

# Metodologías de la OPS/OMS para intercambio de información y gestión del conocimiento en salud

## Desarrollar foros virtuales de discusión

3

Metodologías de la OPS/OMS para intercambio de información y gestión del conocimiento en salud

Contenido: v.1: Desarrollo de comunidades de práctica - v.2: Lecciones aprendidas - v.3: Cómo conducir reuniones virtuales efectivas - v.4: Cómo empezar a escribir un artículo científico - v.5: Cómo desarrollar fotos virtuales de discusión de manera efectiva - v.6: Cómo mejorar la redacción científica en salud pública - v.7: Cómo organizar y preservar la memoria institucional – v.9: Cómo desarrollarse funcionalmente en la sociedad de la información.

OPS/KMP/18-016

© Organización Panamericana de la Salud 2018

Todos los derechos reservados. Las publicaciones de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) están disponibles en su sitio web en ([www.paho.org](http://www.paho.org)). Las solicitudes de autorización para reproducir o traducir, íntegramente o en parte, alguna de sus publicaciones, deberán dirigirse al Programa de Publicaciones a través de su sitio web ([www.paho.org/permissions](http://www.paho.org/permissions)).

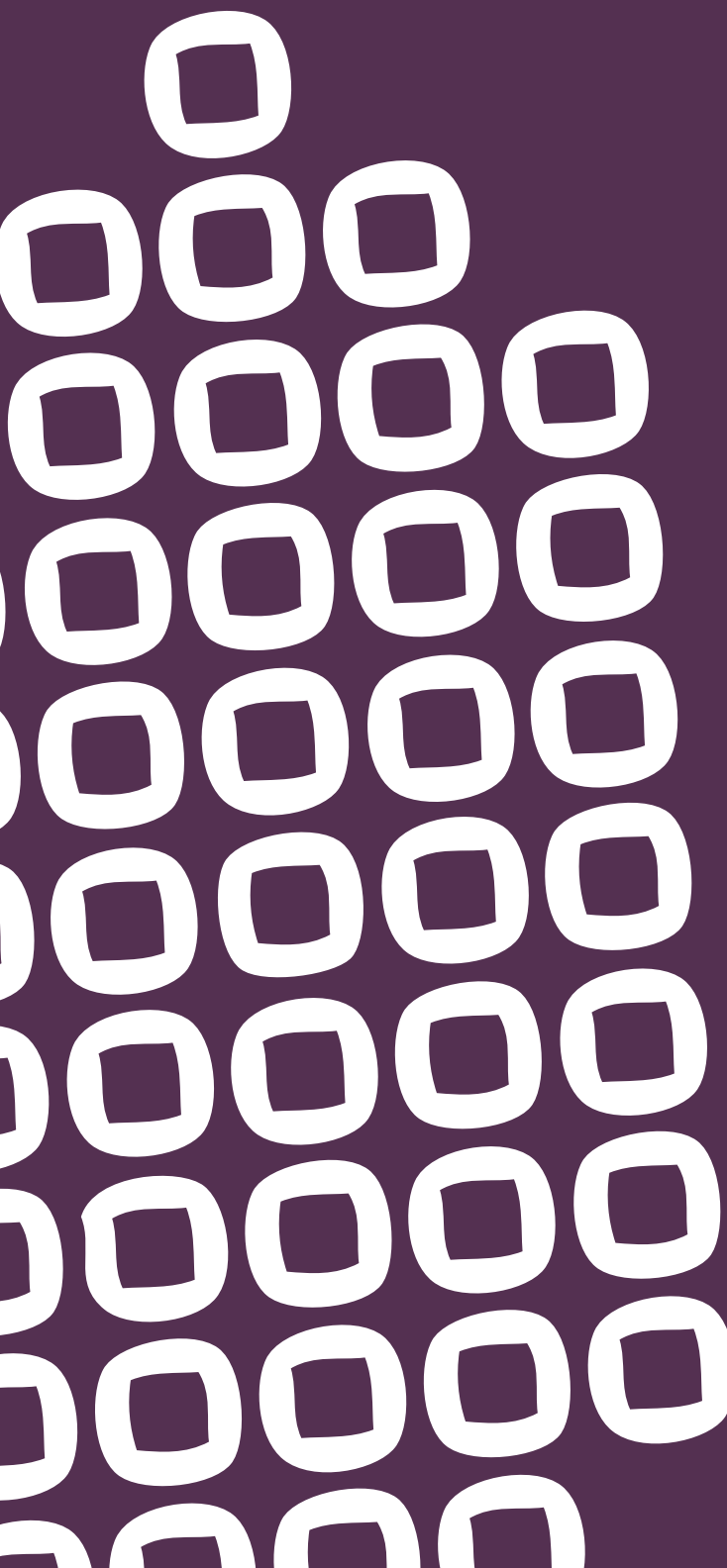
**Forma de cita propuesta.** Organización Panamericana de la Salud. *Metodologías de la OPS/OMS para intercambio de información y gestión del conocimiento en salud*. Washington, D.C.: OPS; 2018.

