFAEL TOVAR POVEDA

La ESE Rafael Tovar Poveda, desde la coordinación SIAU y su Área de Participación Social en Salud presenta la Estrategia de Formación para el cumplimiento de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), Resolución 2063 de 2017, con fundamento en el Lineamiento Pedagógico del Ministerio de Salud¹.

La Estrategia de Formación tiene como propósito potenciar los procesos de participación desde un enfoque de derechos y de forma vinculante e interdependiente con el derecho a la salud.

El documento presenta, la justificación del programa sus objetivos generales y específicos, los fundamentos metodológicos y la ruta didáctica que demarca el camino a seguir.

También presenta de manera general la estructura del programa organizado en módulos acorde con los ejes estratégicos de la Política:

Módulo 1: Apropiación conceptual derecho a la salud y a la participación

Módulo 2: Desarrollo de capacidades para la participación.

Módulo 3: Participación y la salud colectiva

Módulo 4: El derecho a la salud y el control social

Módulo 5: La gestión y planeación participativa



 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 5 de 1

1. JUSTIFICACIÓN

La educación- formación es considerada como la principal estrategia para disminuir las desigualdades, en este marco, reducir las brechas de poder, construidas históricamente en la ciudadanía, puede cualificarse y apropiar herramientas y discursos para el ejercicio del derecho a la participación y a la salud.

Por su parte la educación en salud por lo general ha estado dirigida a “informar” o “generar” cambios comportamentales en relación con los hábitos en el marco de los estilos de vida. Es importante resaltar que la propuesta o programa que se presenta, busca generar transformaciones en las posturas de quienes son considerados los sujetos de la formación, con lo cual el planteamiento es que la educación va más allá de lo comportamental y hace parte de las prácticas sociales, para el caso específico, se trata de conectar los procesos de formación con el objeto salud entendida como producción social y parte de la vida cotidiana de las personas y de su bienestar o malestar. En tal sentido, el programa vincula el enfoque de derechos y la concepción de determinación social de la salud, lo que implica que el proceso formativo debe potenciar las capacidades de los servidores públicos y de la ciudadanía hacia un ejercicio de poder que transforme las desigualdades injustas y evitables.

2. OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA DE FORMACIÓN

Desarrollar una propuesta de formación para los servidores públicos, la ciudadanía y sus organizaciones, para cualificar sus capacidades y potenciar los procesos de participación y el derecho a la salud.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover el derecho a la participación en el marco de la PPSS
2. Fortalecer las capacidades de los servidores públicos para agenciar procesos de participación.
3. Fortalecer las capacidades ciudadanas para el ejercicio del derecho a la participación en conexidad o interdependencia con el derecho a la salud.



¹ Lineamiento Pedagógico Política de Participación Social en Salud – Ministerio de Salud y Protección Social. Bogotá. Noviembre de 2019

² Los servidores públicos también son sujetos de derecho y ciudadanos, aclarando que en su papel como parte del Estado están en una posición de garantes.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 6 de 1

4. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS

La Política de Participación Social en Salud, parte de la concepción de participación como derecho interconectada con el derecho a la salud³ en el marco de los determinantes sociales, lo que explica la salud “*como una producción social sustentada en las relaciones entre producción, propiedad y poder que se soportan en el modelo de acumulación capitalista y muestra que es allí donde se explican las inequidades*”⁴. Desde este punto de partida el proceso pedagógico para la implementación de la PPSS implica necesariamente abordar tres elementos: i) las relaciones de poder en la perspectiva de posibilitar una mayor comprensión a los participantes del programa, de sus efectos sobre la vida y salud de las personas y colectivos, “*se trata de explicitar como las relaciones de poder determinan formas de vida, salud y muerte de las personas*”⁵; ii) la generación del reconocimiento de que todos los sujetos son sujetos de poder y por ende, son artífices y transformadores de sus propias vidas y de las de otros; y iii) ampliar la comprensión de la visión de salud como una práctica social y transformable.

En este marco los fundamentos metodológicos⁶ son:

- ❖ El sujeto es sujeto de saber – conocimiento y por ende sujeto de poder. Y el proceso pedagógico debe posibilitar dicho auto- reconocimiento.
- ❖ El conocimiento – saber es público porque se construye y se ha construido de forma colectiva (capital cultural).
- ❖ Los sujetos que participan en el acto educativo se basan en principios de respeto, reconocimiento y diálogo.
- ❖ El proceso educativo – formativo tiene como referente fundamental los contextos en que habitan quienes participan del acto educativo.

5. RUTA DIDÁCTICA

En primer lugar, insistir que es muy importante que el programa se formuló en formato de módulo lo que permite mantener una lógica de unidad y a la vez de independencia, es decir, se puede utilizar indistintamente el contenido acorde a diversos momentos y necesidades de quienes realizan o agencian el proceso formativo.

En segundo lugar, explicitar que, de acuerdo con los fundamentos metodológicos, los contenidos de los módulos se desarrollan en temáticas teniendo en cuenta dos elementos:

- ❖ Establece una estructura general que unifica el sentido de los módulos a la luz de la participación en salud, y
- ❖ En cada módulo se debe tener en cuenta dos momentos: uno de apropiación (discusión temática) y otro momento “aplicación” o conexión con la vida cotidiana.

³ Ley Estatutaria en salud 1751 de 2015

⁴ Carmona, L. Tesis: Análisis crítico de la experiencia de gobierno en salud 2004-2012.

⁵ Para los fundamentos metodológicos se tuvo en cuenta el documento; Estrategia Promocional de Calidad de vida y salud. SDS-GGF 2009.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 7 de 1

6. CRITERIOS PEDAGÓGICOS BÁSICOS

6.1 PAPEL DEL FACILITADOR



El facilitador es la persona que organiza, dispone y se compromete con el desarrollo del proceso educativo, de tal forma que establece un guion posible en donde un elemento central es la apertura. El facilitador es la persona que ayuda a un colectivo o grupo a entender situaciones o problemas, temáticas, a establecer objetivos comunes y contribuye a crear o recrear conocimientos o acciones. El facilitador usa herramientas que permitan al grupo alcanzar objetivos. Son los responsables de gestionar el proceso de aprendizaje mutuo, guía, orienta, y evalúa el proceso.

6.2 RECONOCIMIENTO DEL PARTICIPANTE (EDUCANDO)

En el proceso educativo es fundamental identificar con quién voy a interactuar, para esto es clave preguntarse:

- ❖ Quién es la persona: hombre, mujer, otro, nivel educativo (sabe leer y escribir).
- ❖ En qué territorio o contexto habita.
- ❖ Pertenece a un grupo específico: es de alguna comunidad, organización, funcionario, entidad, etnia, capacidades diferenciales.
- ❖ En relación con el contexto es ideal que el facilitador logre ubicar o identificar las condiciones, reconozca historias, o situaciones que le permitan familiarizarse con los participantes y que incluso le permitan dialogar sobre situaciones de la cotidianidad de los participantes.
- ❖ Es fundamental escuchar sus planteamientos o voces, esto quiere decir que el facilitador debe ser capaz de ponerse en los zapatos del otro y entender sus posturas, no se trata de juzgar o calificar sino de comprender por qué el otro piensa, opina o siente como se expresa. En los procesos participativos una clave ES SIEMPRE escuchar todas las voces, explicitar las diferencias, las similitudes y las contradicciones -de haberlas- y buscar sus comprensiones.

6. PASOS PARA ORGANIZAR EL PROCESO EDUCATIVO

De manera genérica se identifican tres pasos para ordenar el proceso educativo, nuevamente se ratifica que no se trata de establecer una “única” forma de hacer, estos proponen un proceso mínimo a tener en cuenta:

7.1 ALISTAMIENTO

El facilitador debe preparar y organizar el proceso educativo, bien sea una acción puntual (taller) o un desarrollo más sostenido en el tiempo (programa). En tal sentido, la preparación mínima debe plantearse:

- a. El sentido de la actividad pedagógica: tema, problema o situación a tratar.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 8 de 1

- b. Establecer un objetivo claro.
- c. Identificar los pasos que va a realizar para lograr el objetivo.
- d. Organizar los insumos necesarios: preparar las lecturas que requiera para apropiar el tema, organizar las guías o instrumentos de trabajo, organizar los materiales que requiere.
- e. Establecer acuerdos logísticos: espacio, fechas, convocatoria, de ser necesarios establecer acuerdos con otros para el desarrollo y logro del ejercicio.
- f. Organizar la agenda de trabajo o cronograma según sea el caso.
- g. Hacer seguimiento a los preparativos y su adecuado desarrollo.



7.2 EJECUCIÓN ACTO EDUCATIVO

La ejecución del acto educativo no es la simple aplicación de una metodología o pasos (más adelante se precisa lo metodológico). En este ítem se resaltan 3 claves a tener en cuenta durante el acto educativo:

- a. Actitudinal:** el facilitador debe generar un espacio de respeto y confianza que le permita a los participantes sentirse tranquilos y que les permita disponerse a participar. Lo ideal es que se evidencie que le importa el ejercicio, que reconoce a los participantes, una forma es que busque como se da una presentación adecuada, como mínimo que se conozca el nombre, el lugar o grupo del que proceden, el interés por estar en el espacio o la expectativa. En este primer momento es importante evidenciar una actitud de escucha.
- b. Expresar y / o construir el sentido del espacio o acto educativo:** la temática, problema o situación; el objetivo; el método propuesto (momentos o agenda); explicitar las reglas de juego (formas de participar, tiempos); evidenciar que son propuestas para el buen desempeño del ejercicio, que pueden estar sujetas a modificaciones si las personas plantean propuestas viables en relación con el ejercicio, por ejemplo, si en algún momento está previsto realizar una presentación de un tema específico, plantear si se puede interactuar (interrumpir) al exponente o si las preguntas se hacen al final. En este momento es clave que las personas se sientan que son tenidas en cuenta.
- c. Desarrollar la agenda del ejercicio** de acuerdo con lo planeado y teniendo en cuenta los posibles ajustes. Si bien la agenda es una especie de guion de cómo se desarrolla el acto educativo es pertinente aclarar que en el transcurso de la actividad pueden surgir situaciones o imprevistos que el facilitador debe incorporar al ejercicio.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

8. SISTEMATIZACIÓN

Los procesos educativos deben registrarse para poder obtener aprendizajes de los mismos. Es decir, no se trata simplemente de registro instrumental sino de identificar qué tipo de aprendizaje se obtiene en términos de:

- a. Apropiación de conocimientos o profundización en temas.
- b. Formas o métodos de organizar metodologías educativas.
- c. Mayor comprensión de las lógicas comunitarias o institucionales.

9. PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO 1 APROPIACIÓN CONCEPTUAL DERECHO A LA SALUD Y A LA PARTICIPACIÓN

El módulo tiene como propósito la apropiación conceptual del enfoque de derechos y vincularlo con el derecho a la participación y a la salud, para el cual se pueden considerar los siguientes temas:

TEMA 1 EL DERECHO A LA SALUD

MODULO 1 TEMA 1	
Objetivo	Desarrollar la comprensión del derecho a la salud y su apropiación por parte de los participantes
Contenido	<p>¿POR QUÉ LA SALUD ES UN DERECHO HUMANO Y SOCIAL?</p> <p>-Enfoque de derechos</p> <p>-Marco normativo</p> <p>¿CÓMO ESTÁ EL DERECHO A LA SALUD EN MI LUGAR?</p>
Conceptos claves	Derechos Salud Estado
Indicador de desempeño	Reconoce que el derecho a la salud es un elemento determinante en su vida individual y en la vida colectiva
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	12 horas



 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 10 de 1

PRIMER MOMENTO: CONOCIMIENTO PREVIOS

¿POR QUÉ LA SALUD ES UN DERECHO?

¿Iniciemos preguntándonos QUE ENTENDEMOS POR SALUD? Escribamos la palabra o frase en la columna y preguntémonos qué significado tiene la palabra o frase, veamos unos **ejemplos**:

Para definir el derecho a la salud, empecemos por establecer que es la salud.

FRASE O PALABRA	SIGNIFICADO
<p><i>“sin salud no hay nada.</i> <i>Lo Primero es salud, si tengo salud lo demás es añadidura.</i> <i>Yo pido a dios que me de salud, sin salud uno no puede trabajar, no puede pensar, nada ...Si uno está enfermo depende de otros, sin salud no hay autonomía.</i></p>	<p><i>Valor humano y social para las personas, es una condición para la realización de salud es la vida.</i></p>
<p><i>La salud es un derecho</i></p>	<p><i>Se reconoce que la salud es una parte sustantiva de la dignidad humana.</i> <i>Está en la norma ósea está escrito: positividad, es parte de un pacto o acuerdo y es exigible.</i></p>

La Organización Mundial de la Salud la define como: La **salud** es un estado de completo bienestar físico, mental y también social, no solamente la ausencia de **enfermedad** o dolencia, según la **definición** presentada por la Organización Mundial de la **Salud (OMS)** en su constitución aprobada en 1948.

SEGUNDO MOMENTO- CONCEPTUAL: ¿QUÉ ES EL DERECHO A LA SALUD?

Ya vimos distintas formas de entender la salud, ahora vamos a comprender qué es el derecho y específicamente qué es el derecho a la salud. Los derechos se pueden entender como: el conjunto de normas que EXPRESAN UN ACUERDO. Es decir, es lo que es reconocido por todos.

Los derechos expresan los valores de la sociedad y particularmente lo que la sociedad considera JUSTO. Cuando se ha alcanzado este reconocimiento, el derecho establece acuerdos sociales que se manifiestan por medio de reglas, LEYES que posibilitan el funcionamiento de la sociedad. Los derechos al convertirse en normas pueden ser exigidos por personas y comunidades ante el Estado.

El derecho a la salud es la posibilidad de disfrutar de manera individual y colectiva de bienes, servicios y condiciones adecuadas de bienestar que nos permitan tener una vida digna⁷. El derecho a la salud es el resultado de la reunión de por lo menos cuatro grandes derechos ciudadanos fundamentales que permiten entender la salud como un bien público (que es de todos):

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 11 de 1

- **El derecho a la vida:** es el reconocimiento de la vida, el más alto valor del ser humano, y el máximo derecho, por lo que debe ser garantizado por parte del Estado.
- **El derecho a la asistencia sanitaria:** esto quiere decir el derecho que tenemos todos los seres humanos a tener una atención integral de las enfermedades, cuando lo necesitemos.
- **El derecho al bienestar:** es la posibilidad de tener una vida saludable en las mejores condiciones posibles y con acceso suficiente a los medios disponibles.
- **El derecho a la participación:** es el ejercicio de la ciudadanía y autonomía en el proceso de toma de decisiones y de acciones, individuales y colectivas, en todo lo que atañe a la salud, lo que implica el reconocimiento a la opinión, el acceso a la información, el ejercicio del control sobre los programas y recursos públicos, y la toma de decisiones sobre las políticas que afectan la salud de todos.

¿POR QUE LA SALUD ES UN DERECHO HUMANO?

Cuando hablamos de Derechos Humanos, hablamos de algo que nos pertenece a todos por el hecho de ser seres humanos y que podemos exigir al Estado, y participar en su construcción.

Los derechos humanos no son meras aspiraciones que quisiéramos alcanzar, son **el reconocimiento de nuestra dignidad humana**. Por esta razón existen múltiples leyes, convenios e instrumentos nacionales e internacionales que reconocen y promueven la garantía de los derechos humanos y específicamente del derecho la salud.

Los instrumentos son mecanismos que reglamentan los derechos y que nos permiten exigirlos, estos mecanismos son diversos, hay unos que son más generales porque abarcan a todos los países, pues son creados y acordados por el conjunto de la sociedad planetaria, estos son de carácter internacional. También existen mecanismos de carácter regional, que son acuerdos formulados por países de una región determinada y que aplican solo para los países que hayan ratificado el mecanismo; y existen otros mecanismos de carácter nacional que sólo aplican dentro del territorio que conforma la nación, estos mecanismos nacionales, son entre otros, la Constitución Nacional como marco o parámetro que regula todas las relaciones en el interior de cada país.

⁷ Corporación Grupo Guillermo Fergusson 2001

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

INSTRUMENTOS INTERNACIONALES PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA SALUD

Uno de los instrumentos de mayor importancia a nivel internacional es La Declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada en 1948, que estableció en su **artículo 25** “*Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios*”. Este artículo es fundamental porque reconoce el carácter universal (para todas las personas) del derecho a la salud.

De igual forma, la Organización Mundial de la Salud (**OMS**) declara nuestro derecho a disfrutar de la salud y establece que el **Estado** tiene el deber de facilitar a todos los ciudadanos el goce del grado máximo de salud, **sin discriminación de ninguna naturaleza**: “el goce máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social”.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (**PIDESC**) que fue aprobado por la Organización de las Naciones Unidas en 1966 y que entró en vigor en 1976 considera que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad propia a todos los miembros de la familia humana y de sus derechos iguales e inalienables (que por ser propios no se venden, no se transfieren, no se hipotecan, no son enajenables, etc.), esto quiere decir que los seres humanos nacemos libres e iguales en dignidad y derechos.

