



Comunicación institucional

Una propuesta para la creación del micrositio de la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales (DADSE) en el sitio web del Ministerio de Desarrollo Social

*Por Ximena Fumadó Martí**

Propuesta para la creación del micrositio de la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales

Introducción

Antes de comenzar el desarrollo de este proyecto, voy a contextualizar la experiencia elegida para el mismo.

Actualmente me desempeño como Lic. en Ciencias de la Comunicación en el área de Comunicación Digital de la Dirección General de Comunicación Institucional del Ministerio de Desarrollo Social de Nación. Desde la Dirección, contamos a la comunidad las acciones del Ministerio a través de la página web y las redes sociales del organismo.

La **Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales (DADSE)** del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación -que es con quien compartimos la experiencia que pretendemos sistematizar- otorga subsidios para la adquisición de medicamentos o insumos médicos por razones de salud a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y sanitaria y no poseen cobertura médica. En este sentido, la **DADSE** trabaja con población doblemente vulnerable, teniendo en cuenta la situación económica y de salud.

Si bien desde la Dirección de Comunicación trabajamos en equipo para el desarrollo de distintos proyectos de comunicación digital, el caso de esta Dirección resulta muy productivo y fructífero en cuanto a la experiencia vivida. Fue una construcción colectiva con inclusión de actores internos y externos al Ministerio y por eso creo que recuperarla puede ser un antecedente muy rico para el trabajo futuro de proyectos similares. Claro que, sin pretensiones de generalización, sino más bien de revisión de la propia práctica para agregar valor a la misma.

Como lo indica Oscar Jara en la entrevista realizada por la Revista Matinal la “sistematización de experiencias” debe servir para realizar una interpretación crítica del proceso que estamos recuperando a través de esta metodología.

Recuperar la experiencia a través de la sistematización “puede contribuir de manera directa a la transformación de las mismas prácticas que se sistematizan, en la medida que posibilita una toma de distancia crítica sobre ellas y que permite un análisis e interpretación conceptual desde ellas” .

La sistematización es un proceso teórico y metodológico, que a partir del ordenamiento, evaluación, análisis, interpretación y reflexión crítica pretende construir conocimiento y cambio de las prácticas sociales, mejorándolas y transformándolas. Eso intentaré en el presente artículo.

La experiencia

En agosto de 2022, el equipo de la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales se acercó a la Dirección General de Comunicación Institucional con la inquietud de difundir, a través del sitio web del Ministerio, una app de videollamadas. El área había ya iniciado el diseño de la app con un desarrollador externo al Ministerio y tenía como principal objetivo orientar a la comunidad en la documentación a reunir para solicitar subsidios a la Dirección.

Dado que los subsidios se piden únicamente de manera presencial, el proyecto de la App estaba basado en dos objetivos primordiales para esa Dirección:

a) Que la población vulnerable pudiera realizar el trámite en una sola visita. La idea era que la videollamada oriente en la documentación requerida para que el solicitante se acercara una única vez (disminuyendo así el rechazo de los trámites).

b) Evitar aglomeraciones de gente en las oficinas de la Dirección para agilizar la realización de trámites.

Desde agosto de 2022 hasta el día de hoy, comenzamos un camino en el cual se fueron abriendo diversas aristas, por ejemplo, la necesidad de contar con un espacio (landing) que comunicara el espíritu de la Dirección ya que no existía previo a este pedido. Además, apareció la necesidad de contar los diversos trámites que se pueden realizar en la DADSE, con sus requisitos por escrito.

Es decir, si bien el área se acercó con una demanda muy puntual relacionada a la difusión de la nueva app, el trabajo en equipo con la Dirección en la cual me desempeño, el intercambio de ideas y experiencias hizo que ese primer proyecto se convirtiera en algo superador.



Actualmente trabajamos en un proyecto de comunicación digital mucho mayor a la inquietud por la que la Dirección se acercó al área, pero que pone en pie de igualdad comunicacional a esta Dirección con otras que tienen un espacio en el sitio web del Ministerio.