Las publicaciones de la Organización Panamericana de la Salud están acogidas a la protección prevista por las disposiciones sobre reproducción de originales del Protocolo 2 de la Convención Universal sobre Derecho de Autor.


Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la Secretaría de la Organización Panamericana de la Salud, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos no implica que la Organización Panamericana de la Salud los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos. Salvo error u omisión, las denominaciones de productos patentados llevan en las publicaciones de la OPS letra inicial mayúscula.

La Organización Panamericana de la Salud ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación, no obstante lo cual, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la Organización Panamericana de la Salud podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.



Los foros virtuales representan una solución de encuentro, a través de medios electrónicos, en situaciones en las que los participantes no pueden reunirse personalmente y que los proyectos permiten debates asíncronos.



La presente metodología forma parte de una serie de documentos que sistematizan la experiencia y buenas prácticas de la Organización Panamericana de la Salud OPS/OMS en Gestión del Conocimiento y temas relacionados, con el objetivo de contribuir con los Estados Miembros con una hoja de ruta objetiva y concreta que permita su replicación y adaptación para el mejoramiento de sus mecanismos institucionales.

<b>Título</b>	<b>Desarrollar foros virtuales de discusión</b>
<b>Versión</b>	2018
<b>Destinatarios</b>	Profesionales de gestión de la información y conocimiento, tomadores de decisión, gestores de contenido, investigadores y aquellos trabajadores del sistema de salud interesados en mejorar los procesos de trabajo a través de la gestión e intercambio del conocimiento.
<b>Definición</b>	Los foros virtuales representan una solución de encuentro, a través de medios electrónicos, en situaciones en las que los participantes no pueden reunirse personalmente y que los proyectos permiten debates asíncronos.
<b>Objetivo</b>	Los objetivos de un foro virtual están orientados a resolver problemas, crear ideas, generar y compartir conocimiento.
<b>Resultados esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de ideas</li> <li>• Intercambio de conocimientos</li> <li>• Reflexión colectiva</li> </ul>
<b>Premisas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Motivación:</b> Se debe generar un ambiente abierto, libre, que estimule la creatividad y el intercambio libre de información y conocimientos, con fuerte compromiso personal y libertad de expresión.</li> <li>• <b>Definición de reglas:</b> deben generar el intercambio de ideas y no limitar o encasillar, sino promover la creatividad y la construcción de criterio.</li> <li>• <b>Productividad:</b> entendida como un efecto secundario, no como un objetivo primario, dado que lo que se busca es aprender de la experiencia.</li> </ul>

## Procedimiento

### Fase I

### Diseño

Esta fase corresponde a las cuestiones previas y de contenidos básicos antes de iniciar un foro virtual.

1. **La plataforma tecnológica:** Existen diferentes plataformas para realizar foros virtuales. Es importante a la hora de seleccionar la plataforma y configurarla se incluya en primer lugar una serie de contenidos básicos de gran importancia desde el punto de vista legal, a saber:

- a. **Términos y condiciones de uso.** Esta información explica claramente los términos y las condiciones de uso que los participantes de este foro pueden y no pueden hacer, son unas reglas generales de uso para todos los participantes;
- b. **Política de privacidad.** Este foro debe incluir un enlace a la política de privacidad de la Organización;
- c. **Aviso general.** Este aviso explica que la información y las opiniones compartidas y expresadas en el foro son de exclusiva responsabilidad de los miembros de la comunidad y no representan las opiniones de la Organización;
- d. **Registro de participantes.** Debe habilitarse un formulario electrónico de registro de participantes que además facilite a las personas que se registren a aceptar los “Términos y condiciones de uso” y la “Política de privacidad”.