El Estado colombiano suscribió este acuerdo en 1969 y dentro de los derechos que se compromete a garantizar se encuentra el derecho a la salud. Como todo derecho humano, **la salud debe ser promovida y garantizada por el Estado**. **El artículo 12 del PIDESC, dice:**

Los Estados que hacen parte del Pacto reconocen el derecho de TODA persona, al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, para lo cual los Estados se comprometen a tomar medidas como:

- Reducción de la morbilidad y mortalidad infantil, y promover el sano desarrollo de los niños;
- Mejoramiento en todos los aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente;
- La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas (el aumento de número de casos de una enfermedad: por ejemplo, el Sida, que ha aumentado en número y territorios) y endémicas (enfermedades propias de una región: por ejemplo, la malaria en algunas zonas tropicales), profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas; y,
- Las condiciones que aseguren a todos la asistencia médica y los servicios médicos en caso de enfermedad.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

INSTRUMENTOS NACIONALES PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA SALUD

En la **Constitución Nacional de 1991** se estableció en el artículo 48 que: “*la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio y que habrá de ser prestado bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad*”. De igual forma la ley 100 de 1993 en su artículo 2 considera la seguridad social como un servicio público. Esto quiere decir que es al Estado colombiano a quien corresponde organizar la prestación de los servicios para todos los ciudadanos de la nación colombiana, teniendo en cuenta el marco legal sobre salud existente a nivel nacional y los pactos firmados y ratificados por el Estado, es decir, que reconoce los pactos y acuerdos de carácter internacional.

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO HUMANO A LA SALUD?

El derecho humano a la salud, como todos los derechos humanos tiene las siguientes características:

- ⊕ **Universalidad:** esto quiere decir que la salud es para todos y todas por el hecho de ser humanos, teniendo en cuenta que todos los seres humanos nacemos libres e iguales en dignidad y derechos sin distingo de raza, sexo, condición económica, religión, o cualquier otra condición propia de cada persona.

En salud la meta propuesta por el Estado era que todos los colombianos y colombianas tendríamos cubrimiento en salud a diciembre del año 2001. La universalidad también quiere decir que todos y todas tenemos derecho al acceso a servicios de salud en todos los niveles: prevención, curación, y rehabilitación, en condiciones dignas y que, por lo tanto, se deben suprimir las barreras que puedan obstaculizar el ejercicio de este derecho. Por ejemplo, todos y todas debemos tener cubrimiento de servicios sin importar la falta de recursos económicos u otro tipo de obstáculos, no **pueden existir barreras para el acceso a los servicios de salud**.

- ⊕ **Interdependencia e indivisibilidad:** esto quiere decir que los derechos humanos se interrelacionan unos con otros, es decir van de la mano, y ninguno es más importante que otro, es decir, que el disfrute de ciertos derechos no implica la negación de otros, y que el disfrute de unos derechos depende de la garantía de los otros derechos. Por ejemplo, el disfrute del derecho a la salud implica el cumplimiento de otros derechos como la alimentación, el trabajo, el vestido, la vivienda, entre otros.
- ⊕ **Carácter individual y social:** la salud tiene carácter individual en tanto se refiere a cada persona, y, además, es colectiva por cuanto la salud de un individuo depende y afecta a grupos humanos, familiares o de cualquier orden. En tal sentido, el Estado debe orientar acciones para satisfacer las necesidades individuales y colectivas. Por ejemplo, a nivel individual el Estado debe garantizar la prestación de servicios con equidad y calidad para cada uno, por lo cual debe

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

reglamentar las relaciones médico/paciente; a nivel colectivo el Estado debe garantizar el desarrollo de políticas públicas que garanticen la salud pública para el conjunto de la población. Por ejemplo, el control de las enfermedades infecciosas, un mecanismo de protección son los procedimientos de vacunación.

- **Progresividad e irreversibilidad:** esto quiere decir que los derechos humanos avanzan y evolucionan en el tiempo de acuerdo con las condiciones históricas y sociales en que vivimos. Además, una vez se han alcanzado ciertos logros estos no se pueden acabar, ni retroceder. De esta forma el Estado no puede diseñar o implementar políticas en salud que desmejoren o disminuyan los logros alcanzados. Por ejemplo, si la cobertura en el sistema ha alcanzado el 96% del total de la población, el Estado no puede implementar una política que disminuya la cobertura, es más debe impulsar acciones hacia del logro de cubrimiento al 100% de la población y el *acceso pleno a la atención*.
- **Irrenunciabilidad:** esto quiere decir que nadie puede renunciar a sus derechos y ninguna organización social, ni el Estado puede quitarles los derechos a los seres humanos. Desde esta característica los derechos humanos no se negocian, no se empeñan, no se transan, es decir, los derechos humanos son innegociables, por ninguna prebenda o por otros beneficios. Por ejemplo, el derecho a la salud en el trabajo no puede negociarse por dinero; si un trabajador del sector agroindustrial tiene como principal factor de riesgo los gases, el trabajador no debe cambiar su derecho a la salud en el trabajo por una prima de gases, él debe buscar mecanismos para que la empresa controle y disminuya el riesgo y así evitar la exposición y disminuir las posibilidades de enfermarse o morir por esta causa.

Además de las características comunes a los derechos humanos, que son adecuadas para identificar el derecho a la salud, existen unos principios rectores que ayudan a delimitar de manera más precisa este derecho.

- **Principio de igualdad:** este principio quiere decir que todas las personas somos iguales ante la ley, y en dignidad y por lo tanto todos tenemos el mismo derecho a acceder al sistema de salud y a recibir los beneficios y servicios sin distingo de raza, sexo, religión, género, ideología o condición socio-económica. La igualdad busca garantizar las oportunidades frente a los servicios teniendo en cuenta las diferencias materiales que pueden existir entre distintos sectores, se trata de igualdad de oportunidad para acceder a la **salud sin discriminación** de ningún tipo.

Teniendo en cuenta los acuerdos y pactos internacionales el derecho a la salud tiene cuatro atributos su cumplimiento expresan la garantía del derecho a la salud y deben ser incorporados en las políticas en salud.

CUADRO 1. ATRIBUTOS DEL DERECHO A LA SALUD

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 15 de 1

ATRIBUTO	CONSIDERACIÓN	OBLIGACIÓN DEL ESTADO
ASEQUIBILIDAD	DISPONIBILIDAD	<p>El Estado cuenta con recursos suficientes para la ejecución de los derechos, disposición de los recursos físicos, financieros y humanos para el disfrute de cada derecho.</p> <p>Es responsabilidad Estatal de garantizar servicios, insumos, información y herramientas especializadas que tengan por función ayudar y apoyar a los individuos para identificar y acceder a los derechos.</p>
ACCESIBILIDAD	ACCESO	<p>Es la garantía de acceso a los derechos en igualdad de condiciones y sin discriminación, que estén al alcance de todos, física y económicamente, lo cual implica no discriminación, información, accesible y confiable.</p> <p>Ello supone la satisfacción de cuatro dimensiones superpuestas: No discriminación, accesibilidad física, accesibilidad económica y acceso a la información. Asegura un trato preferente a la población tradicionalmente excluida. Obligatoriedad y gratuitad.</p>
ACEPTABILIDAD	CALIDAD	<p>Respeto a las particularidades individuales y colectivas que determinan las posibilidades de ejercer el derecho. Comprende libertades y condiciones determinadas por la cultura, la ética, la histórica y social, debe tener en cuenta las necesidades relativas al género, al ciclo vital, a la intimidad y a las condiciones diferenciales.</p> <p>Se adecúa a las necesidades sociales y culturales de las personas, de acuerdo a las características de cada población y territorio.</p> <p>Incluye la calidad de la atención en la prestación del servicio, que afecta la dignidad humana.</p> <p>De buena calidad y asociado a la demanda.</p>
ADAPTABILIDAD	PERMANENCIA	<p>Permanencia de los bienes, servicios, programas y factores determinantes básicos desde el punto de vista ético y cultural.</p> <p>La oferta en la garantía del derecho debe respetar y buscar satisfacer los intereses y expectativas del o la titular del derecho de manera sostenible y pertinente para todos.</p>

Fuente: Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS). Secretaría Distrital de Salud De Bogotá (SDS)
Convenio 1470-2015

Por su parte la ley Estatutaria en salud la estableció como derecho humano fundamental.

¿Qué es una Ley Estatutaria?

Las leyes estatutarias son especiales porque regulan derechos y deberes fundamentales de las personas y la administración de justicia en Colombia. Por ser especiales, deben ser aprobadas por la mayoría absoluta de votos de los senadores y representantes a la Cámara.

Con la Ley Estatutaria de Salud necesariamente, este derecho ha adquirido el carácter de fundamental y autónomo; por eso tiene que ser garantizado prioritariamente por el Estado, y debe ser responsabilidad de toda la sociedad.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 16 de 1

La Ley Estatutaria de Salud implica que todos la reconocemos como un derecho esencial para garantizar la dignidad humana y la igualdad de oportunidades de los ciudadanos. Es un acuerdo entre los ciudadanos, los senadores y representantes a la Cámara (la aprobaron), el Gobierno y los jueces (la Corte Constitucional, que declaró la Ley como exequible. Sentencia C-313-2014).

¿Por qué se necesitaba una Ley estatutaria en salud?

Porque se necesitaba disminuir barreras de acceso y acabar con el paseo de la muerte. La Ley en salud se creó para facilitar que se mejore el acceso a los servicios de salud, se eliminen las autorizaciones para las atenciones de urgencias, se fortalezca el control de precios a los medicamentos y se avance más rápido en la incorporación de nuevas tecnologías.

¿Qué dice la ley Estatutaria?:

a. Autonomía en salud	Al reconocer la autonomía médica, la Ley Estatutaria pide a los profesionales de la salud que hagan su trabajo con autorregulación, ética, racionalidad y evidencia científica. Lo que se traduce en incluir lo que se necesite, según el criterio médico (Autonomía profesional).
b. Excepciones en salud	Significa que el Ministerio de Salud y Protección Social define unas reglas para decidir que hay algunos tratamientos que no serán pagados por el sistema de salud, sino por las personas interesadas en acceder a ellos, como por ejemplo: los que tengan un fin primordialmente cosmético o suntuario; los que no tengan evidencia sobre su seguridad, eficacia y efectividad clínica; aquellos que no estén autorizados para su uso en el país; los que sean experimentales; o aquellos tengan que ser prestados en el exterior. El Ministerio cuenta hasta con dos años a partir de febrero de 2015 para crear las reglas que permitan definir esto, Todo lo demás debe estar incluido. Debe ser progresivo, no regresivo.
c. Control sobre medicamentos	La Ley Estatutaria confirma la atribución del Estado para ejercer inspección, vigilancia y control al sector farmacéutico sobre toda la cadena de medicamentos
d. Atención de urgencias	Es obligatoria, cuando un ciudadano llegue a un hospital o clínica para recibir un tratamiento de urgencia no puede ser rechazado. No se requiere autorizaciones para atención de urgencias.
e. Sostenibilidad fiscal	Se debe buscar la sostenibilidad financiera y no es un argumento para la no atención. Los recursos son “inembargables y de destinación específica”.
f. Sostuvo la acción de tutela	Es el único mecanismo de protección y puede ser utilizada para lo excluido.
g. Trabajo digno en salud	Se debe garantizar el trabajo digno
h. Participación	Estableció la participación como derecho vinculado con el derecho a la salud y colocó como alcance de la participación la decisión de la ciudadanía.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 17 de 1

TERCER MOMENTO DE APLICACIÓN: COMO ESTÁ EL DERECHO A LA SALUD EN MI TERRITORIO DESDE LOS PRINCIPIOS:

REFLEXIONA SOBRE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES:

- a. En Colombia hay universalidad: ¿el Sistema de Salud en el 2016 alcanzó el 96 % de cobertura?

- b. En Colombia existe un Sistema equitativo porque reconoce las diversidades hay programas para grupos étnicos: ¿indígenas, acciones específicas para mujeres y niños-as?

- c. ¿Colombia ha avanzado en el derecho a la salud por qué?

- d. ¿Exprese cuatro ejemplos o razones por que el derecho a la salud es irrenunciable?

- e. Dé dos ejemplos concretos de progresividad en el derecho a la salud

- f. Dé dos ejemplos de irreversibilidad en salud.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 18 de 1

COMO ESTA EL DERECHO A LA SALUD EN MI TERRITORIO DESDE LOS ATRIBUTOS

ATRIBUTO ASEQUIBILIDAD

Se traduce en todas las condiciones que pone o instala el estado a DISPOSICIÓN de los ciudadanos para acceder efectivamente al uso y disfrute del derecho (**Obligaciones del estado**).

Responda sí o no y explique su respuesta

¿El Estado cuenta con: de recursos físicos suficientes para la realización del derecho a la salud?

¿El estado dispone de los recursos financieros para el disfrute del derecho a la salud de todos los ciudadanos/as?

¿El estado dispone de los recursos humanos para el disfrute del derecho salud de todos los ciudadanos/as?

¿El estado dispone de insumos, para el disfrute del derecho salud de todos los ciudadanos/as?

¿El estado dispone de Sistema de información para el disfrute del derecho salud de todos los ciudadanos/as?

¿El estado dispone de herramientas para orientar a la ciudadanía sobre sus derechos y servicios para el disfrute del derecho?

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 19 de 1

REFLEXIONE:

¿Qué debe hacer el servidor público para garantizar el derecho a la salud de todos los ciudadanos/as?

¿Qué debe hacer la ciudadanía para que se le garantice el derecho a la salud a todos los ciudadanos/as?

ATRIBUTO ACCESIBILIDAD

Se traduce en todas las condiciones que pone o instala el estado para que la ciudadanía tenga a ACCESO efectivo, Es la garantía de acceso al derecho a la salud en igualdad de condiciones y sin discriminación. (**Obligación del estado acceso y No discriminación**).

Dé dos ejemplos de accesibilidad física para la garantía del derecho a la salud

Dé dos ejemplos de accesibilidad económica para la garantía del derecho a la salud

De dos ejemplos de acceso a la información para la garantía del derecho a la salud.

Dé dos ejemplos que aseguran un trato preferente a la población tradicionalmente excluida para la garantía del derecho a la salud

Dé dos ejemplos de gratuidad en salud en el sistema para la garantía del derecho a la salud

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 20 de 1

ATRIBUTO DE ACEPTABILIDAD CALIDAD

Respeto por las particularidades individuales y colectivas que determinan las posibilidades de ejercer el derecho. Comprende libertades y condiciones determinadas por la cultura, la ética, la histórica y social, debe tener en cuenta las necesidades relativas al género, al ciclo vital, a la intimidad y a las condiciones diferenciales.

El sistema de salud se adecúa a las necesidades sociales y culturales de las personas, de acuerdo a las características de cada población y territorio.

El Sistema de salud Incluye la calidad de la atención en la prestación del servicio, que afecta la dignidad humana.

¿El sistema de salud da respuestas oportunas de acuerdo con las necesidades de la población – ciudadanía?

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 21 de 1

ATRIBUTO DE ADAPTABILIDAD

Se debe reconocer determinantes básicos desde el punto de vista ético y cultural de los bienes, servicios, programas y factores. La oferta en la garantía del derecho debe respetar y buscar satisfacer los intereses y expectativas del o la titular del derecho de manera sostenible y pertinente para todos.

El estado cuenta con bienes y servicios que reconocen la diversidad (mujeres, grupos étnicos, LGBTI; jóvenes, población en discapacidad, etc.) proponga una estrategia para las poblaciones específicas que podría desarrollar el estado

Mujeres	Niños	LGBTI	Indígenas	Negros, afros raizales

TEMA 2: EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

MÓDULO 1 TEMA 2	
Objetivo	Ampliar la comprensión del derecho a la participación y establecer su vínculo con el derecho a la salud.
Contenido	¿Qué es el derecho a la participación? -Marco Normativo vigente - Experiencias de participación social en salud
Conceptos claves	Participación Poder Salud
Indicador de desempeño	Identifica las relaciones entre participación y salud Apropia la normatividad que regula los procesos de participación Sabe que tiene capacidad de transformar la vida y la salud a través de la participación
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	12 horas



 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 22 de 1

PRIMER MOMENTO: CONOCIMIENTOS PREVIOS

Lee las siguientes posturas y reflexiona:

En las siguientes experiencias identifica que elementos son claves de la participación social:

mos a organizar

e les

icula con el Estado.

mecanism

medicamentos,

ciudadanía.

