

Construcción social desde la comunicación



¡Somos herencia de vida!

Funcionamiento
Sistema PASIF

Tabla de contenido

Introducción	3
¿Qué es la construcción social?	3
¿Qué es la comunicación?	3
¿Por qué hablar de construcción social desde la comunicación?	4
Formulación del nuevo sistema.....	5
Sistema convencional	5
Propuesta de innovación	5
Sistema PASIF	6
Exploración conceptual	7
Estructura del sistema PASIF	8
App ABIUDEA	8
¿Para qué sirve?	8
¿Por qué es importante?	9
Composición y uso	9
¿Cómo utilizarla?	10
¿Cuáles herramientas integra?	11
¿Cómo es el proceso de respuesta?	14
Diagrama de uso	14
Delegados.....	15
Seguimiento y control	15
¡Nada nos detiene!	16
Sistema alternativo	16
¿Cuál es su estructura?	16
Esquema gráfico	17
¿Qué función cumple el Comité?	18
Funcionalidad del sistema.....	18
Herramienta adicional	19
Para tener en cuenta	19
¿Hasta dónde llega su alcance?	19

Introducción

¿Qué es la construcción social?

Al remontarnos años atrás durante el proceso evolutivo de la historia podemos evidenciar una necesidad instintiva que se ha convertido en un factor de desarrollo clave para los seres humanos y es la importancia de vivir en sociedad. Las primeras comunidades y la multiplicidad de las mismas permiten entender la manera en que las personas cuentan con la capacidad de crear nuevos modos de vida, culturas, creencias y doctrinas, convirtiéndose este proceso en una transformación continua en la que si bien distintos grupos se reinventan, muchos otros presentan resistencias étnicas que llevan a liderar procesos desde la diferencia.

Surge entonces el concepto de construcción social como una apuesta por tejer valiosas relaciones entre las distintas comunidades que lleve a fortalecer procesos orientados al empoderamiento y desarrollo interno comunitario desde sus propias realidades. Prima la percepción autónoma e individual de cada persona que se complementa con el ideal de otra y esta a su vez de otra y así sucesivamente, convirtiéndose en un proceso evolutivo que acoge múltiples posturas e impulsa grandes iniciativas.

¿Qué es la comunicación?

Entendido como un proceso natural que hace parte de los seres vivos, se trata de la transmisión de pensamientos por parte de los seres humanos que se desarrolla a partir del lenguaje verbal y no verbal y que permite la transmisión y recepción de ideas. Es constituida como una acción continua que se despliega de manera voluntaria o involuntaria, permitiendo el desarrollo de herramientas como el lenguaje y las lenguas que han llevado a la comprensión de las ideas personales desde el interior hacia el exterior.

¿Por qué hablar de construcción social desde la comunicación?

Desde los primeros descubrimientos de los modos de comunicación entre los seres humanos, fue con el paso del tiempo surgiendo la necesidad de comprender los pensamientos de las otras personas tanto de la propia comunidad como de comunidades cercanas, lejanas o migratorias que llegaban por medio de la conquista o la supervivencia. Para entonces se iniciaron los primeros procesos de interpretación y recepción de ideas que han llevado hasta el día de hoy a evolucionar todas las formas de vida, atendiendo las necesidades de cada época y territorio.

Es así como se vincula la comunicación a la construcción social, como un elemento fundamental intrínseco de las comunidades y las personas que más allá de expresar un pensamiento, lleva a un ejercicio de desarrollo y fortalecimiento de las relaciones y los procesos grupales hasta alcanzar todos los avances que se encuentran a la fecha y que seguirán sumando en función los sistemas comunicativos orientados al enriquecimiento, comprensión y valor de las comunidades.