Un ejemplo de esta configuración puede encontrarse en la Comunidad ICT4Health del proyecto de eSalud de la OPS, disponible en: [www.paho.org/ict4health/forum](http://www.paho.org/ict4health/forum)

Antes de iniciar el proceso debe asegurarse dos cosas: 1) Que su institución permita la instalación de una herramienta tecnológica para conducir foros, en caso no posea una, y 2) Que se acompañe el proceso mediante el uso de una metodología conocida y entendida por el equipo de coordinación del proyecto;

2. **Convocatoria y difusión:** Cada discusión debería contar con la correspondiente convocatoria y la adecuada difusión.

- a. **Convocatoria:** la convocatoria permitirá describir el objetivo de la discusión que se pretende mantener así como los resultados esperados. Una estructura básica de convocatoria debería incluir:
  - I. Información básica (sobre quién está convocando la discusión);
  - II. Introducción (información de referencia que contextualice la discusión que se pretende mantener);
  - III. Objetivos y resultados esperados;
  - IV. Periodo de consulta (especificar el periodo en el que la discusión tendrá lugar, especialmente si se trata de un espacio reducido de tiempo);

- V. Metodología (aclarar la metodología a seguir, incluyendo si habrá actividades complementarias como por ejemplo seminarios virtuales y los productos que se generarán como resultado de esta discusión);
  - VI. Moderadores (información básica de las personas que moderarán la discusión. Se recomienda que al menos una de las personas que modere sea personal técnico de la Organización para asegurar que las discusiones son acordes a los objetivos esperados);
  - VII.Registro (facilitar información de registro al foro).
- b. **Difusión:** una vez se dispone del contenido de la convocatoria, se debe proceder a realizar la difusión de la misma. Algunos canales de difusión a utilizar son, entre otros:
- I. Redes sociales
  - II. Páginas web
  - III. Boletines internos de información
  - IV. Listas de distribución especializadas
  - V. Emails personalizados a personas o instituciones de especial interes
3. **Roles y responsabilidades:** Esta etapa, que debe ser realizada previamente, incluye la selección de las personas que participarán de la discusión, con asignación de los roles y responsabilidades de cada una de ellas. En esta etapa se debe decidir, además, si la convocatoria será pública o estará restringida a un grupo específico de personas. Los principales roles son:
- a. **Líder:** Brinda guía y apoyo gerencial pero no necesita estar directamente involucrado en las actividades de rutina de la discusión ni ser parte de la institución o equipo que organiza el foro. El líder puede ayudar a fomentar la discusión y brindar orientación y motivación a los miembros de la comunidad según sea necesario.
  - b. **Moderador:** Desempeña un rol vital para fomentar la actividad y la participación en la discusión a través del envío de información, la discusión, el planteo de problemas y la identificación de nuevos temas relacionados que pueden ayudar a la comunidad a evolucionar y crecer. Está involucrado en actividades tales como moderar discusiones, evaluar comentarios e información y sacar conclusiones para compartir con toda la comunidad. Garantiza que la discusión esté alineada con los objetivos definidos.
  - c. **Facilitador:** Coordina y apoya las actividades de la discusión a través de herramientas asíncronas y sincrónicas. Proporciona actualizaciones a la discusión y la promueve compartiendo su propósito y misión dentro y fuera de la organización, según sea necesario.
  - d. **Participantes:** Los miembros de la discusión desarrollan un repertorio compartido de recursos: experiencias, historias, herramientas, lecciones aprendidas, mejores prácticas, formas de encarar problemas recurrentes; en resumen, una práctica compartida. Esto requiere tiempo y una interacción sostenida. Se apoyan y motivan entre sí.

## Fase II

### Desarrollo e implementación

Esta fase corresponde a la puesta en marcha de una discusión y de los elementos mínimos necesarios para iniciarla.