- Identifica en cada una de estas experiencias cuales son elementos, o condiciones claves para la participación social:
- Identifica en cada una de las experiencias que aprendizajes son claves:

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

MOMENTO CONCEPTUAL: PARTICIPACIÓN SOCIAL

El derecho a la participación está consagrado en la Constitución de 1991 y es un componente determinante para la realización del Estado Social de Derecho y otorga el reconocimiento de los ciudadanos para participar de forma tal que la ciudadanía logre ejercerla como un mecanismo necesario para la realización de los derechos humanos. De manera general la Ley 134 de 1994 reglamento el principio de participación en el país para la implementación de los derechos civiles. No obstante, es importante identificar como se realiza el derecho a la participación en otros sectores, por ejemplo, en salud para que la ciudadanía considere la participación como un mecanismo clave para exigir el cumplimiento de sus derechos y la atención integral.

A continuación, se presenta en primer lugar, los mecanismos de participación en salud, en relación con el derecho a la salud, en segundo lugar.

LA PARTICIPACIÓN Y LA LEY ESTATUTARIA

Con la Ley Estatutaria en Salud 1751 de 2015 se estableció la salud como derecho fundamental vinculado con el derecho a la participación En el capítulo II Artículo 12. Manda: “Participación en las decisiones del sistema de salud. El derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan. Este derecho incluye:

- a) Participar en la formulación de la política de salud, así como en los planes para su implementación;
- b) Participar en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del Sistema;
- c) Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos;
- d) Participar en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías;
- e) Participar en los procesos de definición de prioridades de salud;
- f) Participar en decisiones que puedan significar una limitación o restricción: en las condiciones de acceso a establecimientos de salud;
- g) Participar en la evaluación de los resultados de las políticas de salud

De acuerdo con la Ley Estatutaria, Artículo 11 de la ley 1751 de 2015, son sujetos de especial protección: Niños, niñas y adolescentes, Mujeres en estado de embarazo, Desplazados, Víctimas de violencia y del conflicto armado, Población adulta mayor, Personas que sufren de enfermedades huérfanas, *Personas en condición de discapacidad*. Su atención en salud *no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica*. Las víctimas de cualquier tipo de violencia sexual tienen derecho a acceder de manera prioritaria a los tratamientos Psicológicos y Psiquiátricos que requieran.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

**SIN DERECHO A LA
PARTICIPACIÓN NO HAY**

La participación en salud tiene como finalidad la realización del derecho a la salud para tal efecto la ciudadanía participa no sólo cuando asiste a los espacios formales, sino cuando realiza acciones como:

- ✓ Se cualifica para participar
- ✓ Construye con otras propuestas para mejorar la calidad de vida
- ✓ Concierta con otros actores y establece acuerdos para mejorar la calidad de vida incluidos los servicios de atención
- ✓ Se moviliza por el derecho a la salud: la calidad de vida, los servicios, la participación
- ✓ Se organiza con otros para que el derecho a la salud sea una realidad para todos y todas
- ✓ Exige al Estado o quien haga sus veces el cumplimiento del derecho a la salud integral e interdependiente
- ✓ Comparte, divulga su conocimiento, saber, experiencia a otros para construir el derecho a la salud
- ✓ Se articula con otros para promover programas de prevención y promoción de la salud
- ✓ Ejerce control y vigilancia sobre los recursos de salud a instancias públicas y privadas

LA RESOLUCIÓN 2063 DE 2017 – POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

La Política de Participación social en salud tiene como objetivo: Planificar 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 con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS).

Para resolver las dificultades, necesidades o problemáticas que afectan la participación de la ciudadanía para la realización del derecho a la salud la PPSS propone las siguientes acciones ordenadas por **ejes**, y sus respectivas **líneas**, así:

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Se refiere al fortalecimiento de las capacidades institucionales para cumplir con el papel de garante del Estado: debe tener recursos técnicos, logísticos, operativos y humanos. Se fortalecerán las estructuras del nivel nacional y del nivel territorial que lideran la promoción de la participación social en salud.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 25 de 1

Destinación y gestión de los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la Política de Participación Social en Salud.

Definición de programas de formación y capacitación del personal del sector salud con herramientas pedagógicas y didácticas que permitan la intervención de las comunidades en la planeación y gestión del sector.

Desarrollo de una estrategia sistemática de asistencia técnica a los entes territoriales para la implementación de la Política de Participación Social en Salud.

Establecimiento de mecanismos de cofinanciación de proyectos de inversión en los diferentes niveles de gobierno, destinados a la promoción y gestión de la participación social en salud.

Gestión interinstitucional para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud.

Generación en los servidores públicos del sector salud de los diferentes niveles territoriales e institucionales capacidades orientadas a la promoción de la participación social con decisión en el desarrollo de la Política Integral en Salud.

Impulso y promoción de las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud.

Definición de lineamientos para las entidades territoriales y entidades del sector salud que garanticen la participación con decisión en la gestión del sector salud en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud.

Realización de los ajustes normativos que permitan la participación en la gestión del sector salud en los diferentes niveles territoriales e institucionales.

EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD.

Se deben fortalecer todas las instancias formales y autónomas que desarrollen procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programad en salud. Se ordenará mediante el respaldo normativo la legitimidad en la representatividad territorial e institucional, que facilite la coordinación entre los usuarios del Sistema de Salud y los entes responsables y vinculados con la salud, para garantizar la defensa de los derechos de salud y de participación social. Se trata de institucionalizar y dotar de herramientas a las instancias y formas para que cumplan con su papel y se posibilite la garantía del derecho a la salud, lo que implica la coordinación entre instancias de participación y

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 26 de 1

los mecanismos de coordinación entre los diferentes actores que les permita canalizar demandas relacionadas con la salud. Un elemento central de esta estrategia es ampliar la base de participantes y generar articulaciones y sinergias en pro del derecho.

Transversalización de los procesos y dinámicas de participación social en el ciclo de las políticas públicas del sector salud a nivel nacional y territorial.

Creación de una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.

Establecimiento de incentivos que propicien la participación de la comunidad.

Definición de los roles y responsabilidades de los diferentes espacios y mecanismos de participación para gestionar la política pública.

Fortalecimiento de la información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.

Promoción de formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.

Financiación de iniciativas comunitarias para que la comunidad incida intervenga, incida y decida en el ciclo de las políticas en salud.

Definición de lineamientos que permitan a las entidades territoriales el establecimiento en sus presupuestos de los recursos necesarios para garantizar la participación de la comunidad en los espacios requeridos para la deliberación de las políticas públicas.

Definición de estrategias que permitan una dinámica articulada institucional y comunitaria en la representación y roles de los espacios de participación y de la comunidad en los espacios y medios que se deben disponer para que incidan en las políticas públicas.

Incorporación del enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.

Creación de un observatorio de participación y control social en salud

Definición de mecanismos de seguimiento y control a las instancias del sector para el cumplimiento de sus responsabilidades en el ejercicio del derecho a la participación.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 27 de 1

IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

La salud como construcción social se ubica en la esfera pública (lo que es de todos y todas de forma simbólica y material) en tal sentido, el Estado debe fomentar el desarrollo de la apropiación de la salud en la vida cotidiana y en el ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud.

Definición e implementación de estrategias de incidencia y control social a iniciativas relacionadas con el derecho a la participación en salud como garantía del derecho a la salud en concertación con las comunidades.

Creación de una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud.

Generación de un programa de formador de formadores en salud sobre el sistema de salud, modelo integral de atención en salud y la salud pública.

Integración del trabajo comunitario con la Defensoría del Pueblo y las Personerías para trabajar coordinadamente en la garantía del Derecho a la Salud.

Conformación de mecanismos y de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.

Sensibilización y capacitación a las comunidades en la cultura de la salud, la estrategia de atención primaria en salud, el autocuidado y el derecho a la salud.

Definición de los lineamientos que permitan la participación de la comunidad en la implementación y seguimiento de la estrategia de atención primaria en salud en el marco de la Política de Atención Integral en Salud.

Capacitación a la ciudadanía en las estrategias de información, educación y comunicación IEC que les permita empoderarse de los procesos de participación en salud.

Lineamientos a los territorios y a las instituciones del sector para reducir las barreras de acceso a la prestación de servicios de salud.

Realización de campañas que orienten las acciones afirmativas del desarrollo del derecho a la participación como garantía del derecho a la salud.

Fomento de espacios de encuentro y deliberación sobre asuntos de interés en salud en el desarrollo de la Política de Atención Integral en Salud.

Definición e implementación de estrategias de autocuidado que orienten a la población en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en el marco de los Planes territoriales de salud.

Articular la participación al desarrollo de la Política de Atención Integral en salud de que trata el artículo 65 de la Ley 1753 de 2015.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 28 de 1

CONTROL SOCIAL EN SALUD

El control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema es un elemento crucial para la garantía del derecho a la salud y para que la ciudadanía apropie de manera significativa la construcción social de la salud. Por ende, se requiere el fortalecimiento explícito del Control Social y las veedurías ciudadanas en salud.

Establecimiento de lineamientos que garanticen la coordinación entre las veedurías y las instancias sujetas a control social. Y el fortalecimiento a los procesos de articulación entre las veedurías en salud, las Personerías y la Superintendencia de Salud.

Garantía a las iniciativas de control social se hagan efectivas en los diferentes en los niveles de gestión en salud.

Generación de procesos de capacitación y formación permanente en los espacios de control social en salud.

Mejoramiento de los canales de información de la ciudadanía promoviendo respuesta oportuna y de calidad por parte de las instancias de la administración pública sujetas a control.

Promoción del control ciudadano en la gestión que desarrollan los diferentes niveles de gestión del sector salud.

Establecimiento de mecanismos institucionales para la interacción y el diálogo con la ciudadanía.

Definición de metodologías de consulta previa a la ciudadanía en temas de interés en salud.

Definición e implementación de una estrategia pedagógica dirigida a los funcionarios y ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud.

Diseño de herramientas metodológicas que le permitan a la ciudadanía interactuar con los funcionarios de las instituciones para apoyar y complementar la labor de los organismos de control y para proponer propuesta de mejora.

Implementación de mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 29 de 1

GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON DECISIÓN

Esta estrategia permitirá que la ciudadanía apropie instrumentos de gestión del sector salud para impulsar la definición, implantación y control de políticas, programas, proyectos y servicios de salud. Este ejercicio pasa por la configuración de dispositivos y condiciones para el ejercicio de la participación como la generación de proyectos, incentivos u otras formas que potencien de manera efectiva las capacidades de la ciudadanía. En tal sentido, se hace necesario:

Diseño y desarrollo de metodologías de planificación participativa para el seguimiento a la política, planes, programas, proyectos de salud con énfasis en la garantía de la participación de la población en la identificación, priorización, presupuestación, atenciones en salud y la solución de los problemas de salud de su entorno.

Establecimiento de mecanismos en las instituciones del sector salud y en los niveles territoriales que garanticen la entrega de información de calidad y en forma oportuna a la comunidad

Implementación de dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.

Definición de mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.

Definición y establecimiento de metodologías para presupuestación participativa.

Definición de mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida que garanticen la participación de la comunidad, en las definiciones de política integral de salud, así como en inclusiones y exclusiones en salud y en la construcción e implementación del Modelo de Atención Integral en Salud.

Generación y fortalecimiento de escenarios sostenibles para la participación con decisión.

Establecimiento de mecanismos y metodologías que permitan a la comunidad participar en la definición de las prioridades en salud y en los procesos de planeación territorial.

Definición de mecanismos para implementar soluciones individuales o colectivas por las entidades del sector que garanticen el Derecho a la Salud que permitan disminuir la judicialización de las medidas de atención.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 30 de 1

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD?

Según la Ley estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015 por medio de la cual “se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.” Los derechos en relación con la prestación del servicio de salud buscan que las personas, accedan a servicios de salud garantizando una atención integral, oportuna y de alta calidad, reciban atención de urgencias con la oportunidad que su condición amerite, obtengan información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante, sin ser obligada a recibir un tratamiento de salud, y recibiendo un trato digno, en el que se respeten sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos, garantizando la confidencialidad de toda la información que sea suministrada y agotando las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Algunos de los derechos en salud son:

- ✓ Estar afiliado al SGSSS. Acceder a los servicios de salud.
- ✓ Conocer sobre derechos y deberes en salud.
- ✓ Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones.
- ✓ Recibir una respuesta por escrito.
- ✓ Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.



Son deberes de las personas tienen los siguientes deberes:

- ✓ Velar de su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad,
- ✓ Atender de manera oportuna las recomendaciones formuladas en
- ✓ Tramitar incapacidades, licencias, autorizaciones.
- ✓ Exigir el cumplimiento del derecho a la salud.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

ESPACIOS ESPECÍFICOS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD

En el Sistema de salud hay un conjunto de espacios para que la ciudadanía y las organizaciones participen, por ejemplo, en los procesos de salud pública, existe el COTSA (Consejo Territorial de Salud ambiental), los Comités territoriales de Discapacidad, los Comités de Vigilancia Comunitaria (COVECOM), ENTRE OTROS.

De igual forma, en el sistema se crearon espacios o mecanismos **específicos** para que la ciudadanía y las organizaciones participen, estos se enmarcan en la Ley 100 del 93 y su principio de participación, y fue reglamentada con el Decreto 1757 /94 que creó dichos espacios, los cuales se mantienen vigentes en el Decreto Unificado 780 de 2016. A continuación, se presenta la definición de estos espacios, sin embargo, es necesario que en estos se apropie la PPSS (Resolución 2063 de 2017) como la línea orientadora de sus acciones:

COPACOS

Según el Decreto 1757 de 1994, los comités de participación comunitaria en salud, se definen como un “espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado”. Por medio de los COPACOS se busca generar espacios de discusión y concertación entre los diferentes representantes del territorio como alcalde municipal, distrital o metropolitano o su delegado, director de la entidad más representativa que preste los servicios de salud, representantes del sector educativo, de la iglesia, Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal, organizaciones sociales con personería jurídica como las asociaciones, corporaciones o fundaciones de personas con problemas o trastornos mentales, sus familias y cuidadores entre otros, madres comunitarias y los representantes de organizaciones sociales o formas organizativas que promuevan programas de salud en el territorio, con el fin de articular y fortalecer la participación comunitaria en salud, a través de procesos de formación en salud, control social , veeduría a proyectos en salud, movilización social, exigibilidad de derechos, velando por la calidad y la garantía del derecho a la salud.

ALIANZA

Según el Decreto 1757 de 1994 son “una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. “Las alianzas o asociaciones, además de ser un canal de comunicación entre los usuarios y las entidades prestadoras de servicios, recogen y hacen seguimiento a las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y planes de mejoramiento de los usuarios, referidos a la calidad y oportunidad de los servicios en salud, defendiendo sus necesidades, peticiones y derechos.

Los comités de ética hospitalaria son grupos interdisciplinarios que se ocupan de las consultas, estudio, consejo y docencia frente a los dilemas éticos que surgen en la práctica de la atención médica hospitalaria. Tiene como objetivo fundamental velar porque se respeten los derechos de los pacientes, dentro de los parámetros de ética profesional y de calidad de los servicios. Se constituyen así en instancias o espacios de reflexión que buscan apoyar y orientar metódicamente tanto a profesionales como a

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 32 de 1

pacientes. Debe existir en todas las IPS, y debe estar integrado por representantes de las formas organizativas de salud y por funcionarios de la IPS o de la Empresa Social del Estado.

Dentro de las funciones del comité de ética hospitalaria están: Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público, divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud, velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna, Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.

Asociaciones de pacientes Son grupos de personas naturales o jurídicas que comparten una patología, afiliadas a la misma o diferentes EPS que reciben los servicios de salud en una o varias IPS. No tienen una norma legal que autorice de manera específica su creación, pueden organizarse como cualquier forma asociativa, de hecho, algunas lo hacen bajo la modalidad de fundaciones o corporaciones, siempre bajo la condición de ser instituciones sin ánimo de lucro.

CONTROL

Es una forma de control social en salud, que debe ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Las veedurías se desarrollan de la siguiente manera:

- En lo ciudadano a través del servicio de atención a la comunidad, que canalizará las veedurías de los ciudadanos ante las instancias competentes, para el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.
- En lo comunitario mediante el ejercicio de las funciones de los Comités de Participación Comunitaria.
- En lo institucional mediante el ejercicio de las funciones de las Asociaciones de Usuarios, los Comités de Ética Hospitalaria y la representación ante las Juntas Directivas de las IPS y EPS.

En lo social mediante la vigilancia de la gestión de los Consejos Territoriales de Seguridad Social y en los Consejos Territoriales de Planeación, los cuales tendrán la obligación de dar respuesta a los requerimientos de inspección y comprobación que cursen formalmente cualquiera de las Organizaciones Comunitarias mencionadas anteriormente.