Formulación del nuevo sistema

Sistema convencional

Empresas, organizaciones y diferentes proyectos han trabajado en la promoción de sistemas de comunicaciones que atiendan principalmente las necesidades y solicitudes de las personas con las que trabajan, generan impactos o se encuentren interesadas en participar en esta interacción. De este modo, se ha creado el tan conocido modelo de sistema PQRS que consiste en la recepción de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias y que ha sido adaptado por gran parte de las organizaciones y grupos de trabajo; no obstante, en ABIUDEA la innovación, el cambio y la construcción social son ejes fundamentales y por ello, se llegó a una propuesta más cálida y humana.

Propuesta de innovación

Los cambios en promoción de alternativas que favorezcan las realidades de las comunidades tienen que ser procesos continuos en los que se encuentren falencias y se brinden propuestas de mejoramiento o en el mejor de los casos, transformación oportuna; de esta manera, es como surge la iniciativa de repensar el concepto de PQRS dentro del sistema de atención a las necesidades y solicitudes de las personas, para abogar por un proceso más humanitario que promueva la perspectiva de participación positiva y dinámica.

Sistema PASIF

En conexión con lo anterior es como surge la propuesta PASIF, el sistema de Preguntas, Alertas, Sugerencias, Iniciativas y Felicitaciones que desde un enfoque más amplio conecta las necesidades de las comunidades e interesados, brinda atención a sus solicitudes y además de ello, atiende sus preguntas, involucra sus propias iniciativas y alienta las felicitaciones que en muchas organizaciones, empresas y proyectos pasa como un elemento más del sistema y no como una herramienta poderosa de comunicación.

Por medio de este sistema se vinculará un factor clave de atención que son las Alertas para dar prioridad a las personas o comunidades que solicitan ayuda humanitaria y se integrarán las Iniciativas y Felicitaciones que suelen ser comúnmente rezagadas. Es por entonces un sistema innovador, completo y más estructurado en el que se desarrolla el empoderamiento participativo y la recolección de ideas propositivas más allá de una queja o reclamo que continúa siendo atendido por medio de las Sugerencias.

Prima el aporte de los integrantes de las comunidades e interesados, fortalece la confianza de la organización con sus grupos de impacto y fomenta el desarrollo de proyectos incursionados desde los mismos beneficiados.

¡Ayuda a crecer pensando en positivo!

Exploración conceptual

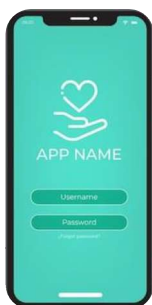
Partiendo de la importancia de profundizar y comprender el sistema PASIF como promotor de la construcción social desde la comunicación, a continuación, se presenta la descripción de cada uno de sus componentes:

- **Preguntas:** enfatiza y atiende aquellas incertidumbres o dudas presentadas por las comunidades con respecto a algún proyecto elaborado por parte de la organización o en función de algunas de las líneas de acción u objetivos que ameriten mayor esclarecimiento.
- **Alertas:** destacándose como un elemento incursionado que nace a partir de las necesidades primarias, complementa fuertemente el esquema de este sistema, cuya atención es inmediata y vigilada por parte de la organización en función de la acción humanitaria.
- **Sugerencias:** todo proyecto e iniciativa está a la disposición de continuas mejoras y este es un aspecto clave para ABIUDEA que está en continua transformación en pro del desarrollo. Por medio de esta canal las sugerencias, malestares e inconformidades son recibidas y atendidas en el momento oportuno.
- **Iniciativas:** dentro del aprendizaje, la recepción de insumos y el desarrollo de herramientas, cada vez son más las personas que reconocen sus necesidades o encuentran potencialidades dentro de su contexto; por tanto, se generan propuestas que además de ser reconocidas, merecen ser promovidas y llevadas a ejecución a través de una orientación propositiva.
- **Felicitaciones:** las buenas noticias nunca acaban, así como los comentarios positivos. El reconocimiento a la buena labor y los formidables procesos merecen mayor promoción por parte de los grupos de impacto y quienes admiren los procesos desde otras perspectivas. En el sistema PASIF, orientado a la construcción social, las felicitaciones son un elemento clave.