Toda esta construcción se pudo realizar gracias a un trabajo articulado entre las distintas áreas que componen la Dirección de Comunicación (Redacción, Maquetación, Diseño, Contenidos), el personal de la DADSE y el equipo de desarrolladores de la app de videollamadas, quienes fueron parte ineludible de esta construcción colectiva para ajustar la app a los nuevos requerimientos que fueron surgiendo durante el proceso.

Lo dicho anteriormente es lo que me impulsa a tomar como objeto de este proyecto de sistematización la experiencia de la construcción de un micrositio de DADSE dentro de la página web oficial del Ministerio de Desarrollo. Creo que es importante poder recuperar esta experiencia a través de la sistematización para realizar una interpretación crítica que implique un proceso de transformación de los equipos, de la práctica cotidiana, que nos permita revisarla, transformarla para sumar y crecer.

“ es importante poder recuperar esta experiencia a través de la sistematización para realizar una interpretación crítica que implique un proceso de transformación de los equipos, de la práctica cotidiana, que nos permita revisarla, transformarla para sumar y crecer ”

El plan de sistematización

Objetivo, eje, dimensiones y elementos para la recuperación histórica

La sistematización que me propongo realizar tiene como objetivo principal el de poner en valor el trabajo en equipo realizado entre todos los actores involucrados en la construcción del micrositio de la DADSE.

Específicamente, me propongo identificar los aspectos positivos que los actores se llevan de la experiencia, qué conocimientos, habilidades y aprendizajes adquirieron a lo largo del proceso de implementación del sitio.

El eje para el análisis de este proceso será la relación entre la participación de los actores en la construcción del sitio y el desarrollo de nuevas capacidades.

Se analizará esa relación a partir de distintas dimensiones:

- **La evolución entre la demanda inicial y el final del proceso**
- **La transformación de los actores en la intervención con otros**
- **Los valores positivos que los actores destacan de la experiencia**
- **Los nuevos aprendizajes adquiridos en el proceso**

Por ello, para la recuperación histórica me propongo tener en cuenta elementos que me permitan identificar esas relaciones y su evolución. Documentos que den cuenta de cómo el intercambio entre actores a medida que iban evolucionando los encuentros, se iban fortaleciendo, cargando de nuevas conceptualizaciones, generando nuevos sentidos, teniendo en cuenta más variables, comunicando más claramente.

Y más allá de esos documentos, esta sistematización se propone reconstruir la subjetividad de los actores con la elaboración de una herramienta colectiva

que recupere las vivencias, los aprendizajes durante el proceso.

Fuentes de información y registros

Antes de comenzar el proceso de ordenar y clasificar la información requerida, se deberán reunir las siguientes fuentes de información y registros:

- **Archivos de trabajo con los avances en los textos**
- **Mails de intercambio con los actores involucrados en el proceso**
- **Fotos y videos tomadas durante los distintos pasos del proceso**
- **Grabaciones de las reuniones mantenidas con el equipo de manera virtual**
- **Capturas de pantalla del paso a paso de la maquetación del micrositio en la web**
- **Capturas del contenido de la App de videollamadas en los distintos pasos del proceso**

Se utilizará además como fuente y registro a sistematizar un documento que se elaborará entre todos los actores involucrados en un taller de recuperación de la experiencia vivida. Se espera que los actores puedan elaborar un afiche de producción colectiva que dé cuenta de lo aprehendido durante la experiencia. En el momento del taller se realizarán fotos y videos que se sumarán a la sistematización.

Técnicas y procedimientos para realizar la sistematización

1) Se recuperarán, ordenarán y analizarán los mails de intercambio con los actores involucrados durante todo el proceso que duró la experiencia. Allí se podrá recuperar algo del diálogo entre el área que realizó el pedido, el área que implementó la solicitud y el equipo que diseñó la app de videollamadas.

2) De los mismos mails se recuperará la documentación con información del

área solicitante, tanto para el armado del micrositio (información del área, formularios descargables, requisitos para los distintos trámites que el área brinda a la comunidad) como los insumos para el armado de la app. En el ordenamiento de estos documentos aparecerá el registro de una evolución en cuanto a la enunciación y los elementos a tener en cuenta en cada documento, formulario, pasos de la app.

3) Se solicitará material fotográfico a los actores participantes de los distintos encuentros presenciales y virtuales. Luego se seleccionarán las mejores fotografías para graficar el documento final de la sistematización.