Cabe resaltar que estas formas institucionales no son las únicas maneras como la ciudadanía se organiza para buscar la realización del derecho a la salud, la ciudadanía y las comunidades se han organizado históricamente en múltiples formas como: grupos de salud, organizaciones sociales, redes, y movimientos sociales.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 33 de 1

MOMENTO DE APLICACIÓN:

A continuación, se presentan experiencias de participación:

1. En la columna de aprendizajes escriba los elementos que le parece son importantes o claves de la experiencia.
2. En la columna de aplicación reflexione y proponga posibles actividades (diseñe una propuesta) que podría desarrollar en su espacio o territorio.

EXPERIENCIAS	APRENDIZAJES	APLICACIÓN
<p>La Asociación de Usuarios del Hospital desarrolló en el año 2010 un proceso de veeduría en salud. Organizó con sus afiliados 3 comités a cada uno le correspondía participar y hacer control a un tema específico: vigilancia sobre la mortalidad materna; control sobre oportunidad en citas; acompañamiento a la gestión de la construcción del Hospital. Cada comité tenía su dinámica propia pero una metodología similar:</p> <p>Construyó una ruta de acción con: objetivo, tareas cronograma y responsables</p> <p>Tenía una agenda semanal</p> <p>Realizaban seguimiento de avance de los 3 comités una vez al mes.</p> <p>Por ejemplo, el comité de gestión del hospital</p> <p>Objetivo: acompañar la gestión del Hospital de 2 nivel para su viabilización y construcción.</p> <p>Tareas:</p> <p>Buscar lotes</p> <p>Reunión cada 15 días con el gerente para revisar las múltiples gestiones.</p> <p>Reunión con otras instituciones, por ejemplo, Secretaría de Hacienda; Planeación; 1 vez al mes.</p> <p>Reunión con la comunidad 1 vez al mes</p> <p>Seguimiento a acuerdos resultantes de las diferentes reuniones.</p> <p>Realizar cartas de solicitud y gestión</p> <p>Preparar proceso de movilización y exigencia.</p> <p>La asociación de usuarios ha sido determinante para concretar y viabilizar el Hospital.</p> <p>Un Grupo de jóvenes ambientalistas del municipio o entidad territorial se vinculan para realizar la asamblea ambientalista de la zona.</p> <p>El tema ambiental lo trabajaban por separado cada organización. Son 5 grupos de jóvenes de varias localidades.</p> <p>Los temas son: trabajar en efecto ambiental de las cementeras, la explotación de gravilla, la defensa del río.</p> <p>Organizaron la Asamblea así:</p> <p>Convocatoria.</p> <p>Organización de la metodología para la asamblea (mesas de trabajo).</p> <p>Comité de elaboración de mandato ambiental.</p> <p>HAGAMOS POR EL AMBIENTE</p> <p>Posterior a la Asamblea el grupo se consolidó como una red que tenía como objetivo gestionar el cumplimiento del mandato que emergió de la Asamblea.</p>		

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 34 de 1

MÓDULO 2 DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA PARTICIPACIÓN

El módulo tiene como propósito aportar herramientas para cualificar a los servidores públicos y a los líderes y potenciar sus prácticas de participación, para el cual se pueden considerar los siguientes temas:

TEMA 1 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE GESTIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN

MODULO 2. TEMA 1	
Objetivo	Desarrollar capacidades, habilidades y prácticas para fortalecer la gestión como estrategia clave de la participación
Contenido	¿Qué es la gestión en salud? ¿Cómo realizar procesos de gestión para la calidad de vida? ¿Qué herramientas son adecuadas y cuando usarlas para fortalecer la participación?
Conceptos claves	Gestión Administración Planificación Coordinación Articulación
Indicador de desempeño	Identifica las diferentes estrategias y herramientas de gestión
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	9 horas



CONOCIMIENTOS PREVIOS

Leamos las siguientes definiciones de gestión participativa y al final en el cuadro establezcamos los principales aportes y construyamos un concepto propio:

- La gestión participativa⁸ es un modelo de mejora organizativa basado en el aprovechamiento de los canales de comunicación ascendente desde los trabajadores a la dirección. La dirección tiene que facilitar, evaluar y, si corresponde, aplicar las iniciativas de mejora recibidas mediante estos canales.
- La gestión participativa pretende aprovechar la creatividad presente en todos los niveles de la organización y concretarla en innovación, es decir, en una mejora de los procesos o del rendimiento de los recursos que signifique una ventaja competitiva.
- La gestión participativa se fundamenta en una buena política de comunicación interna, que estructure y canalice el conjunto de mensajes que se intercambian los diferentes agentes colectivos (equipos o áreas) o individuales que forman parte de la misma organización.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 35 de 1

d. La gestión participativa tiene una especial importancia en un marco laboral fuertemente caracterizado por la gestión del conocimiento, la gestión por objetivos y la necesidad de fidelización del personal cualificado.

e. La gestión participativa se inserta dentro de una política de mejora permanente, es decir, de pequeños cambios progresivos y continuados que mejoran la organización sin necesidad de grandes transformaciones estructurales. Es una cultura del detalle como vía hacia la excelencia.

f. La gestión participativa se fundamenta en el principio de proximidad a los procesos: quién está más cerca de una tarea es quién mejor la conoce y quién mejor puede mejorarlala.

g. La gestión participativa tiene efectos muy positivos sobre la organización:

- Refuerza la implicación del personal en los objetivos de la organización.
- Aumenta el compromiso y la responsabilidad de los trabajadores.
- Mejora el clima laboral.
- Crea organizaciones innovadoras (con creatividad aplicada).
- Fideliza a los trabajadores.

Definición	Idea clave	Concepto propio
A		
B		
C		
D		
F		
G		

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:

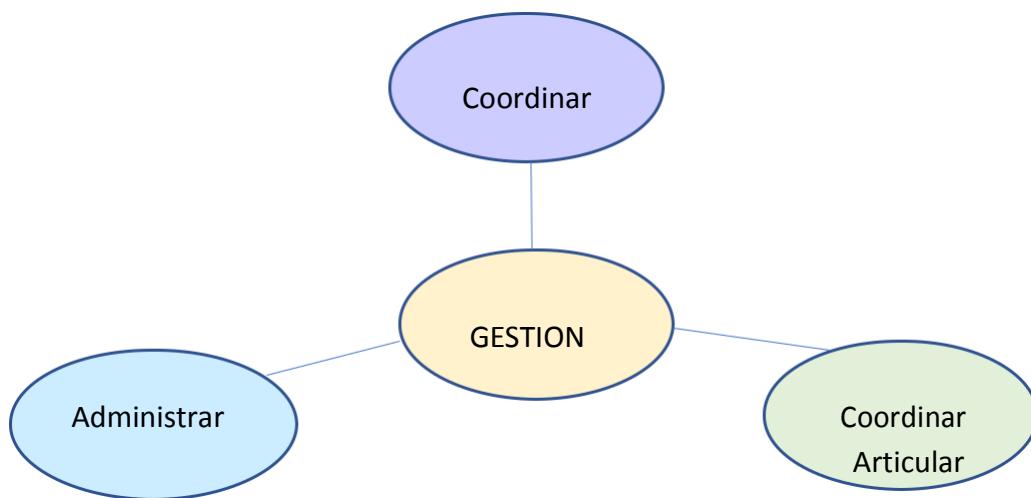
- ✓ Identificar las situaciones, necesidades o problemas
- ✓ Identificar quienes tienen relaciones con la situación: a quienes afectan y quienes tienen recursos para resolver la situación
- ✓ Identificar los intereses que están involucrados con la situación o problema, esto es fundamental para lograr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

⁸ Las definiciones fueron tomadas de: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8303/participativa_cast.pdf

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 36 de 1

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

La administración se entiende como el conjunto de acciones que vinculadas entre ellas que 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 objetivo⁹.

Para abordar una problemática identificada, opera con una lógica que hace énfasis en el diseño de caminos o alternativas de solución. Contempla los siguientes pasos¹⁰:

- Diagnóstico se definen las fortalezas, debilidades, oportunidades y, básicamente se realiza 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.

Por su parte la planeación político participativa surgió en Colombia a partir de 1991 con la Constitución nacional y consiste en hacer que los ejercicios de planeación sean procesos políticos de construcción de lo público desde múltiples miradas. Los escenarios de construcción y concertación de lo público a la luz de la nueva

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 37 de 1

Constitución, en donde se expresa la tensión entre un orden excluyente y un nuevo orden. Nuevo orden que le apuesta a la inclusión, a través del reconocimiento de la ciudadanía como la posibilidad de tener derechos efectivamente. En este marco, la constitución promueve la participación social como mecanismo para que los ciudadanos formulen sus posturas y decidan.

Sin embargo, hasta hoy la participación institucional se ha convertido en una herramienta de las instituciones para validar sus políticas sin llegar a ser una participación activa que incida efectivamente en las decisiones y que transforme efectivamente las condiciones políticas de una manera incluyente. Un ejemplo concreto es la fusión de los hospitales en Bogotá o la transformación en la ley de transferencias.

Los conceptos de la planificación estratégica.

La planificación, es un apoyo instrumental para que las organizaciones avancen en su estructura y en el ordenamiento interno facilitando la identificación de líneas estratégicas de trabajo. Un ejemplo de esa gestión hacia adentro es establecer:

Políticas de la Organización: Es decir el conjunto organizado de estrategias que rigen la organización en un campo determinado, por ejemplo, la seguridad social, la visión frente al trabajo informal, la seguridad alimentaria, los derechos de las mujeres. Es una forma de hacer más concreta la misión de la organización comunitaria

Programas: Contiene definidas las acciones y actividades que realiza la organización para consolidar las metas y objetivos propuestos en las políticas, por ejemplo; Programa de erradicación del trabajo Infantil, Programa de Incorporación del trabajador informal, programa de Comunicaciones, Programa de lineamientos políticos de la organización, programa de salud, programa de mejoramiento del empleo.

Proyectos: Hacen parte de los programas y son las experiencias materializadas de los objetivos que busca la organización, entendiendo estos como; un conjunto de acciones sistemáticas propuestas por la organización para lograr el cumplimiento de unos objetivos circunscritos en un periodo de tiempo determinado y con un presupuesto específico.

La estructuración de estos aspectos; permite dimensionar y ampliar la capacidad para usar los recursos, que dispare la organización comunitaria.

⁹ <https://definicion.mx/esa>

¹⁰ Grupo Guillermo Ferguson. Escuela Popular de líderes en salud. Módulo de planeación 2014.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

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

FORMULACIÓN DE PROYECTOS

El Diseño De Proyectos¹¹:

¿Cómo se diseña un proyecto?

Lo primero que debemos 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 podemos decir que un proyecto puede ser mejor diseñado si está precedido por un proceso de planeación. Después de tener clara la anterior regla, necesitamos ahora entender 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.

Así es, en primer lugar, necesita saber cuál es la problemática que vamos a intervenir. Es decir, debemos identificar el problema. En el caso de las organizaciones y grupos comunitarios la forma de saber sobre la problemática es preguntando a las personas de la comunidad, cuál es su situación. A esta búsqueda la llamaremos identificación del problema.

Identificación del problema: Es un paso donde se busca el consenso de los interesados en realizar el proyecto a partir del conocimiento de la situación que está afectando al grupo, allí es útil el manejo de herramientas que permiten identificar las causas del problema por ejemplo las metodologías utilizadas sobre lectura de la realidad recientemente utilizado en el diagnóstico territorial.

Construcción de objetivos: el objetivo se puede construir teniendo en cuenta el problema central que identificamos, intentando decir el problema en forma positiva, recordemos en el ejemplo anterior el problema era: La desnutrición infantil, podríamos decir que el objetivo central debe expresar la situación que se espera alcanzar cuando se resuelva o reduzca el problema, el objetivo puede ser: Contribuir a mejorar la nutrición infantil con un programa de refrigerio nutricional para los niños de 2 a 7 años con índices de desnutrición.

¿A ustedes se les ocurre otro? Pues, intentemos decir otro objetivo para el problema planteado.

¹¹ Grupo Guillermo Fergusson. Escuela popular de líderes en salud. Módulo Planeación 2014.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 39 de 1

Los objetivos deben decir exactamente qué se quiere hacer y para qué; es decir, lo que esperamos alcanzar con nuestro proyecto

El objetivo general todos los proyectos tienen un objetivo general que es tan importante, que se puede decir sin temor que una vez se haya definido con precisión se tiene el 50 % del proyecto. Pero ¿cómo se construye un objetivo general? así:

Todos los objetivos designan acciones siendo así todos los objetivos inician con un verbo: elaborar, diseñar, construir, promover, fortalecer, etc.

Lo siguiente es preguntarse qué tipo de acción se va a hacer, ejemplos: Diseñar un modelo pedagógico, construir una carretera, promover la participación, fortalecer la asociación de usuarios.

Ahora se debe tener en cuenta cómo lo vamos a hacer, ejemplos: Diseñar un modelo pedagógico a través de una revisión teórica de modelos. Construir una carretera a partir de la gestión de recursos. Promover la participación a través de la capacitación, fortalecer la asociación de usuarios a través de un proceso comunicativo.

Es necesario precisar con quien o para quien se desarrolla el proyecto y en dónde.

Los objetivos específicos recordemos que el proyecto parte de una idea general, que expresa la transformación que se desea realizar, la forma de aterrizar la idea es en los objetivos específicos, al igual que el objetivo general, los objetivos específicos designan acciones “más concretas” por ejemplo: si el objetivo general es fortalecer la asociación de usuarios a través de un proceso comunicativo con los pobladores de la localidad los objetivos específicos podrían ser:

- Realizar un diagnóstico comunicativo en la localidad.
- Realizar un proceso de convocatoria amplio a todos los sectores de la localidad.
- Diseñar la estrategia comunicativa que reconozca las múltiples expresiones comunicativas al interior de la localidad.

La justificación: Responde por las preguntas: ¿por qué se quiere emprender ese proyecto? Y ¿por qué motivo nosotros creemos que es lo más indicado para mejorar la situación problemática de la comunidad? La justificación debe mostrar la intensidad del problema, puede hacerse a través de cifras o estudios que soporten la magnitud de sus implicaciones. En el ejemplo de la desnutrición, se podría decir cómo afecta y deteriora la calidad de vida de los niños, en todos los aspectos, de igual modo se puede decir que existen políticas desde el estado que identifican la desnutrición como problema importante y la necesidad de resolverlo.

Las metas: a pesar de que los objetivos permiten aterrizar al objetivo general, aun faltó un paso más para llegar a las acciones concretas. Es decir, hay que diseñar las metas y su cuantificación. Las metas salen de los objetivos específicos, son el punto de llegada del proyecto y se expresan en las actividades, para el ejemplo que venimos desarrollando sería así:

Objetivos específicos	Meta	Unidad de medida
Realizar un diagnóstico comunicativo en la localidad.	Meta 01 sería: Hacer 5 recorridos en la localidad para recolectar información acerca de formas y medios de comunicación. Meta 02: Revisar mínimo 5 Fuentes secundarias de la localidad que se relacione con el tema. Meta 03: Elaborar un documento de diagnóstico.	Unidad de medida de esta meta sería: 5 recorridos realizados Unidad de medida 5 textos de fuente secundaria revisados. Unidad de medida 1 documento de diagnóstico elaborado.
Realizar un proceso amplio de convocatoria	Meta 04: Convocar por medio de 1000 volantes, 3 perifoneo, 10 visitas a organizaciones de comunicación y cultura de la localidad.	Unidad de medida: 1000 volantes entregados, 3 perifoneo realizados, 10 visitas realizadas.
Diseñar una estrategia comunicativa que reconozca las múltiples expresiones de la localidad.	Meta 05: realizar un periódico, un mural, un festival	Unidad de medida: 1 periódico realizado. 1 mural realizado. 1 festival realizado.

Es importante saber ¿Cómo se va a desarrollar la propuesta? Es decir, ¿cuáles van a ser nuestras estrategias y cómo vamos a organizar las acciones? Todo eso se llama metodología.

La metodología: por lo general la metodología tiene en cuenta cómo se van a dar los pasos que sean necesarios para alcanzar los objetivos que se propusieron. Por eso la mayoría de las veces las metodologías se expresan como fases, momentos, ciclos etc. La metodología también expresa la perspectiva o enfoque de trabajo que tiene la organización.

Los recursos es importante describir ¿Con quién se va a realizar el proyecto y qué se necesita para sacarlo adelante? También debemos escribir ¿Cuánto cuesta todo eso? es decir, debemos consignar el presupuesto.

Estos aspectos del proyecto son decididamente claves ya que en ellos se juega buena parte de las posibilidades de éxito. Por lo tanto, es necesario ser muy exactos en la determinación del presupuesto y de los costos.