Estructura del sistema PASIF

Dentro del trabajo de campo a través de los diversos territorios que ha permitido la creación de espacios organizativos, ha sido la palabra, las reuniones presenciales y la compartición de ideas en reuniones el mayor modelo utilizado con las comunidades en función de sus necesidades. Las representaciones por medio de líderes y comités se han convertido en los enlaces de comunicación más convencionales que han logrado importantes aportes y que incluso se siguen convirtiendo en la metodología preferente de múltiples comunidades encontradas en la periferia, no obstante, los medios de comunicación han cambiado, los procesos tecnológicos han presentado un indudable avance y la adaptación al mundo digital es cada vez más una realidad de la mayoría.

App ABIUDEA



Así es, los canales de comunicación están siendo adaptados al campo digital y esta es una innovación propositiva que no puede escapar del accionar de ABIUDEA y por ello, atendiendo a la evolución y enriquecimiento de los procesos surge la aplicación **ABIUDEA Contigo** como un proyecto de formación, capacitación y desarrollo que a través del uso y potencialidad de la tecnología incentiva la participación de todas las personas sin limitaciones representativas ni tiempos adicionales, sino bajo la única necesidad de contar con un poco de cobertura de internet para su correspondiente descarga.

¿Para qué sirve?

Es una herramienta de fácil acceso que permite a las comunidades, colaboradores de la organización, aliados e interesados enviar cualquiera de las necesidades o solicitudes del sistema PASIF (Preguntas, Alertas, Sugerencias, Iniciativas y Felicitaciones) a la organización ABIUDEA para recibir y atender de manera directa

cada uno de los requerimientos o comentarios. Gracias a sus funcionalidades, la sistematización de las participaciones es inmediata, así como el registro y base de datos que se alimenta con el ingreso de cada nuevo usuario.

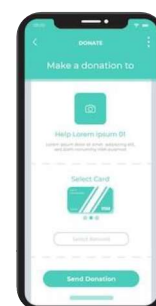
¿Por qué es importante?

La deliberación entre continuar netamente bajo un sistema de comunicación convencional o impulsar una nueva iniciativa llena de herramientas y crecimiento social por medio de las tecnologías, fue de continua exploración. Como organización la búsqueda por implementar soluciones al alcance principalmente de las comunidades es un pilar clave, pero también lo es fortalecer procesos que sirvan para el empoderamiento y fortalecimiento de mayores estrategias que expandan el alcance y dinamicen interacciones asertivas.

Composición y uso

La aplicación ABIUDEA Contigo cuenta con una estructura básica, altamente gráfica y sencilla enfocada en protagonizar las opciones del sistema PASIF a través de una navegabilidad ágil que permite el envío y recibimiento instantáneo de las Preguntas, Alertas, Sugerencias, Iniciativas y Felicitaciones directamente a la organización.

Requiere de un solo instante de cobertura a internet para su descarga rápida en cada uno de los dispositivos móviles. Posteriormente, las y los usuarios pueden proceder a utilizarla iniciando por un registro inicial que alimenta la base de datos de la organización en función de delimitar y conocer con mayor certeza la persona que lidera esta herramienta desde su comunidad, quienes hacen uso de la misma y aquellos aliados interesados por algunos de los proyectos.



Importante: el registro es fundamental para todas las personas que quieran hacer uso de la aplicación, pero tiene un papel fundamental en las comunidades en las

que no todas las personas cuenten con un celular o tablet a la mano y por tanto, quieran enviar alguna de las solicitudes del sistema PASIF por medio del dispositivo de un líder o lideresa de su grupo que cuenta con estas herramientas.

De este modo, es posible llevar un registro oportuno para conocer por medio del perfil de ese líder o lideresa, cuántas personas hacen uso del sistema y quiénes son puntualmente para atender asertivamente sus opiniones o necesidades.

¿Cómo utilizarla?

La aplicación ABIUDEA Contigo es una herramienta fácil de usar y navegar que no requiere mayor conocimiento en el campo tecnológico, especialmente en épocas actuales donde gran mayoría de la población cuenta con al menos un dispositivo móvil en sus hogares e incluso redes sociales. No obstante, a continuación, se detallan los pasos a seguir para descargar y usar la aplicación, a fin de tener mayor claridad en el procedimiento.