Para cada discusión será importante desarrollar una estructura básica común a todas las discusiones que puedan llevarse a cabo, a saber:

- **Bienvenida:** este tópico incluirá información básica de la discusión e incluirá tres sub-tópicos con la siguiente información:
  - **Presentaciones:** se solicitará a todos los participantes que se presenten virtualmente indicando su nombre, profesión y su relación con el tema que se va a discutir;
  - **Normas de comunicación efectiva:** se establecerán algunas normas de conducta para participar del foro. Algunas de estas normas podrían ser:
    - Recuerde SUSCRIBIRSE / DESUSCRIBIRSE a los temas de discusión para recibir notificaciones por correo ante nuevas entradas. (Importante revisar y marcar que no es SPAM, en su servidor de correo);
    - Al escribir sus mensajes asegúrese de que los mismos sean comprensibles y pertinentes al tema de discusión;
    - Trate a las personas con las que se comunica con respeto y cortesía;
    - Sea paciente con los participantes que tengan otros ritmos de comunicación, ya sea por exceso de comunicación o falta de la misma;
    - Tenga en cuenta participarán miembros de varios países, y las diferencias culturales generan diferencias en estilos de comunicación;
    - Evite enviar mensajes muy extensos, trate de resumir las ideas en pocas oraciones claras y concisas;
    - Si comparte archivos, intente optimizar el tamaño del mismo para facilitar descarga;
    - El máximo para la subida es de 6000kb (6MB);
    - Tipo de archivos: txt, rtf, pdf, zip, tar.gz, tgz, tar.bz2, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pps, ppsx;
    - Imágenes máximo 4000kb (4MB)
    - Tipo de archivo de imagen: image/jpeg, image/jpg, image/gif, image/png;
  - **Información de la convocatoria:** este sub-tópico mostrará la información original de la convocatoria de la discusión.
- **Materiales de apoyo:** este tópico servirá para facilitar información y documentos de referencia que den contexto a la discusión; puede enviarse previamente o compartirse durante el desarrollo, pero lo importante es que esté disponible siempre en la plataforma de foro o en algún repositorio destinado a tal fin.