Si nos quedamos cortos en el presupuesto, nos veremos en serias dificultades para cumplir con nuestros objetivos y si nos excedemos, daremos la fea impresión de estar tratando de sacar provecho de nuestros colaboradores.

El Presupuesto. Aún nos falta otro elemento clave en la determinación del presupuesto se trata de los aportes solicitados y de los aportes propios. ¿Qué significa esto?.

Se le llama **aportes propios**, a los recursos que son dotados por la organización o grupo comunitario, por ejemplo, el recurso humano y es sumado dentro de los costos del proyecto.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 41 de 1

En cambio, la suma de los costos de todos los demás recursos, es decir, de aquellos que no posee el grupo y que se espera que sean financiados, se conoce con el nombre de APORTES SOLICITADOS.

Definir los aportes propios y los aportes solicitados nos sirve para dos cosas: La primera, aprender a valorar nuestro trabajo y a que otros también nos lo valoren. Así es, en algunas personas existe la tendencia a ignorar que el trabajo voluntario también tiene costos, aunque estos sean asumidos por la comunidad.

En segundo lugar, permite demostrar a los posibles financiadores que lo que solicitamos es APOYO para el desarrollo de un trabajo y no una especie de limosna que podría llegar a despilfarrarse. Por lo tanto, es una manera de pararse con dignidad ante los demás.

Finalmente, es importante que tengamos en cuenta bautizar el proyecto, ponerle nombre es igual al título que le pongamos y debe permanecer durante el tiempo que dure el proyecto. Para escoger el título debemos tener en cuenta que recoja el sentido del proyecto, es decir, el título debe ser preciso, por esto tengamos en cuenta lo siguiente:

Qué se va a hacer o la acción que se va a realizar por ejemplo disminuir, capacitar, dotar, diseñar, elaborar, realizar, etc. También debemos tener en cuenta sobre qué y en dónde, tratemos de proponer algunos títulos así:

- Disminuir la tasa de desnutrición en los niños.
- Capacitar en promoción de la salud a Madres comunitarias.
- Dotación de materiales didácticos para los jardines del ICBF.
- Elaborar un diagnóstico nutricional de las madres gestantes en los FAMIS.
- Realizar una campaña de desparasitación de los niños en los jardines del barrio.

Digamos también que en esto no hay que complicarse mucho la vida. En general lo importante es que ustedes, con sus propias palabras, den cuenta de todos los aspectos del proyecto. Si tienen dificultad en la redacción del documento, no duden en pedirle ayuda a un asesor(a) en el que confíen.

Para hacer el proyecto es importante tratar de ser muy concreto. Como quien dice no hay que echar mucha carreta.

La evaluación. Evaluación es una palabra que atemoriza a muchos. De pronto porque se relaciona con una especie de juicio final donde se define si las personas son acusadas por lo que hicieron o dejaron de hacer. ¡Definitivamente debemos cambiar esas ideas! Primero porque la evaluación 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.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 42 de 1

Se trata de identificar los errores cometidos ya que, como dicen muchas personas, se aprende bastante de ellos. Pero no se debe olvidar que también los aciertos nos enseñan muchas cosas. De manera que siempre debemos atender tanto lo positivo como lo negativo de nuestras acciones.

De manera equivocada muchas veces se cree que evaluar se realiza al final, pero esta solamente equivale a la última evaluación, durante todo el proceso es necesario realizar valoraciones de los números, porcentajes de asistencia, No de participantes etc. y los datos, como se dio el proceso, descripciones de los resultados cualitativos, entre otros y de ser necesario introducir cambios, revisar el cumplimiento en tiempos y metas, es decir, este es un ejercicio permanente de todo el proyecto.

Hasta este punto se han esbozado los pasos básicos para el diseño de proyectos que se convierte en una herramienta útil, la cual se impuso como un lenguaje técnico en las relaciones entre las organizaciones y los financiadores externos (públicos y privados), en esta medida la escritura es el mejor aliado para afinar la presentación de propuestas pero no es suficiente debe además impulsarse una serie de habilidades para socializar los proyectos para lo cual se requiere impulsar dichas iniciativas con los contactos claves.

TEMA 2 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES ORGANIZATIVAS

MODULO 2 TEMA 2	
Objetivo	Desarrollar capacidades, habilidades y prácticas para fortalecer las organizaciones sociales como estrategia fundamental de la participación
Contenido	<p>¿Qué es una organización, un grupo, una red?</p> <p>¿Cómo gestionar las organizaciones?</p> <p>¿Cómo mejorar los canales de comunicación?</p> <p>¿Cómo mejorar la toma de decisiones y la democracia?</p>
Conceptos claves	<p>Organización</p> <p>Grupo</p> <p>Red</p> <p>Movimiento</p> <p>Gestión de organizaciones</p>
Indicador de desempeño	Identifica las diferentes estrategias y herramientas para fortalecer las organizaciones y gestionarlas.
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	9 horas



 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 43 de 1

CONOCIMIENTOS PREVIOS:

Leamos el siguiente texto y realicemos la reflexión propuesta.

Beneficios de la participación:

- Si organiza las cosas de forma adecuada usted y su organización se beneficiarán de muchas formas: su organización funcionará mejor si su personal es más leal, se siente necesario y estimado, siente que se le respeta y que sus opiniones cuentan. Si usted busca activamente su aportación en la toma de decisiones de gestión, contribuirá a ello.
- Las decisiones tienden a ser mejores cuando pueden basarse en una mayor cantidad de información, conocimiento y experiencia. No importa lo sabio o experimentado pueda ser un jefe, nunca tendrá tanta experiencia como todo su personal junto.
- La confianza es un factor importante del liderazgo. Los planteamientos participativos significan normalmente que la toma de decisiones es más transparente, lo que, a su vez, incrementa la confianza del personal, y por consiguiente, el liderazgo del dirigente. Y la transparencia es en sí un beneficio añadido a este planteamiento.

¿Cómo logramos fortalecer las organizaciones: qué acciones debemos generar?

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 44 de 1

DESARROLLO CONCEPTUAL: ¿QUÉ SON LAS ORGANIZACIONES Y COMO FORTALECERLAS?

Este ítem realiza una reflexión sobre las organizaciones y propone algunos elementos claves para su gestión y fortalecimiento.

HISTORIA DE LAS ORGANIZACIONES

Para fortalecer las organizaciones se debe lograr que las mismas ganen identidad y fuerza colectiva. Para ello se requiere que de forma grupal ubiquen y precisen cuáles son sus objetivos (misión) que persiguen. También es importante que las personas y las organizaciones se proyecten al futuro, busquen como les gustaría verse. Ver los videos:

<http://www.youtube.com/watch?v=DDQyCFMKehY>

<https://www.youtube.com/watch?v=OP7sPDEezSs>

Reflexionar:

1. ¿Qué encuentra en común entre la historia contada en el video y la historia de su organización?
2. ¿En qué territorios (barrio, localidad, vereda) surgió su organización, cómo era la vida allí, en qué condiciones?
3. ¿Cuándo, en qué momento empezó su organización?
4. ¿Qué y cuáles fueron los motivos para que se agruparan?
5. ¿Cómo fue el proceso: qué tipo de actividades han realizado?
6. ¿Recuerde un momento que considere ha sido clave para su organización?
7. ¿Defina con quienes se relacionan con su organización y para qué?

LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES¹²

Cuando las organizaciones se miran hacia adentro hay varios aspectos que mirar, Uno es: Cuál es el propósito y sentido de las acciones de la organización, que motivación profunda los mantiene unidos, otros temas son como se relacionan al interior, cómo las personas se distribuyen las actividades en ella, es decir, la forma como se organiza el trabajo y la división social que se hace de él.

Además, es probable que las personas que más actividades tienen a su cargo se sientan agotadas y que las otras se sientan inútiles. Seguramente todas se sienten incómodas. ¿A qué se deberá esta situación?

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 45 de 1

A primera vista uno podría decir que las personas que más trabajan son las más interesadas. Es probable que lo que ocurra sea otra cosa.

- De pronto la organización no sabe claramente cuáles son las actividades. ¿Es posible que todas las actividades se queden en la cabeza de una o dos personas?
- Desde los primeros momentos el grupo de personas que conforman la organización, van apareciendo las **capacidades de las diferentes personas** que lo integran. Algunos son buenos para hablar otros para escribir y a otros se les ocurren ideas interesantes, pero con frecuencia los grupos tienen dificultades para conocer las capacidades de las personas que los integran.
- También en muchos casos las personas, a pesar de sus saberes y ser muy capaces, se sienten inseguras cuando tienen que afrontar las tareas de la organización. En general ellas prefieren apoyar en silencio y realizar actividades simples.
- **La toma de decisiones** es uno de los mayores retos al interior de la organización, pues en este hecho radica gran parte del éxito en su gestión, y también es un elemento central para consolidar o no la organización.

A continuación, se presenta las herramientas que desde la planeación estratégica pueden aportar al fortalecimiento organizativo.

ALGUNOS TIC PARA FORTALECER LAS ORGANIZACIONES

Un elemento fundamental de las organizaciones es la TOMA DE DECISIONES, esto puede ser un factor que fortalezca o debilite la organización. Cuando se toman las decisiones en consulta activa con el personal, no existe sospecha de que se tomen decisiones ilegales e inmorales de forma clandestina. Como sucede con la participación comunitaria, el resultado final es que la gestión participativa produce muchos beneficios.

Sin embargo, la aportación participativa implica una serie de costes. Uno de ellos es que lleva un tiempo obtenerla, y, por lo tanto, las decisiones son más lentas que si se toman unilateralmente. Cuando el personal discute por una decisión particular, pero las regulaciones, el presupuesto, la junta, o la oficina central no la permiten, el personal puede sentirse disgustado, incluso habrá quien se pregunte para qué participan. Es necesario que la gerencia les muestre que, incluso aunque todos querían emprender un camino, hay circunstancias ajenas a la gestión –incluso a la gestión participativa– que son un obstáculo para emprenderlo. El hecho de que el personal está muy dividido en un tema concreto puede surgir en una decisión de gestión. Los desacuerdos pueden afectar al rendimiento. El dirigente debe dedicar tiempo y esfuerzo extra para alcanzar una decisión –con la participación del personal– que reduzca la división.

Aunque la adopción de una vía participativa de gestión conlleve algunas desventajas, los numerosos beneficios superan los costes.

¹² Corporación para la salud Popular Grupo Guillermo Fergusson. 2011.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 46 de 1

Formas de canalizar la participación:

Si opta por planificar e implementar un programa para incrementar la participación del personal en la toma de decisiones de gestión –y le animamos a hacerlo– puede idear muchas formas de hacer su organización más participativa. La participación en la toma de decisiones requiere buena comunicación: cuantos más canales abra, más participará su personal en la gestión de la organización. Siempre que tenga ocasión, busque formas de hablar con el personal. Permítales explicarle sus logros y frustraciones. El personal detectará rápidamente si es usted sincero o no. El personal detectará rápidamente si es usted sincero o no. Muestre un interés real en lo que hacen. Muestre respeto.

Organice reuniones regulares de rutina de gestión participativa. Ponga en marcha sesiones especiales que permitan (y estimulen) la aportación del personal. Utilice la descripción de funciones como programa para incrementar la participación del personal, e instituya sesiones de revisión anual para obtener la colaboración del personal en la elaboración de planes de trabajo anuales.

Una forma que yo encuentro útil es poner un cartel detrás de mi escritorio «la gestión es demasiado importante para dejársela sólo a los dirigentes». Cuando los visitantes en mi oficina reparan en él, o me preguntan, aprovecho la oportunidad para explicar el valor de la aportación del personal en el proceso de toma de decisiones de gestión.

La tormenta de ideas es otro método de búsqueda activa de participación en la toma de decisiones. Es diferente de las otras que se mencionan aquí, en el sentido de que está pensada para la toma de decisiones comunitarias, no como las que están moderadas por un dirigente.

Procúreles un adiestramiento en gestión dirigido a personal no directivo, al menos una introducción a las cuatro preguntas básicas. Fíjese en cómo funciona su organización en la actualidad. Pregunte cómo – en qué formas – participa ya el personal en la toma de decisiones de gestión. Genere formas que usted crea que les pueden estimular a participar más. Diseñe su programa para que sea adecuado a las condiciones a las que se enfrenta, y elija sólo lo que vaya a funcionar.

Prestar atención:

Todos deseamos que se nos respete y se nos tome en serio. Su personal también. Puede alejarse de ellos y desanimarles si actúa como si no estuvieran allí, como si no contaran (es decir, como si no fueran importantes), o como si fueran parte de la decoración. Si por el contrario escucha al personal, les pide su opinión, los toma en serio, les trata con respeto, ellos se respetarán más a sí mismos, a la organización y a usted. Se tomarán su trabajo con más seriedad, dedicarán un mayor esfuerzo y serán más productivos. Cuanto más practique este respeto, más estará ejercitando su liderazgo. La gestión participativa, como mínimo, significa que la dirección presta atención a su personal. Aplique esto a todos los métodos mencionados en este documento.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 47 de 1

Lo que aquí importa es que usted puede convocar reuniones de gestión como parte de su programa para desarrollar la gestión participativa en su organización. Este tipo de reuniones deben convocarse regularmente por rutina. Si usted deja de acudir a estas reuniones, o las cancela a menudo, minará el respeto y la importancia que les concede.

Tanto usted como su personal pueden organizar el resto del trabajo contando con la hora de la reunión. No elija una hora en la que exista la probabilidad de que cualquiera fuera de su control pueda convocar otra reunión diferente a la que usted esté obligado a asistir. La frecuencia óptima es convocar una reunión cada dos semanas (una quincena). Algunos dirigentes se reúnen cada semana, otro cada mes. Escoja la pauta más apropiada. Asegúrese de que todas las reuniones se llevan a cabo ese mismo día de la semana y a la misma hora.

Intente por todos los medios convertirlas en reuniones de toma de decisiones. Es fácil desperdiciar el tiempo en formalidades, y escuchar a personas a las que les gusta oírse hablar, haciendo perder el tiempo con información que todo el mundo conoce, o debería conocer. No permita informes verbales cuando estos informes deberían haber sido repartidos por escrito antes de la reunión. La duración de la reunión debe ser sólo el tiempo necesario para tomar decisiones.

Lo que aquí importa es que usted desee que los miembros de su personal contribuyan al proceso de toma de decisiones de gestión. (Note también que las reuniones pueden ser un inconveniente en lugar de una ventaja si no se encauzan bien).

No todas nuestras sugerencias se aceptarán automáticamente, si se contradicen con las de la junta (directiva o comité de gobierno con poderes ejecutivos), la constitución o documento oficial de política de la organización (si existe), las leyes de la zona, el presupuesto disponible de la organización, o su declaración de intenciones, objetivos, estrategia u otros parámetros oficialmente establecidos. Quizá algunas de las sugerencias que no se harán efectivas debido a estas limitaciones vengan de algunos de los miembros del personal. Agradezca a esa persona su contribución, explíquele por qué no se puede aceptar, y asegúrele que la dirección sólo puede tomar decisiones ejecutivas y no puede ir contra la política de la organización.

Las reuniones son oportunidades para hacer saber al personal, de varias formas, que son valiosos, que tienen ideas útiles que ofrecer, y que se les respeta. No es suficiente invitarles a asistir a las reuniones. Pueden pensar que tienen cosas mejores que hacer, sobre todo si las reuniones no son productivas ni significativas para ellos. Es necesario asegurarse de que su asistencia es productiva, y de que ellos lo saben.

Está bien hacer diferentes reuniones con diferentes categorías del personal, por ejemplo, una para personal de apoyo y otra con el personal profesional. A veces es útil que el jefe del personal de apoyo presida las reuniones de gestión participativa de este personal. En este caso, el director general debe asistir a la reunión para mostrar su interés y asegurarse de que el personal de apoyo es consciente de que se les considera necesarios y se les respeta.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 48 de 1

Si le pide a una secretaria del personal de apoyo que tome notas durante las reuniones, tendrá que concentrarse en estas notas y no podrá participar de lleno en el proceso de toma de decisiones. En tal caso, asegúrese de dedicarle tiempo a esta persona, pidiéndole su opinión, dependiendo de los temas. Piense en darle a su personal algún tipo de adiestramiento –adiestramiento en gestión para personal no directivo.

Sesiones especiales:

Al organizar sesiones especiales, tiene una oportunidad más para estimular contribuciones espontáneas y sinceras por parte del personal. Lo más importante de recordar es que este tipo de sesiones pueden volverse superficiales fácilmente, por ejemplo, por bromas y conversaciones amigables pero insustanciales, por la repetición de consignas manidas y vacías o por impresionar a invitados ilustres. Como parte de su programa, asegúrese de que el personal ofrece contribuciones reales a la toma de decisiones organizativas.