- 1 Buscar la aplicación ABIUDEA Contigo en la tienda virtual de Google Play Store y descargarla.
- 2 Una vez instalada en el celular, abrirla y completar el registro. Añadir los datos correspondientes y dar click en el botón: Ingresar.
- 3 Luego del proceso de registro, el usuario puede navegar a través de la aplicación de manera segura e inmediata.
- 4 Leer la descripción del accionar de ABIUDEA y de la funcionalidad del sistema PASIF.
- 5 Seleccionar alguna de las opciones del sistema PASIF (Preguntas, Alertas, Sugerencias, Iniciativas o Felicitaciones).
- 6 Según la solicitud elegida, aparecerán tres opciones: Comunidades, Equipo ABIUDEA y Aliados e Interesados. Seleccionar según corresponda.
- 7 Completar cada uno de los datos de la solicitud, realizar la respectiva descripción y en caso de ser posible, adjuntar fotos o videos.

- 8 Enviar y estar al tanto de la respuesta de la organización dentro del límite de tiempo pactado.
- 9 Hecha la solicitud, es posible retornar a la página de inicio para realizar una nueva o explorar el mapa que muestra todos los puntos de participación.
- 10 Cerrar la aplicación y hacer nuevamente uso de ella para revisar su seguimiento y respuesta o para brindar nuevas solicitudes y/o comentarios.

¿Cuáles herramientas integra?

Esta aplicación está compuesta principalmente por las opciones del sistema PASIF, pero adicionalmente, en ella se encuentra un mapa que localiza las zonas de impacto en las que tiene presencia ABIUDEA, identificadas por el color verde (tonalidad característica de la organización) y las demás solicitudes o aportes de los usuarios de acuerdo a sus colores respectivos.

A continuación, se presenta una muestra de las opciones que integran al sistema PASIF, según sus colores respectivos.



El usuario puede seleccionar cualquiera de estas opciones que lo remitirá al formulario respectivo de cada una y realizar la solicitud o comentario que tendrá una respuesta directa al número de contacto o correo electrónico registrado. El formulario posee algunas modificaciones en función de la proveniencia del usuario.

Formulario comunidades

- Nombre completo
- Territorio
- Barrio
- Dirección donde reside
- Lugar de referencia
- Número celular o telefónico
- Correo electrónico
- Descripción de la solicitud
- Fotos o videos (opcional)
- Comentarios adicionales

Formulario equipo ABIUDEA

- Nombre completo
- Sede
- Área
- Cargo
- Número celular o telefónico
- Correo corporativo
- Descripción de la solicitud
- Fotos o videos (opcional)
- Comentarios adicionales

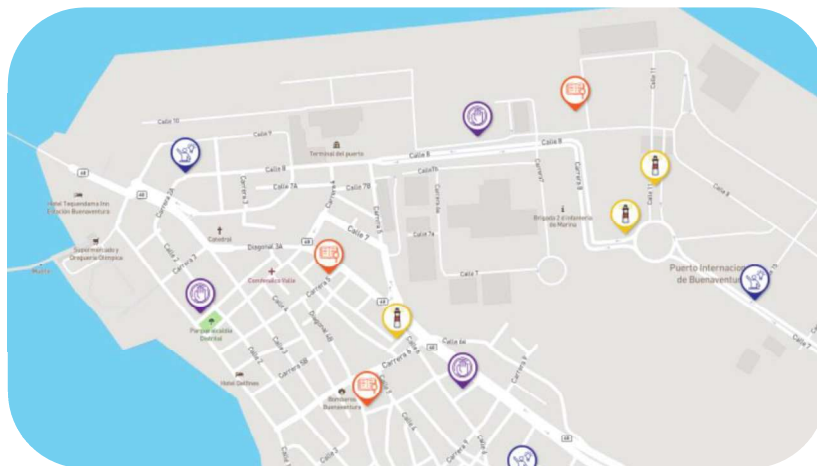
Formulario aliados e interesados

- Nombre completo
- País
- Ciudad
- Número celular o telefónico
- Correo corporativo
- Proyecto de interés (opcional)

- Descripción de la solicitud
- Fotos o videos (opcional)
- Comentarios adicionales

Al ser enviada la solicitud o comentario de alguna de las opciones del sistema PASIF, se realiza una sistematización automática que llega de manera directa a la base de datos de la organización. Posteriormente se procede a su revisión y desarrollo para pronta respuesta.