4) Se transcribirán de las grabaciones de los encuentros virtuales aquellos testimonios que den cuenta del proceso de aprendizaje de los distintos actores en el intercambio.

5) Se armará una carpeta con las capturas de maquetación del micrositio web para dar cuenta de los ajustes que se fueron realizando durante todo el proceso a partir del intercambio entre los actores.

6) Se solicitará al equipo de programadores de la App de videollamadas que nos envíen capturas de la evolución del contenido de la misma a medida que se sucedieron las reuniones.

7) Se realizará un encuentro presencial con modalidad de taller para poner en común los productos obtenidos en esta etapa de indagación y reconstruir colectivamente el proceso de creación del micrositio de la DADSE en la web del Ministerio. Del taller participarán todos los actores involucrados en esta experiencia. Al final del taller se espera contar con un afiche que dé cuenta de los aprendizajes obtenidos por todos los actores involucrados.

Interpretación crítica

Como ya lo ha dicho Jara y otros autores que abordan la sistematización, lo importante de esta metodología es poder realizar la interpretación crítica del proceso para construir un aprendizaje desde la revisión de la experiencia.

La interpretación crítica no es una mera explicación de lo que sucedió sino más bien la comprensión de cómo se pusieron en juego los diferentes elementos y dimensiones presentes en la experiencia, para poder volver a ella con una visión transformadora.

Es por ello que, acorde al objetivo y eje planteados para esta sistematización se han seleccionado determinados elementos a analizar a través de las técnicas mencionadas arriba.

La idea es realizar una interpretación crítica de esos elementos en la instancia del taller con todos los actores involucrados en la experiencia y tratar de responder entre todos y todas a las siguientes preguntas:

¿Cuál fue la demanda inicial y qué es lo que logramos?

¿Cómo nos modificó la intervención de los demás actores?

¿Qué valores positivos rescatamos de esta experiencia?

¿Qué nos llevamos como aprendizaje más allá de haber podido implementar el micrositio?

A partir de estas preguntas, surgirá un espacio de debate e intercambio cuyas conclusiones quedarán plasmadas en un afiche colectivo.

Producto Final y comunicación

Luego de la interpretación crítica de la experiencia se elaborará el producto final de la sistematización: un documento interactivo que contenga textos, fotos y videos de la experiencia sistematizada en formato digital.

Este producto es pensado para compartirlo y volver a recuperarlo en instancias grupales (talleres, reuniones de trabajo,

capacitaciones, etc).

Una vez terminada la sistematización se organizará una reunión de equipo entre las distintas coordinaciones de la Dirección General de Comunicación y se presentarán allí los resultados de la sistematización. Se propondrá allí mismo este contenido como insumo de futuras reuniones, capacitaciones, etc.

La recuperación de esta experiencia que propongo pone en valor el trabajo articulado para una comunicación efectiva. Gracias al microsítio de DADSE, la comunidad no sólo podrá utilizar la app de videollamadas propuesta por la Dirección sino también podrá acceder a toda la información del área y los requisitos para acceder a los servicios que ofrece.

Y esto no hubiera sido posible sin el diálogo entre los equipos que trabajamos en esta construcción. Por eso, recuperar este proceso es de utilidad a la hora de pensar la comunicación institucional del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Bibliografía:

- "La sistematización de experiencias: aspectos teóricos y metodológicos." Entrevista a Oscar Jara. Revista Matinal. Perú. 2011
- "Sistematización de experiencias en América Latina. Una propuesta para el análisis y la recreación de la acción colectiva desde los movimientos sociales." Antoni Verger i Planells. Dto. de Sociología de la Universitat Autònoma de Barcelona. 2002
- "Sistematización de experiencias comunitarias." Fundación Empresas polar. Venezuela



Ximena Fumadó Martí

*Lic. en Comunicación Social.

Trabajadora en el Área de Comunicación Digital de la Dirección General de Comunicación Institucional - MDS

Delegación General Desarrollo Social
Secretaría de Comunicación



Canal UPCN Delegación
Desarrollo Social



upcndesarrollosoc



upcndesarrollosocial



upcndesarrollosocial
@gmail.com