Se pueden organizar sesiones especiales en ocasiones diferentes, entre otras, por la visita de algún miembro importante de la oficina central, del gobierno o de alguna agencia donante. Puede tratarse de un ejercicio de reestructuración general, o un evento nacional que se refleje en todas las organizaciones del país.

Una crisis en la organización, esté causada por causas internas, externas o de ambos tipos, también es una buena oportunidad para convocar una sesión especial. La llegada de un consejero externo, por ejemplo, para un adiestramiento en gestión, o para la supervisión y valoración, son eventos que pueden ofrecer la oportunidad para poner en marcha sesiones en las que usted puede estimular la participación del personal en la toma de decisiones de gestión.

FUENTE: www.cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/dis-swos.txt

¿Qué beneficios tiene la planeación participativa para su organización?

Qué herramientas propone el texto?

HERRAMIENTAS QUE CONTIENE EL TEXTO	UTILIDAD: COMO USARLAS

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 49 de 1

HERRAMIENTAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Planificar es dar orden y estructura a un conjunto de acciones que deben realizarse con el propósito de lograr los fines propuestos. Cuando hablamos de las acciones que se ordenan no nos limitamos a las tareas, sino que también, incluimos todos los materiales, insumos, herramientas y recursos que son requeridos para poder llevar a cabo dichas acciones. Por otra parte, ordenar y dar estructura significa establecer interdependencias y secuencia de las tareas para que sean realizadas eficientemente mientras se desarrolle la acción. (Mi Caja de herramientas. J Catillo, 2008).



Fuente: Módulo organización – GGF 2007.

Cuando organizamos debemos partir de identificar **para quién o quienes realizamos nuestra labor**, es decir, quienes son los beneficiarios principales de la acción. En término de la gerencia se denomina clientes. Es igualmente importante **precisar sus necesidades**. Se trata de definir si la acción que se realiza cumple su papel para resolver las necesidades o finalidades propuestas.

Para ordenar mejor el trabajo de la organización es clave identificar los servicios, los procesos y el papel o los roles, que nos ayudan a identificar las funciones de cada miembro de la organización.

Con la definición del objeto (que hacemos) traducido en los servicios que se prestan o qué tipo de acciones concretas desarrollan el objeto (asesora, dirige, compañía, exige, etc.) “hay que definir nuestro portafolio de servicios” o nuestras líneas de acción, porque allí está lo que caracteriza la organización, por ejemplo: trabaja por el bienestar de los niños y niñas, o de otras poblaciones, y ese objetivo cómo se concreta: en jornadas educativas, recreativas, en alimento, en gestión con otros sectores y actores. O trabajar porque los usuarios de salud tengan servicios dignos y oportunos para concretar el derecho a la salud. Y por ello se identifican las dificultades o barreras de acceso y se apoya la gestión para que se resuelvan, se hacen comités de seguimiento a barreras con los directivos de la IPS, se hace un periódico para expresar el seguimiento o se pone en un cartel si se avanza o no en la prestación digna y oportuna.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 50 de 1

Una vez se tenga claro el carácter **del que hacer** de la organización pasamos a trabajar con los procesos que determinan la producción de los servicios o acciones que realiza la organización.

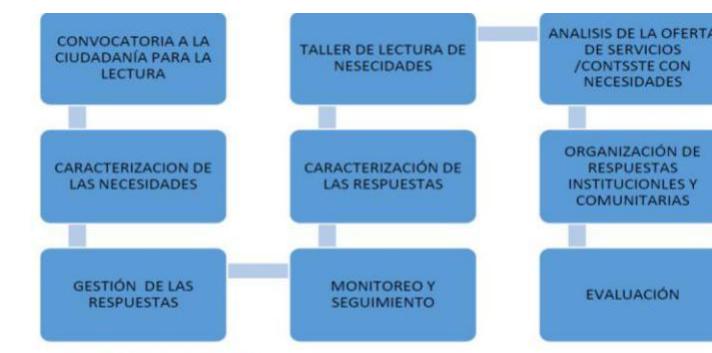
La caracterización de los procesos se puede hacer desde tres perspectivas:

a. La perspectiva "bosque" consiste en tener una **visión de conjunto** de todas las actividades, que hace la organización relacionándolas con los beneficiarios, se trata de ver si lo que hace la organización está en función de las personas para quien dice que trabaja: si es una organización de madres comunitarias su objetivo es el bienestar de los niños, ella debe revisar si todas las actividades que realiza se dirigen hacia ese fin. En el discurso técnico, se trata de visualizar el ciclo completo, con sus entradas (de cara a los proveedores) y salidas (de cara a los usuarios o beneficiarios de la organización), para verificar que el proceso está completo.

b. La perspectiva "árbol" es la **visión actividad por actividad**, asegurando que se cumplen unos criterios de documentación como son: (i) pasos (secuencia lógica), en el ejemplo de las madres comunitarias, para lograr el bienestar de los niños hay por lo menos cuatro grupos de actividades, el cuidado, la alimentación, el juego y la interacción o socialización de los niños. (ii) redacción (verbo infinitivo y predicado: acción y alcance), en el ejemplo de las madres comunitarias: elaborar la minuta que permita garantizar la alimentación sana y balanceada de los niños y niñas. Y (iii) asignar (cada actividad debe estar asignada a uno y solo un rol), es decir las actividades deben tener responsables precisos.

c. La perspectiva de **capacidad**, tiene que ver con dimensionar los **recursos** del proceso para poder atender adecuadamente el volumen de gestión comprometido con los beneficiarios o clientes.

A continuación, se ilustra con un ejemplo un proceso: **PROCESO DE LECTURA DE NECESIDADES**



Fuente: propia a partir de Módulo de GSI -GGF

Cuando documentamos el proceso y logramos establecer la asignación de las actividades y el papel que cada persona cumple frente a la actividad, es decir, se establece la relación actividad- rol, la organización avanza en su estructura. Pero la definición de cada rol estará completa cuando adicionalmente se indiquen:

(I) las responsabilidades inherentes a la ejecución de cada actividad (lo que debe lograrse con esa actividad).

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 51 de 1

(II) las competencias requeridas para "hacer" y "lograr". Esta definición del rol es útil como perfil de requerimientos. Es importante identificar las fortalezas de cada uno /una de las personas de la organización, que habilidades y capacidades tiene para ubicarlas en lugares donde se potencien las capacidades. Es pertinente definir un plan individual de desarrollo en relación con la organización.

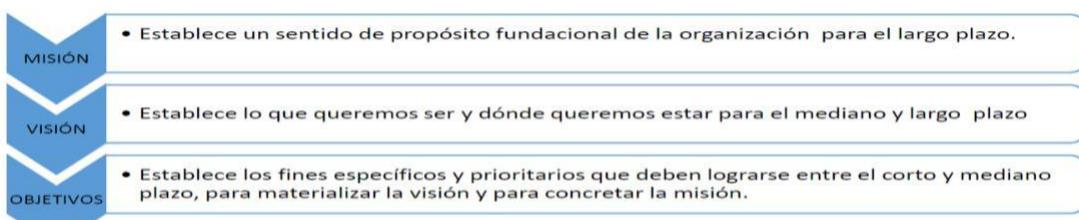
PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LOGRO O EFECTO ALCANZADO

Un elemento central para la organización es definir cómo se toman las decisiones, (¿en la asamblea, el colectivo o por grupos? Por responsabilidades) y con base en ello el uso adecuado del concepto de jerarquía (para comunicar, gobernar y controlar). Se puede elaborar diferentes opciones de estructura o lo que muchas veces se denomina el organigrama. Pueden ser jerárquicos, y también horizontales.

Como puede verse, la organización es la alineación de diferentes elementos y factores: nuestros sujetos (seres humanos) para quienes laboramos, sus necesidades, los servicios o acciones que realiza la organización para sus beneficiarios, los procesos que realiza, los roles, la capacidad y estructura de la organización para poder realizar su misión y su visión. El gerente, coordinador o director es un líder, un gran organizador que debe estar dispuesto a revisar esta alineación cuando sea necesario teniendo en cuenta los cambios del contexto y de las necesidades de los beneficiarios.

La Planeación estratégica se denomina así porque pone en el centro el objetivo y construye los caminos para alcanzarlo. "La estrategia es la conjugación de factores que definen las finalidades (y rumbo) de una organización. Tradicionalmente la síntesis estratégica está recogida en el marco definido por la misión, visión y objetivos de una empresa" (J Castillo, 2008).

PARA RECORDAR:



Fuente: propia

 <p>E.S.E. RÁFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 52 de 1

Construyendo la misión

Como se dijo anteriormente la misión es la representación concreta del sueño que la organización se propone. Construir la misión de manera colectiva les permite a todos y todas las personas que conforman la organización precisar el sueño y aterrizarlo y por supuesto encontrar los puntos comunes que *los unen y los articula*.

La mayoría de las veces las organizaciones sociales surgen para dar respuestas a unas necesidades que el Estado no cubrió, o para interactuar con el estado para que cumpla con su papel de garante de derechos. Una vez consolidado el grupo en una vocación de solidaridad y reconocimiento mutuo, los integrantes sienten la fuerza que produce *la unidad se visualizan como transformadores de la realidad*.

La consolidación de la organización es un proceso difícil muchas de ellas se quedan en el camino. Por esto es importante aportar herramientas para mejorar las acciones, los procesos y la gestión de las organizaciones.

Además de ordenar dar estructura significa establecer interdependencias y secuencia de las tareas para que sean realizadas eficientemente mientras se desarrolle la acción. Esto es clave para que las acciones de las organizaciones no se queden en activismo. Es pertinente entonces que la organización defina con precisión el SENTIDO de su acción para esto se usa como herramienta la construcción de la misión. Para formular la misión u objetivo es pertinente hacerse las siguientes preguntas:



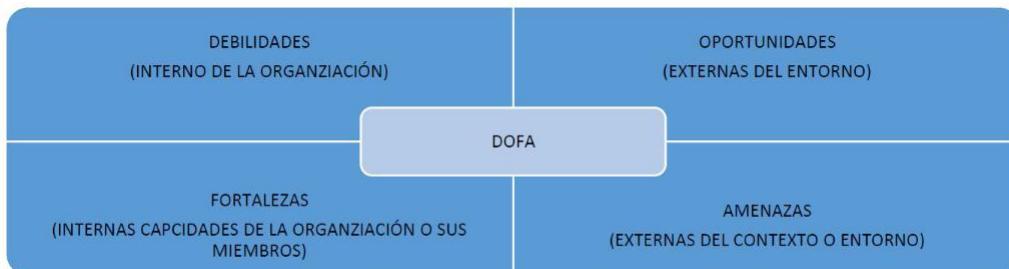
Fuente: propia

La misión o el centro del quehacer de la organización siempre se da en un contexto social, político, económico, cultural, ambiental por esto las organizaciones deben hacer una muy buena lectura del contexto y de las situaciones que los afectan, es decir, su quehacer siempre está en correlato con las condiciones en donde desarrolla su accionar. Para tal efecto debe aprender a leer y analizar los escenarios. Desde la planeación existen varias herramientas para leer las situaciones una de ellas es la matriz DOFA.

La DOFA es el punto de partida para el Análisis de Entorno Para poder formular la visión y los objetivos, la organización primero entender su entorno. La visión y los objetivos tienen que ver con el futuro y con el rumbo que debe establecer la organización para alcanzar lo que se ha propuesto.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

El análisis de entorno tiene que ver con intentar ampliar el conocimiento del futuro, reduciendo las incertidumbres, para facilitar la toma de decisiones que determinan el camino. Para analizar el entorno, la matriz DOFA es una herramienta:



Fuente: propia

Su nombre proviene de las siglas: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Fortalezas y debilidades son factores internos a la organización, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades, capacidades, etc.

Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la organización. Se incluyen en estos la competencia, la economía, las políticas, los factores sociales, legales o culturales.

El proceso de crear una matriz DOFA es muy sencillo: en cada una de los cuatro cuadrantes, se hace una lista de factores. Enseguida, el grupo discute sobre cada uno y busca establecer el peso que tienen, como afecta los procesos de la organización según las prioridades que tenga.

Aunque la matriz DOFA resultante es atractiva y simple de entender, los expertos estiman que lo más valioso y revelador de la herramienta es el propio proceso de análisis para llegar hasta allí. Es decir, su valor está en que se realice con todos los miembros de la organización y que esto permita ganar conciencia sobre la situación de la organización.

La sencillez del análisis DOFA lo ha hecho muy popular en organizaciones, empresas, gobiernos, departamentos, países, y organizaciones, etc.

Ahora de manera colectiva con los miembros /as de la organización resuelvan cada una de las preguntas, consígnenlas y tómense su tiempo.

¿QUÉ HACEMOS? ¿Qué producimos? ¿Qué cambiamos?	¿PARA QUÉ? ¿Cuáles son las razones –el propósito profundo que nos mueve a hacer?	¿PARA QUIÉN? ¿A quién dirigimos nuestras acciones?	¿CÓMO HACEMOS? ¿Qué capacidades tenemos y qué caminos hemos seguido?

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 54 de 1

1. Ejercicio de identidad: responda cada una de las preguntas del cuadro y consigne las respuestas.
2. Construyamos la matriz DOFA de la organización realice un listado por cada una de las preguntas:
 - a- D ¿Qué debilidades tiene la organización (recuerde éstas corresponden a lo interno) Incluyen los recursos, activos, habilidades, etc.
 - b- O ¿Qué oportunidades tiene la organización (estas corresponden a lo externo) que situaciones del entorno son favorables
 - c- F ¿Qué fortalezas tiene o cuenta la organización? (recuerde éstas corresponden a lo interno) incluye las capacidades y capitales, ejemplo, reconocimiento, recursos, etc.
 - d- A ¿Qué amenazas identifica en el entorno? (estas corresponden a lo externo) ejemplo, cambio de políticas que afectan negativamente

ITEM	Planteamientos	Análisis: porque pasa	Que debemos hacer para mejorar o aprovechar
D			
O			
F			
A			

APLICACIÓN

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN /FORMAS

OBJETIVO:

Identificar los intereses, necesidades y capitales (saberes, organizativos, metodológicos, otros) con que cuentan las organizaciones para implementar y /o fortalecer la organización (asociación, liga de usuarios, Copaco, organizaciones sociales autónomas, etc.).

Por organización: **MISIÓN**

1. ¿QUIENES SOMOS?
2. Qué situaciones problemáticas tenemos- hacer lista.
3. ¿Qué queremos hacer frente a esas problemáticas?
4. ¿Con que contamos para enfrentar esas situaciones?
5. ¿Cómo podemos hacerlo Acciones?

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES		Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO		Fecha de vigencia: 01/03/2014
	Página 55 de 1		

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	PROBLEMÁTICAS	QUÉ QUIERE HACER	CON QUÉ RECURSOS	ACCIONES QUE REALIZA

POR ORGANIZACIÓN: VISIÓN

QUE QUEREMOS SER: COMO NOS SOÑAMOS EN EL FUTURO (5 AÑOS)

1. ¿Cómo se imaginan los integrantes que sería el futuro de la organización EN 5 AÑOS: hacer una frase?
2. Con las frases anteriores identifique que es común y construya una nueva frase fruto de todos.
3. ¿Qué necesitan para lograr concretar ese futuro?
 - a. ¿Qué deben hacer las personas que integran la organización para que ese sueño de organización sea realidad?
 - b. ¿Qué debe hacer de manera colectiva la organización para concretar esa visión?

Lista de imagen por cada integrante – FRASE	QUE HAY COMUN VISIÓN	QUE SE NECESITA	QUE HACER DE FORMA INDIVIDUAL	QUE HACER DE FORMA COLECTIVA

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 56 de 1

TEMA 3 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN

MODULO 2 TEMA 3	
Objetivo	Desarrollar capacidades, habilidades de comunicación como estrategia clave de la participación
Contenido	<p>¿Qué es la Acción comunicativa?</p> <p>¿Cómo diseñar un Plan de medios?</p> <p>¿Cómo realizar e implementar Estrategias comunicativas asertivas en los contextos específicos?</p> <p>¿Cómo diseñar piezas comunicativas apropiadas y que movilicen?</p> <p>¿Cómo se usan las redes sociales para la acción?</p>
Conceptos claves	<p>Acción comunicativa</p> <p>Plan de medios</p> <p>Estrategias comunicativas</p> <p>Redes sociales</p>
Indicador de desempeño	<p>Distingue diferentes formas de usar la comunicación</p> <p>Sabe que pueda potenciar la participación haciendo uso de la comunicación y las redes sociales.</p>
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	9 horas



CONOCIMIENTOS PREVIOS

A partir de su experiencia defina:

¿Qué es la comunicación?

¿Qué es la difusión?

¿Qué diferencias encuentra entre los dos conceptos?

¿Qué semejanzas encuentra?