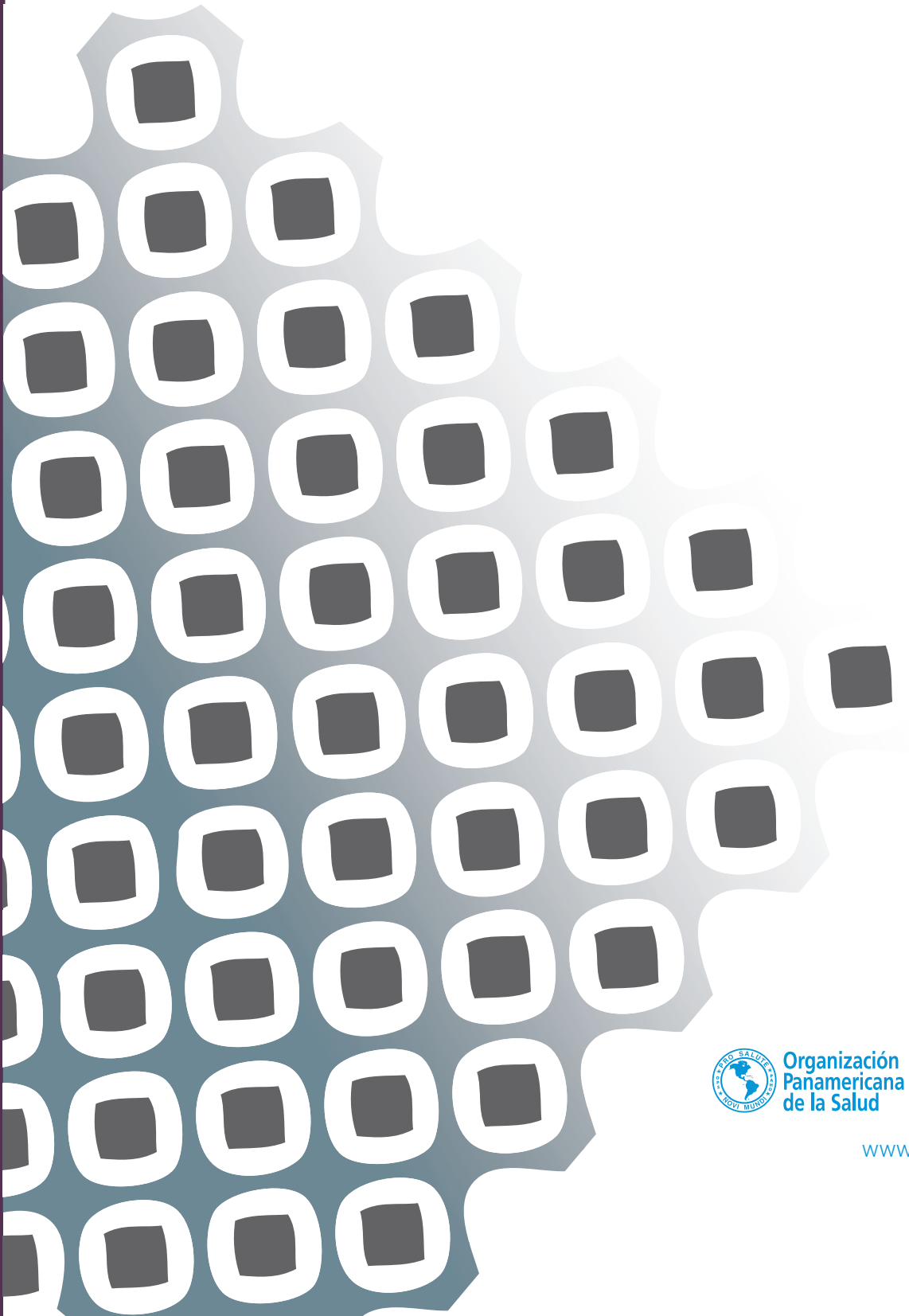


- **Seminarios virtuales:** en el caso que se haya decidido realizar seminarios virtuales como complemento a la discusión virtual, este tópico servirá para anunciar estas convocatorias así como para compartir el enlace a la grabación y las posteriores discusiones que se generen como resultado del seminario virtual;
- **Preguntas técnicas (discusión):** este tópico será en el que se desarrolle la discusión propiamente, incluirá las preguntas o comentarios técnicos que facilitarán el debate y la discusión;
- **Resúmenes técnicos:** Es importante que el equipo de coordinación, generalmente el moderador, realice resúmenes técnicos periódicos de los principales debates o comentarios y los comparta con el grupo. Esto permitirá re-conectar a aquellas personas que por alguna razón hayan quedado alejados de las discusiones.

## Fase III Conclusión

Las conclusiones elaboradas por el moderador representan el cierre del proceso y dan lugar a los próximos pasos.

- 1. Cierre del foro** (Reunión virtual de cierre): Se recomienda realizar una sesión final de cierre para presentar las principales conclusiones y próximos pasos, así como para agradecer la participación de todos y todas.
- 2. Agradecimiento formal a los moderadores y facilitadores:** Con el objetivo de construir una fuerte red de apoyo a futuros proyectos, así como asegurar la implementación de las recomendaciones del foro realizado, es importante proceder a realizar una carta de agradecimiento formal e institucional que destaque el rol específico que ha tenido cada persona.
- 3. Entrega de certificados de participación:** Si se considera apropiado y está dentro de las normas de la institución, es recomendable entregar un certificado de participación en el foro. Dichas acciones generan una sinergia importante en eventos posteriores de similares característica.
- 4. Informe técnico:** Del resultado de la discusión se recomienda la producción de un informe técnico que de manera breve y ejecutiva (30-40 páginas) de respuesta a los resultados esperados de la discusión.
- 5. Próximos pasos:** Los próximos pasos serán definidos como resultado de la discusión. Entre ellos, se incluirán acciones de comunicación para socializar los resultados de la discusión.
- 6. Importante:** Registrar los metadatos de los foros en el repositorio institucional de su organización. Sugerimos la siguiente estructura de datos:
  - Nombre del Foro
  - Objetivo principal
  - Área temática (Tabla predefinida que permita estandarización)
  - Resultados esperados
  
  - Entidad responsable (Tabla predefinida que permita estandarización)
  - Líder(es)
  - Moderador(es)
  - Facilitador(es)
  - Archivo(s) digital(es) del material audiovisual utilizado
  - Archivo digital del informe final
  - Archivo digital con lista de participantes



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

[www.paho.org](http://www.paho.org)