Luego de que las solicitudes son recibidas por parte de la organización, se da paso al registro de las mismas en el mapa de ABIUDEA visible para todos los usuarios en la aplicación que puede ser explorado desde el momento de ingreso. Los usuarios pueden conocer las respuestas a las Preguntas, así como las Alertas, Sugerencias, Iniciativas y Felicitaciones de las demás personas dando click sobre el ícono de cada punto respectivo.



Referencia del modelo a seguir www.mareadigital.org

Al dar click, aparecerá un recuadro resumiendo las solicitudes o aportes realizados hasta la fecha por parte de las comunidades, el equipo ABIUDEA y los aliados e interesados.

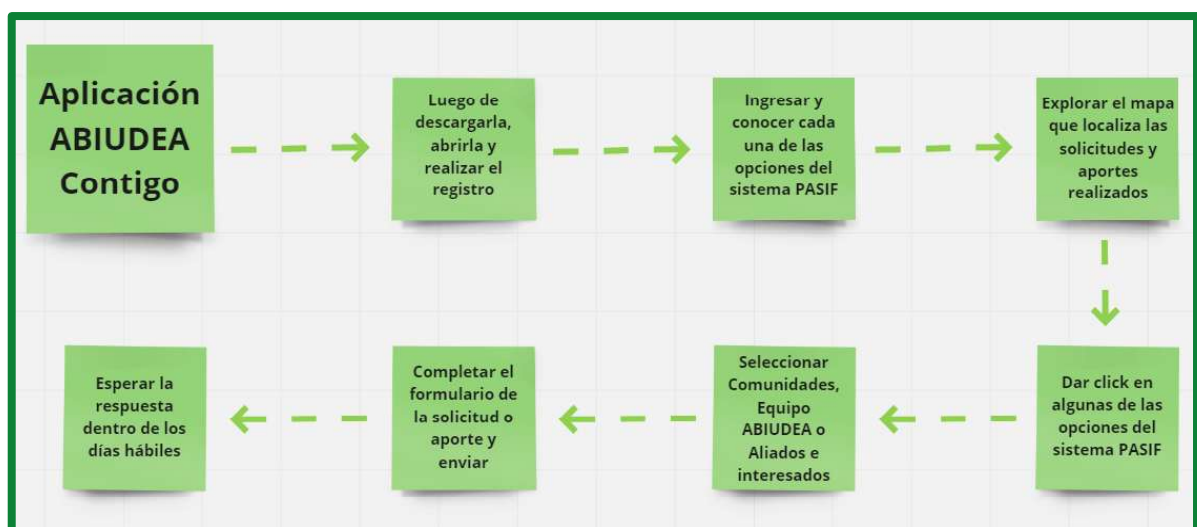
¿Cómo es el proceso de respuesta?

Las diferentes solicitudes o aportes que realicen las comunidades, el equipo ABIUDEA o los aliados e interesados tendrán respuesta por parte de la organización en un tiempo estándar de 10 a 12 días para atender adecuadamente cada una de las participaciones; no obstante, para el caso de Alertas, la atención será dispuesta en un tiempo máximo de 3 a 5 días.

Tanto para las Preguntas, como las Alertas, Sugerencias, Iniciativas y Felicitaciones, la organización se pondrá en contacto dentro de los días establecidos con la persona que realizó el registro y completó la información. En caso de presentarse una Alerta, la atención será tan pronta como sea posible. Para las demás solicitudes o aportes la respuesta dependerá de la cantidad de llegada de las mismas sin pasar de los 12 días hábiles.