COMUNICACIÓN	DIFUSIÓN	SEMEJANZAS	DIFERENCIAS

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

DESARROLLO CONCEPTUAL

a. LOS PROCESO COMUNICATIVOS

A continuación, encuentra una serie de conceptos que son necesarias y se utilizan en los procesos comunicativos.

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.

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.¹³ La comunicación como un sistema de muchos canales en el que cada persona, como parte de la sociedad, interviene en todo momento, lo deseé 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.

Pérez Porto Julián - Merino María Definición de: Definición de motivación. Publicado: 2008. Actualizado: 2012. (<http://definicion.de/motivacion/>)

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 58 de 1

GRÁFICO MEDIOS DE DIFUSIÓN



FUENTE. www.google.com.co/search?q=IMAGENES+DE+MEDIOS+DE+COMUNICACIÓN

En conclusión:

Comunicación

Es un proceso complejo de relación entre las personas que funciona de ida y vuelta. Implica un intercambio de mensajes y de ideas (retroalimentación). El contexto en que ocurre es fundamental para entenderla. Es básica para las relaciones humanas y por tanto es sustento de la sociedad. Difusión Es un fenómeno que va en una sola dirección. El emisor transmite un mensaje sin necesidad de una respuesta inmediata. Se refiere a un mensaje específico que se quiere extender. Es un elemento del proceso de la 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. Los medios de comunicación comunitaria son una adaptación de los medios de comunicación en general, para su uso por la comunidad y para cualquiera de los objetivos que decida ésta. Se trata de unos medios de comunicación a los que tienen acceso ¹⁴ los miembros de esa comunidad, con fines de información, educación o espaciamiento, cuando necesitan ese acceso. Se trata de unos medios de comunicación en los cuales participan los habitantes como planificadores, productores o intérpretes. Son el instrumento de expresión de la comunidad, más que para la comunidad. Estos medios refuerzan la idea de que la comunicación es una red de vínculos entre los habitantes de una localidad, y de que la interacción entre ellos los beneficia a todos. La comunicación comunitaria permite analizar, explicar y descubrir la realidad, mueve a la acción y da coherencia a las inquietudes de los ciudadanos para lograr mejorar su entorno. Es un diálogo entre lo privado y lo público en el que los participantes deciden quiénes quieren ser, cuáles son sus aspiraciones y sus necesidades, y de qué forma pueden organizarse para satisfacerlas y alcanzar sus metas. 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 comunitaria	Radio	Alternativas tecnológicas Internet, Correo electrónico, Blog, Red social, Whassapp, twitter
Otras herramientas	Periódico mural Cine debate Teatro comunitario		

 <p>E.S.E. RÁFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 60 de 1

c. LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Las entidades territoriales deben contar con esta herramienta institucionalizada y establecer mecanismos de coordinación y articulación dentro de la misma entidad al igual que hacia la exterior de la misma, para que coadyuve a la construcción y consolidación de una base social sólida, participativa e informada, consciente de sus derechos con capacidad de ejercer sus responsabilidades y de esta manera hacer realidad la Política de Participación Social en Salud. Es una obligación de la Entidad Territorial generar una ciudadanía informada y promover la cultura de la información comunicando la gestión desde todos los escenarios. 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.

La estrategia comunicativa debe construir un plan de comunicaciones con dos componentes: interno y externo.

El plan como instrumento que desarrolla la estrategia comunicativa debe ser entendible (lenguaje común y de fácil comprensión), aceptada y a acorde con el público objetivo. La comunicación interna – institucional, hace referencia a la información que emite la entidad territorial y la relación que desarrolla con sus 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 públicos de la Entidad, que garanticen la interacción y la construcción de objetivos comunes para el posicionamiento de la PPSS.

La comunicación externa - informativa, está enfocada hacia las relaciones que establece la entidad territorial 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.

2. Características de la Estrategia de Comunicación

a) **Credibilidad:** se trata de generar mensajes que permitan una valoración positiva del ET en relación con los procesos de participación, lo que pasa por establecer mensajes que se conecten con la viabilidad de las acciones, la unidad e identidad en lo que se comunica es una de las herramientas claves de toda institución para ser reconocida e identificada.

b) **Contexto:** se requiere la adaptabilidad de los mensajes acorde con las realidades territoriales, para lo cual se debe mantener un diálogo con los referentes de participación y los actores del Sistema, que permita valorar los avances y a la vez tener en cuenta las expectativas en relación con la PPSS.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 61 de 1

c) **Contenido:** el contenido de la información publicada en los medios internos y externos debe corresponder a las necesidades planteadas sobre la implementación de la PPSS y los procesos participativos. A la vez requiere crear contenidos que contribuyan al conocimiento de los servidores y de la ciudadanía, así como para todos los actores del Sistema de Salud sobre lo que pasa en el sector salud con relación a la participación social.

d) **Claridad:** la información que se genera y divulga debe ser clara y veraz.

e) **Continuidad y consistencia:** se requiere que los procesos comunicativos sean continuos y periódicos.

f) **Canales:** se trata de mantener un diálogo fluido y permanente en todos los espacios: conducir reuniones, escuchar los criterios, hacer circular la información, aceptar iniciativas del público externo, dar respuestas oportunas a sus necesidades y atender sus solicitudes relacionadas con la PPSS.

g) **Socialización:** dar a conocer a los servidores y a todos los actores del Sistema, la PPSS, enfatizando en el marco estratégico: actividades, proyectos, permitiendo así una apropiación de la misma.

h) **Mensajes claros** Para alcanzar un proceso comunicativo exitoso, es importante conseguir credibilidad y confianza del público objetivo, a través de los mensajes que se brindan en el desarrollo de la comunicación pública. En el momento de la definición del plan se ha de identificar el mensaje, este representa la información que se quiere visibilizar. Implica desarrollar un mensaje efectivo, que concentre la atención y desarrolle el interés de la ciudadanía y los motive a participar de las actividades que se desarrollan, a fin de cumplir con los objetivos de la política de Participación Social.

PROCESO PARA CONSTRUIR PLANES DE COMUNICACIÓN

La formulación del plan parte del análisis de la situación comunicativa existente: con qué cuento, qué necesito, esto implica determinar lo siguiente:

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIÓN INSTITUCIONAL

- Identificar si existe una política de comunicación en la entidad territorial y si esta desarrolla acciones comunicacionales en procesos de salud.
- Identificación del talento humano que interviene en la estrategia (suficiencia, forma de vinculación, conocimientos técnico científicos)
- Identificación de recursos logísticos, financieros.
- Identificación de la población a intervenir teniendo en cuenta su entorno social, económico.
- Identificación de los problemas de comunicación que los convoca.
- Identificación de las necesidades de comunicación (Públicos internos y externos)

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 62 de 1

- Identificación de las formas de intervención (cómo se comunican las personas, como obtienen la información, de qué manera participan, qué oportunidades tienen para ejercer la participación).
- Identificación de los medios de comunicación, incluyendo los comunitarios existentes en el territorio, clasificando los que generan mayor impacto.
- Identificación de los medios de comunicación *que tiene a disposición la Entidad territorial*.
- Identificación del grupo de actores que se busca involucrar de forma directa e indirecta.

Matriz – Resumen

<i>Descripción del análisis</i>	<i>Situación Actual</i>	<i>Situación Deseada</i>	<i>Actores (mapa y análisis de poder) ¿Con quiénes? ¿Para quienes?</i>
<i>Existe una política de Comunicación en la entidad territorial</i>			
<i>Identificación del talento humano</i>			
<i>Identificación de recursos logísticos, financieros.</i>			
<i>Identificación de la población a intervenir teniendo en cuenta su entorno social, económico.</i>			
<i>Problema de comunicación que convoca</i>			
<i>Identificación de las necesidades de comunicación (Públicos internos y externos)</i>			
<i>Identificación de las formas de intervención</i>			

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 en la Entidad Territorial, 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. Como lo afirma García: “la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de una organización entre esta y su medio”.

Cuando los flujos de comunicación interna están bien definidos, la comunicación se hace más efectiva al interior de la institución, es posible tomarla para difundir conocimiento e información que se necesite o se deseé. Así de que los procesos internos además de mostrar su desempeño deben mostrar cómo interactúan consigo mismos, con otros, con su entorno y con la tecnología¹⁵.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

En este sentido los objetivos de la organización en lo relacionado con la comunicación deben estar encaminados a:

- Establecer una estrategia comunicativa que permita posicionar la Política de Participación Social en Salud, como una prioridad en la agenda del nivel regional y nacional
- Involucrar a los servidores públicos de la entidad Territorial en los procesos que se lleven cabo en el desarrollo de la estrategia comunicativa.
- Generar confianza y credibilidad.
- Adecuar los entornos internos y externos para la puesta en marcha de la estrategia.
- Establecer mecanismos de acceso a la información, que genere información pertinente, oportuna y de calidad definiendo los procedimientos internos y externos de los flujos de información.



IDENTIFICACIÓN DE MEDIOS

A continuación, se relacionan los posibles medios a tener como referente para emplear un plan de comunicación.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	ACTIVIDADES
INTRANET	<i>Compartir información, a través de una plataforma de comunicación eficiente en las instituciones.</i>
EVENTOS INSTITUCIONALES (talleres, foros o reuniones de información, diálogos participativos, entre otras.)	<i>Realizar y participar en eventos programados a la ciudadanía, con el fin de involucrar a los diferentes actores del sistema en el proceso de discusión, decisión, planificación y control que involucra la gestión y desarrollo local.</i> <i>Realizar procesos de divulgación con el fin de incluir a la ciudadanía en la toma de decisiones en el sector.</i>
MATERIAL EDUCATIVO (folletos volantes, cartillas, carteles y boletines informativos, trípticos educativos e informativos).	<i>Realizar la difusión con publicaciones impresas y electrónicas, promoción en actividades educativas, para empoderar a la ciudadanía sobre sus derechos y del rol que tienen como ciudadanos capaces de involucrarse en la gestión y control social.</i>
ESTRATEGIAS RADIALES	<i>Realización de campañas de difusión, perifoneo y cuñas informativas dirigidas a organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general de manera clara, sencilla, específica y continua.</i>
ESTRATEGIA DE PRENSA	<i>Publicar y divulgar a través de boletines de prensa, sobre el papel fundamental de la ciudadanía en la toma de decisiones respecto a la gestión pública del sector.</i> <i>Convocar a ruedas de prensa, que permita dar a conocer a la población las actividades, programas, proyectos, presupuestos, rendir cuentas entre otras acciones de la gestión desarrollada en el sector.</i>
FOROS VIRTUALES	<i>Programar Foros virtuales que permitan interactuar con los usuarios y ciudadanía que quieran conocer e involucrarse para decidir en los asuntos del sector.</i>
PÁGINA WEB	<i>Publicar noticias de interés para la ciudadanía</i> <i>Publicar resultados de gestión</i>
REDES SOCIALES	<i>Generar promociones para informar a la ciudadanía sobre la importancia de la participación de la ciudadana en la gestión y el control en salud.</i> <i>Difundir a través de estos canales mensajes para promover los ejercicios participativos y noticias de interés</i>

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014

VIDEOCONFERENCIA	Generar condiciones donde la ciudadanía pueda interactuar con la institucionalidad a través de entornos virtuales, en el proceso de decisión de la gestión en asuntos de salud.
VIDEOS (YouTube, sketches informativos otros medios de video)	Promoción del proceso participativo e incidencia en el ciclo de la gestión
TECNOLOGÍA DIGITAL (TV digital y en caso de existir emisora digital)	Promover la participación de la ciudadanía para intervenga en las acciones que se lleven a cabo en la gestión del sector.
CORREO ELECTRÓNICO	e-mail es el medio electrónico más efectivo que trabaja con una cobertura mayor. El fin es tener un espacio virtual y personal de información relacionada con la Política de Participación Social en salud; Constituye una oportunidad de comunicación para difundir información de interés de forma oportuna. E-mailing son los correos masivos que pueden ser usados como medio para estimular la participación.
CONFORMACIÓN DE REDES DE COMUNICADORES COMUNITARIOS	Lo conforman un conjunto de personas, familias, comunidades y organizaciones, quienes interactúan e intercambian información de interés, conocimientos, experiencias y recursos (económicos, sociales) para generar alternativas novedosas que les permitan potenciar los saberes y generar sinergias que ayuden a transformar concepciones, significados, emociones y prácticas que rescaten su participación en la vida pública
Voz a Voz	Es una estrategia comunicativa que trasmite un mensaje de credibilidad, rápida y tiene un mayor impacto.

POSIBLES ACCIONES

Acciones comunicativas propuestas

Diagnóstico de medios institucionales y comunitarios (alternativos).

Formulación e implementación de planes y/o estrategias de incidencia o articulación con los medios identificados.

Capacitación y aprendizaje, y monitoreo y evaluación.

Estrategia de información y posicionamiento de la Política de Participación Social –PPSS”

Diseñar una estrategia de divulgación de la PPSSS a través de:

Cartelera, Talleres, Difusión a través los medios masivos, alternativos y redes sociales, los documentos y lineamientos considerados referentes de la PPS. Identificación los canales de comunicación para brindar a los actores del sistema, tanto comunitarios, como institucionales, la divulgación de la PPSS en los ámbitos regional, nacional, municipal, local. Diseño de piezas comunicativas con contenido de la PPSS.

15 Comunicación Organizacional. Capítulo 2

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 65 de 1

Para el desarrollo de las actividades procure identificar

- ¿Cuál es el público al que se desea llegar?
- ¿Qué cambios de comportamiento se desea conseguir?
- ¿Cuáles serían los mensajes adecuados?
- ¿Qué canales o medios; formatos y piezas comunicativas serían más eficaces?
- ¿Cómo se supervisará y evaluará el proceso de comunicación?

c. 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 Territorial, de lo contrario se puede constituir en una “rueda suelta”, que gira sin un norte definido.

APLICACIÓN

A continuación, se presenta una matriz del plan de comunicación que permite organizar y planificar las acciones de comunicación con la finalidad de alcanzar un mayor impacto de la estrategia comunicativa relacionada con la apropiación y posicionamiento de la PPSSS. En otras palabras, se plantea la siguiente estructura:

Columna 1: para qué. Antes de comenzar la definición del plan es importante reflexionar sobre el sentido y la utilidad de comunicar en el marco de la formulación del plan de comunicación para la dinamización de la PPSSS. Para ello, es fundamental tener en cuenta que la comunicación es el medio por el cual la ciudadanía se informa, se involucra y participa sobre las decisiones que los gobiernos regionales adoptan.

Columna 2: Quien comunica. Se refiere al área responsable de la comunicación en la Entidad Territorial; es la que establece el contacto con los diferentes públicos objetivo de la Entidad Territorial, tanto interno como externo.

Columna 3: A quien comunica. Para fines comunicativos, ya habiendo definido los objetivos y resultados, es necesario establecer a quiénes se dirigen las acciones de comunicación, es decir, definir el público objetivo del plan de comunicación o los beneficiarios. En este momento juega un papel importante la identificación de los actores involucrados, como se estable en el lineamiento de la estrategia de comunicación y que es un referente para la realización del mapeo de actores.

Columna 4: Cuando comunica. Tan pronto como el área que defina la Entidad Territorial comience a planificar sus objetivos, estrategias y acciones, debe además empezar a planificar las maneras en que serán comunicados al público deseado y a otros. Cuando comunicamos una actividad, lo que se pretende es trasladar un saje al

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 66 de 1

público definido para conseguir una finalidad. Esto se debe a que la comunicación exitosa es un proceso que debe ser desarrollado de manera continua por la Entidad Territorial y no un evento de una sola vez.

Columna 5: Objetivo de la comunicación. El objetivo es una herramienta que orienta el accionar. Implica reflexionar sobre qué se quiere conseguir con las actividades que se pongan en marcha. Los objetivos deben ser cuantificables, viables, medibles, que se puedan alcanzar y realistas. Por tanto, se hace necesario formular objetivos de comunicación que permitan alcanzar los objetivos propuestos en cuanto a los lineamientos dados para el posicionamiento de la PPSS, los cuales enmarcan las finalidades de esta guía.

Columna 6: Mensajes. Es el elemento que establece lo se quiere comunicar eligiendo las características o atributos a comunicar, así como el lenguaje, tono o forma de la comunicación. Significa ponerse a pensar cómo abordar el tema relacionado con la PPSS y su importancia, de modo que despierte interés y que motive la participación activa.

Columna 7: Estrategias de comunicación. Una vez que se ha identificado para qué comunicar, cuál es el o los públicos objetivos y cuáles son las características de los mensajes, los objetivos de la comunicación, se procede a definir las estrategias de comunicación que posibilitaran la implementación del plan de comunicación, para cada uno de los objetivos definidos. Es toda práctica planificada que busca transformar una situación inicial para pasar a un escenario nuevo, es decir, un escenario mejor respecto del primero. Es decir, es un conjunto de actividades planificadas y articuladas que hacen posible alcanzar los objetivos comunicativos propuestos. De este modo, se sugiere que se utilicen de manera combinada y definirse de acuerdo a los públicos objetivos.