Importante: la respuesta a las solicitudes o aportes es enviada por la misma aplicación hacia el usuario solicitante por parte de la organización, quien recibe una notificación al ingresar nuevamente a la aplicación. Adicionalmente, en caso de brindar un correo electrónico la información también será enviada por este medio, así como a través de un número celular o telefónico si fue brindado por el usuario con el fin de que la comunicación con los participantes sea evidente y confiable.

Diagrama de uso



Para detallar este esquema completamente, ingresar a la plataforma <https://bit.ly/3SceADx>, allí solo será necesario registrar un correo electrónico para explorarlo a profundidad.

Delegados

Se designará a una persona para la revisión diaria de este sistema en caso de Alertas y para sistematizar y responder en orden de llegada cada una de las solicitudes o aportes. Para el caso de Sugerencias, éstas serán entregadas al Coordinador o Coordinadora competente, así como Proyectos que se mencionen.

Las Iniciativas se compartirán con el equipo de la organización que lidere los proyectos de donde proviene la propuesta para evaluar su funcionalidad y en caso de ser posible, desarrollo.

En cuanto a Felicitaciones, así como las respuestas a las Preguntas y demás solicitudes o aportes, todos serán registrados en el mapa de ABIUDEA donde se podrán ver las participaciones realizadas hasta ese momento.



Seguimiento y control

En el desarrollo del uso efectivo del sistema PASIF a través de la aplicación ABIUDEA Contigo, la organización estará atendido las Preguntas, Alertas, Sugerencias, Iniciativas y Felicitaciones dentro de los días hábiles. Adicionalmente, se llevará un registro completo de estas participaciones que tendrá una revisión detallada y entrega de informe mensual para evaluar la correcta respuesta y atención de las participaciones hasta la fecha.

A su vez se evaluará la efectividad del sistema dentro de ese mes y se realizarán las estructuraciones o ajustes necesarios para asegurar cada vez mayor garantía del proceso. Cabe resaltar que el sistema PASIF en la aplicación será evaluado por las comunidades donde ABIUDEA tiene presencia, así como por parte de los

colaboradores del equipo de la organización para identificar su nivel de percepción en el buen funcionamiento de la plataforma.

¡Nada nos detiene!

En caso de que muy pocas personas dentro de una misma comunidad cuenten con un dispositivo móvil, se designará la función del uso y envío de las solicitudes o aportes desde la aplicación a los líderes y lideresas del territorio para que sean replicadores del proceso. El objetivo es lograr digitalizar a toda la población donde la organización tiene presencia, a fin de fortalecer los avances tecnológicos comunitarios, visibilizar sus necesidades, dar a conocer sus emprendimientos, brindar talleres formativos, realizar cursos gratuitos y promover su visión digital del mundo que los ayudará a ser más visibles.

Sistema alternativo

El objetivo principal del sistema PASIF es ser utilizado a través de la aplicación tanto por las comunidades, como los integrantes del equipo ABIUDEA o los aliados e interesados; no obstante, para el caso de las comunidades que se encuentren en la periferia y que no tengan ningún posible acceso de cobertura a internet para descargar en alguno de los dispositivos móviles de la comunidad la plataforma, se dará desarrollo al sistema alternativo que se realizará de manera presencial.

¿Cuál es su estructura?

Se trata del sistema convencional, pero adaptado al sistema PASIF, en el que por comunidad se eligen a dos representantes para atender netamente las Alertas, debido a su carácter de urgencia. Estos líderes y lideresas darán acceso a su número celular o telefónico, correo electrónico o acercamiento directo a su vivienda para recibir estas solicitudes que serán comunicadas de manera directa a la organización para ser atendidas en un tiempo hábil de 3 a 5 días máximo.

Con respecto a las Preguntas, Sugerencias, Iniciativas o Felicitaciones por parte de los integrantes de la comunidad, se realizará una reunión cada 15 días en la que se recibirán todas las solicitudes o aportes. Este espacio estará conformado por los representantes que atienden las Alertas, las personas que deseen hacer uso de alguna de las opciones del sistema, un comité de vigilancia y algunos integrantes del equipo ABIUDEA que lideren esta iniciativa.

Durante esta reunión se recibirán las Felicitaciones y se atenderán de manera inmediata las respuestas a las Preguntas. En caso de no tener respuesta, se registrará la pregunta como pendiente para solucionar en la próxima reunión. A su vez, las Iniciativas serán recolectadas y llevadas a revisión para dar respuesta a su seguimiento y desarrollo en el siguiente espacio de encuentro.

Esquema gráfico



Para detallar el esquema completo ingresar al enlace: <https://bit.ly/3LGxIwi> e ingresar luego de registrar el correo electrónico.

¿Qué función cumple el Comité?

Los dos representantes por comunidad que lideran el sistema PASIF son elegidos democráticamente por los mismos habitantes. Cumplen la labor de atender las Alertas y llevar un registro a la reunión quincenal de las personas que quieran realizar una solicitud o aporte a la organización y aunque es un esquema seguro y confiable, requiere de una revisión mayor.

A partir de ello surgen los Comités integrados por al menos otros dos líderes o lideresas de la comunidad, así como dos o tres integrantes de la misma quienes estarán presentes en la reunión para evaluar la gestión del sistema y el compromiso de los representantes. Son quienes tienen la potestad de realizar ajustes junto con los representantes o en caso de ser necesario, designar reemplazos para un mayor funcionamiento.

Funcionalidad del sistema

Es un esquema práctico que se ha implementado por varios años en las distintas comunidades y organizaciones. Permite una comunicación directa entre líderes, lideresas y la organización, pero no en específico con todos los integrantes de la comunidad. Por otra parte, la atención a las Preguntas, Sugerencias, Iniciativas y Felicitaciones es brindada cada quince días, a excepción de las Alertas que tiene una prioridad de respuesta de 3 a 5 días al igual que en la aplicación.

Promueve el fortalecimiento organizativo entre la comunidad, pero prima la voz de líderes y lideresas por sobre todos los integrantes, de ahí la importancia de lograr prioritariamente el uso de la aplicación como un sistema más dinámico, inmediato y personalizado.

Herramienta adicional

En la página web oficial de ABIUDEA será posible encontrar una pestaña con el nombre: Sistema PASIF en la que los usuarios podrán ingresar y conocer sobre este sistema. Allí podrán dar click sobre el botón **ABIUDEA Contigo** que los direccionará a la descarga automática y gratuita de la aplicación en caso de requerir enviar una solicitud o aporte a la organización por parte de las comunidades, alguno de los integrantes del equipo o aliados e interesados.

Gracias a su poco peso y almacenamiento, la descarga es rápida y efectiva, logrando ser utilizada en cuestión de minutos por el usuario luego de completar el respectivo registro.

¡Es toda una aventura digital que empodera la voz de las comunidades!

Para tener en cuenta

La aplicación requiere únicamente cobertura a internet para su descarga, posteriormente los usuarios pueden hacer uso de la misma sin ninguna conexión a wifi o uso de datos, debido a su impacto social y comunitario. Es una herramienta digital y personalizada que se convierte en un proceso innovador, evolutivo y dinámico, pero siempre estará en continua revisión. Por ende, se llevarán a cabo evaluaciones y encuestas de percepción por parte de las comunidades, el equipo de la organización y los aliados e interesados dispuestos a contribuir en esta revisión. Al principio se evaluará cada 15 días y posteriormente cada mes.

¿Hasta dónde llega su alcance?

A diferencia de un sistema presencial o una línea telefónica, el sistema PASIF a través de la aplicación puede llegar a todas partes de Colombia e incluso del mundo. Tiene una potencialidad gigante y una posibilidad de desarrollo poderosa.

Construcción social desde la comunicación



¡Somos herencia de vida!

Funcionamiento
Sistema PASIF