Columna 8: Acciones. Son las operaciones a poner en marcha definidas en la estrategia con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, en otras palabras, ¿Qué medios se van a utilizar para comunicar el mensaje?, es decir se concretan las actividades a desarrollar y los medios a utilizar para la operación del plan.

Columna 9: Indicadores. El grado de eficacia de la acción ejecutada, implica la evaluación de lo actuado para poder dar cuenta de los logros. Se propone que cada acción del plan se evalúe con base a los indicadores que se determinen en función de los objetivos definidos.

Columna 10: Responsable. Las acciones propuestas deben tener un responsable definido; el cual debe verificar continuamente si las acciones definidas son las más apropiadas para el posicionamiento de la PPSS en el territorio.

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					Código: ES-PGC-F005			
	COMUNICACIONES OFICIALES					Versión: 01			
	MEMORANDO INTERNO					Fecha de vigencia: 01/03/2014			
						Página 67 de 1			

Tabla Plan

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

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

ANEXOS

A CONTINUACIÓN, SE COLOCA UN EJEMPLO DE CÓMO EXTRAER GUÍAS PARA LA REALIZACIÓN DE TALLERES

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 68 de 1

TALLER DE HERRAMIENTAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

3. GUÍA 1

TEMÁTICA HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES- ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS ORGANIZACIONES

OBJETIVO

Cualificar a los actores en salud con herramientas que les permitan fortalecer los procesos de participación social

En grupo identifique:

- a. dos debilidades de su grupo u organización:
- b. Dos oportunidades que tiene su grupo u organización
- c. dos fortalezas de su grupo u organización.
- d. dos amenazas de su grupo u organización.

4. GUÍA 2

TEMÁTICA HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES- ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS ORGANIZACIONES

OBJETIVO

Cualificar a los actores en salud con herramientas que les permitan fortalecer los procesos de participación social.

Lea los siguientes planteamientos y responda las preguntas del final.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE MI ORGANIZACIÓN

La DOFA es el punto de partida para el Análisis de Entorno Para poder formular la visión y los objetivos, la organización primero entender su entorno. La visión y los objetivos tienen que ver con el futuro y con el rumbo que debe establecer la organización para alcanzar lo que se ha propuesto.

El análisis de entorno tiene que ver con intentar ampliar el conocimiento del futuro, reduciendo las incertidumbres, **para facilitar la toma de decisiones que determinan el camino Para analizar el entorno, la matriz DOFA es una herramienta:**



 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES		Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO		Fecha de vigencia: 01/03/2014
			Página 69 de 1

Su nombre proviene de las siglas: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Fortalezas y debilidades son factores internos a la organización, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades, capacidades. etc.

Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la organización. Se incluyen en estos la competencia, la economía, las políticas, los factores sociales, legales o culturales.

El proceso de crear una matriz DOFA es muy sencillo: en cada una de los cuatro cuadrantes, se hace una lista de factores. Enseguida, el grupo discute sobre cada uno y busca establecer el peso que tienen, como afecta los procesos de la organización según las prioridades que tenga.

Aunque la matriz DOFA resultante es atractiva y simple de entender, los expertos estiman que lo más valioso y revelador de la herramienta es el propio proceso de análisis para llegar hasta allí. Es decir, su valor está en que se realice con todos los miembros de la organización y que esto permita ganar conciencia sobre la situación de la organización.

La sencillez del análisis DOFA lo ha hecho muy popular en organizaciones, empresas, gobiernos, departamentos, países, y organizaciones, etc.

Ahora de manera colectiva con los miembros /as de la organización resuelvan cada una de las preguntas, consígnenlas y tómense su tiempo.

A. Ejercicio de identidad: responda cada una de las preguntas del cuadro y consigne las respuestas.

¿QUÉ HACEMOS? Qué producimos- cambiamos-	¿PARA QUÉ? Cuáles son las razones – el propósito profundo que nos mueve a hacer	¿PARA QUIÉN? A quien dirigimos nuestras acciones	¿CÓMO HACEMOS? Que capacidades tenemos y que caminos hemos seguido

B. Construyamos la matriz DOFA de la organización. Realice un listado por cada una de las preguntas:

e- D ¿Qué debilidades tiene la organización (recuerde éstas corresponden a lo interno) Incluyen los recursos, activos, habilidades, etc.?

f- O ¿Qué oportunidades tiene la organización (estas corresponden a lo externo) que situaciones del entorno son favorables

g- F ¿Qué fortalezas tiene o cuenta la organización? (recuerde éstas corresponden a lo interno) incluye las capacidades y capitales, ejemplo, reconocimiento, recursos, etc.

h- A ¿Qué amenazas identifica en el entorno? (estas corresponden a lo externo) ejemplo, cambio de políticas que afectan negativamente

ITEM	Planteamientos	Análisis: porque pasa	Que debemos hacer para mejorar o aprovechar
D			
O			
E			
A			

TEMA 4 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PEDAGÓGICAS

MÓDULO 2 TEMA 4	
Objetivo	Desarrollar capacidades, habilidades y prácticas para agenciar procesos educativos para fortalecer la participación
Contenido	<p>¿Qué es la formación para la acción?</p> <p>¿Cómo diseñar un taller?</p> <p>¿Cómo diseñar metodologías para la participación en salud?</p>
Conceptos claves	<p>Contenido</p> <p>Evaluación?</p> <p>Retroalimentación</p>
Indicador de desempeño	<p>Identifica y propone diferentes instrumentos y métodos para agenciar la educación para la participación</p> <p>Sabe que tiene capacidad para realizar proceso de formación</p>
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	9 horas

MÓDULO 3 LA PARTICIPACIÓN Y LA SALUD COLECTIVA

(Modulo en construcción por parte del Ministerio de Salud y Protección Social)

El módulo tiene como propósito ampliar y profundizar la comprensión de salud pública y acogerla como parte esencial del derecho a la salud y por ende asumirla como parte de sus procesos de participación, el cual puede considerar los siguientes temas:

TEMA 1 EL DERECHO A LA SALUD Y LAS DETERMINANTES SOCIALES

MÓDULO 3 TEMA 1	
Objetivo	Desarrollar la comprensión de la salud pública como parte del derecho a la salud y su necesidad de su apropiación por parte de los participantes
Contenido	<p>¿Qué es el campo de la salud pública?</p> <p>¿Qué relación tiene la salud pública con el derecho a la salud?</p> <p>¿Qué es la determinación social de la salud?</p> <p>¿Qué relación hay entre salud pública y participación social?</p> <p>¿Cómo gestionar de manera participativa la salud pública?</p>
Conceptos claves	<p>Salud pública</p> <p>Determinación social</p>
Indicador de desempeño	<p>Identifica relaciones positivas entre participación y salud colectiva</p> <p>Identifica los diferentes programas que oferta salud pública</p> <p>Reconoce que hay condiciones que trae consecuencias positivas y negativas para la salud</p> <p>Sabe que tiene capacidad para transformar de manera individual y colectiva las situaciones negativas o peligrosas que afectan la salud</p>
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	16 horas

MÓDULO 4: EL DERECHO A LA SALUD Y EL CONTROL SOCIAL

(Modulo en construcción por parte del Ministerio de Salud y Protección Social)

El módulo tiene como propósito la apropiación conceptual y normativa del control social vinculando al enfoque de derechos y la gestión pública.

TEMA 1: DEFINICIÓN Y MARCO NORMATIVO

MÓDULO 4 TEMA 1	
Objetivo	Desarrollar capacidades, habilidades para ejercer el control social como elemento clave de la participación y la gestión pública.
Contenido	<p>¿Qué es el control social?</p> <p>¿Qué es lo público y la gestión pública?</p> <p>¿Qué normatividad vigente se puede usar para ejercer el control social?</p>
Conceptos claves	<p>Control social</p> <p>Lo público</p> <p>La gestión pública</p>
Indicador de desempeño	<p>Identifica relaciones positivas entre participación y control social</p> <p>Sabe que tiene capacidad para transformar de manera individual y colectiva las situaciones negativas que afectan la gestión en salud</p>
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	9 horas

TEMA 2. ESTRATEGIAS DE CONTROL SOCIAL

MÓDULO 4 TEMA 2	
Objetivo	Desarrollar capacidades, habilidades para identificar estrategias de control social
Contenido	<p>¿Qué estrategias existen para ejercer el control social?</p> <p>¿Qué instrumentos existen actualmente para ejercer control social?</p> <p>¿Qué experiencias se identifican como significativas en el ejercicio del control social?</p>
Conceptos claves	<p>Estrategias de control social</p> <p>Instrumentos de control social</p>
Indicador de desempeño	<p>Identifica los diferentes programas – proyectos para ejercer control social</p> <p>Reconoce instrumentos adecuados para ejercer el control social</p> <p>Reconoce experiencias que le pueden aportar a sus propias dinámicas de control social</p>
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	9 horas

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 74 de 1

MÓDULO 5: LA GESTIÓN Y PLANEACIÓN PARTICIPATIVA

(Modulo en construcción por parte del Ministerio de Salud y Protección Social) El módulo tiene como propósito la apropiación conceptual y normativa del control social vinculando al enfoque de derechos y la gestión pública, el cual puede considerar los siguientes temas:

TEMA 1: EXPERIENCIAS DE GESTIÓN PARTICIPATIVA

MÓDULO 5 TEMA 1	
Objetivo	Reconocer experiencias que le permitan apropiar habilidades y prácticas para fortalecer la gestión como estrategia clave de la participación.
Contenido	¿Qué es la Planeación participativa? ¿Qué es la gestión participativa?
Conceptos claves	Planeación participativa Gestión participativa
Indicador de desempeño	Identifica los diferentes elementos que son claves para la planeación y gestión participativa Distingue las diferencias entre un proceso de planeación participativa y otro que no desarrolla este concepto
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	9 horas

TEMA 2: ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN PARTICIPATIVA

MÓDULO 5 TEMA 2	
Objetivo	Desarrollar capacidades, habilidades para ejercer reconocer y diseñar estrategias de gestión participativa como elemento clave de la participación y la gestión pública.
Contenido	¿Qué estrategias de gestión participativa hay en Colombia, en salud? ¿Qué instrumentos se pueden usar?
Conceptos claves	Gestión participativa Presupuesto participativo Agendas sociales Proyectos
Indicador de desempeño	Identifica las principales estrategias de gestión participativa Distingue las diferencias entre un proceso de presupuestación participativa y otro que no desarrolla este concepto Apropia herramientas para realizar ejercicios de planeación y presupuestación participativa.
Recursos	Guías, hojas en blanco, papel periódico, marcadores, cinta pegante
Tiempo previsto	16 horas

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 76 de 1

ANEXO 1 ACTIVADORES COGNITIVOS

Son estrategias para activar el cerebro para la aprensión de conocimientos a través de la experiencia. (Pueden ser usadas al comenzar una sesión de la formación).

OBJETIVO

1. Estimular la ejercitación del pensamiento para el aprendizaje autónomo
2. Fortalecer las estrategias cognitivas y metacognitivas
3. Mejorar el funcionamiento cognitivo en general, mediante ejercicios de memoria, percepción, atención, concentración, lenguaje, funciones ejecutivas (solución de problemas, planificación, razonamiento)

EJEMPLOS DE ACTIVADORES COGNITIVOS:

Lee la frase y elige la palabra adecuada:

1. Lugar al que van los niños para aprender:

Cordón

Colegio

Castor
2. Objeto de tela cuadrado relleno de algo blando que se pone en el sofá o en la cama:

Pastilla

Freno

Cojín
3. Objeto que sirve para echar la sal:

Espalda

Salero

Niña
4. Trozo cuadrado de tela que se usa para secarse:

Toalla

Dátil

Carmín
5. Andar por la calle tranquilamente para distraerse:

Charlar

Pasear

Limar
6. Objeto de cocina que frie alimentos, de metal con un mango alargado:

Puente

Jaula

Sartén
7. Trozo de tela grande que se pone en el suelo para decorar y proteger del frío:

Periódico

Taza

Alfombra
8. Salir del vientre de la madre y empezar a vivir:

Astillar

Nacer

Creer
9. Recipiente parecido a un vaso, más pequeño, con asa que se usa para tomar el café:

Trasto

Pita

Taza
10. Ensuciar algo:

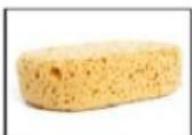
Oler

Manchar

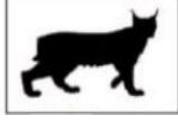
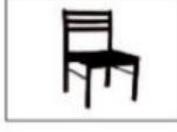
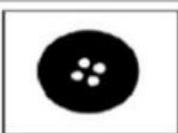
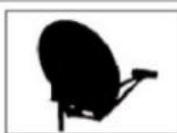
Subir



Señala cuál de las tres imágenes de la derecha es igual de grande que la imagen de la izquierda.



Señala cuál de las cuatro sombras de la derecha pertenece al objeto de la izquierda.



 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
		Versión: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha de vigencia: 01/03/2014
	MEMORANDO INTERNO	Página 78 de 1

ANEXO 2 CAFÉ DEL MUNDO

La metodología de World Café (café del mundo) es un proceso de conversación humana, cálida y significativa que permite a un grupo de personas dialogar sobre preguntas poderosas, para generar ideas, acuerdos y caminos de acción creativos e innovadores, en un ambiente acogedor y amigable, semejante al de una cafetería. Este proceso se fundamenta en dos principios:

- Primero: que los seres humanos queremos hablar juntos de las cosas que nos son importantes y
- Segundo: que a medida que hablamos juntos, podemos tener acceso a una sabiduría superior, que solo se encuentra en la colectividad¹⁶.

¿Cómo funciona?

De manera general, se desarrolla a través de conversaciones en mesas de cuatro a seis personas, que de manera simultánea analizan un tema o pregunta durante un tiempo determinado. Al final de cada pregunta los participantes cambian de mesa y continúan la discusión con otros participantes y así sucesivamente hasta abordar todos los temas propuestos.



16 (Juanita Brown David Isaac- World Café)

 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ES-PGC-F005
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	MEMORANDO INTERNO	Fecha de vigencia: 01/03/2014
		Página 79 de 1

BIBLIOGRAFIA

Ministerio de Salud y Protección Social – Oficina de Gestión territorial, Emergencias y Desastres – Grupo para la Gestión y el Fomento de la Participación Social en Salud. Lineamiento Pedagógico – Política de Participación Social en Salud Resolución 2063 de 2017. 2019

Corporación Para la Salud Popular Grupo Guillermo Fergusson. Escuela Popular de Líderes en salud. Módulo de Control social. 2016

Paulo Freire. Pedagogía del oprimido.

<http://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadelOprimido.pdf>

Módulo de fortalecimiento organizativo. 2011. www.grupofergusson.org.co Instituto Federal electoral. Cartilla 13. México. D. F. 2013

Ministerio del Interior y otros. Módulo 7- Participación y control social en el Sistema de Protección social. 2006

Ministerio de salud Y Protección. Módulo jurídico. 2016:

<https://www.minsalud.gov.co/.../MECANISMOS%20JURIDICOS%20PARA%20EL%20> Miralba García Robledo. Comunicación Organizacional. Concepto e importancia. Psicóloga Social Comunitaria de habla hispana en Holanda. Ámsterdam. 30 de mazo 2012.

El Espectador: <https://www.elespectador.com/noticias/bogota/el-dilema-de-salud-embera-articulo-295661>

Secretaria Distrital de Salud. Sistema de identificación de Barreras de acceso. 2017

Para los materiales tomar como referencia: http://www.gwp.org/Global/GWP-SAm_Files/Publicaciones/Hacer-talleres-gu%C3%ADa-para-capacitadores-esp.pdf y seleccionar las mejores formatos de preparación en la página 53 y otras. Hay estrategas para la presentación de los participantes y estrategias para desarrollar de trabajo en grupo desde la página 123.

Corporación para la salud popular. Grupo Guillermo Fergusson. Escuela popular de líderes en salud. Módulo de fortalecimiento organizativo. 2011. www.grupofergusson.org.co

Metodología Café del Mundo. Retomado de:

<https://liderazgoparticipativo.somosmas.org/project/cafe-del-mundo/>

<http://www.youtube.com/watch?v=DDQyCFMKehY>

<https://www.youtube.com/watch?v=OP7sPDEezSs>

Videos:

<http://www.youtube.com/watch?v=DDQyCFMKehY>

<https://www.youtube.com/watch?v=OP7sPDEezSs>

Miralba García Robledo. Comunicación Organizacional. Concepto e importancia. Psicóloga Social Comunitaria de habla hispana en Holanda. Ámsterdam. 30 de mazo 2012. Instituto Federal electoral. Cartilla 13. México. D. F. 2013