



GUÍA DE **COMUNICACIÓN**

DIRIGIDA A REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD CIVIL EN EL CONASIDA

UNA CONTRIBUCIÓN DEL MECANISMO COORDINADOR DE PAÍS DE
COSTA RICA (MCP-CR)

CRÉDITOS

AUTORÍA:

Hellen Castillo Rodríguez, Mecanismo
Coordinador de País de Costa Rica (MCP-CR).

REVISIÓN:

Shirley Chinchilla Jiménez, Mecanismo
Coordinador de País de Costa Rica (MCP-CR).
José Pablo Montoya, Consejo Nacional de
Atención Integral del VIH sida (CONASIDA).

EDICIÓN Y DISEÑO:

Hellen Castillo Rodríguez, Mecanismo
Coordinador de País de Costa Rica (MCP-CR).

REPRESENTANTES DE SOCIEDAD CIVIL EN CONASIDA:

Yadira Martínez López
Isela Soto Mora
Aaron Vargas Guevara

Noviembre, 2024

CON EL APOYO DE:





ÍNDICE

01 Antecedentes

02 ¿Por qué esta guía?

03 Objetivos estratégicos

04 Públicos meta

05 Información clave

06 Tono y lenguaje

07 Herramientas de comunicación

10 Procesos participativos

11 Gestión de crisis

12 Seguimiento y evaluación

ANTECEDENTES

El Consejo Nacional de Atención Integral del VIH-Sida (CONASIDA), es una instancia asesora adscrita al Ministerio de Salud, que enfoca sus esfuerzos en la coordinación de procesos en el marco de la respuesta nacional al VIH en Costa Rica, mediante el apoyo de políticas públicas y programas de acción de carácter interinstitucional y multisectorial.

Como parte de la ejecución del Plan de Posicionamiento del Mecanismo Coordinador de País de Costa Rica (MCP-CR) financiado por el Fondo Mundial para la lucha contra el sida, la tuberculosis y la malaria, el cual busca gestionar el traslado progresivo de las funciones del MCP-CR al CONASIDA, para evitar duplicidad de instancias, alineadas con lo establecido en el Plan Estratégico Nacional (PEN) de VIH, Costa Rica 2021-2026; se contempló la generación de una herramienta que permita al CONASIDA disponer de algunas recomendaciones y recursos útiles para mejorar la calidad e impacto de sus acciones comunicacionales, así como robustecer al Consejo en términos de visibilidad, para generar mayor confianza social y posicionamiento como actor del desarrollo nacional.

Este documento procura en primer lugar, fundamentar la importancia de concebir al CONASIDA como un actor de comunicación; en segundo lugar, velar por que la comunicación resulte de una planificación estratégica coherente con los objetivos comunicacionales planteados y, en tercer lugar, aportar recursos para que dicha planificación se vea reflejada en productos comunicacionales concordantes con las audiencias a las cuales se dirige, a través de los medios y los mensajes adecuados para su recepción.

La guía ha sido construida en el marco de un primer análisis diagnóstico comunicacional para identificar las fortalezas y los desafíos que puede enfrentar el CONASIDA en materia de comunicación interna y externa y, de dos espacios de aprendizaje e intercambios internos entre las representaciones de sociedad civil en el MCP-CR y en el CONASIDA, para debatir y definir en conjunto las acciones de comunicación más eficaces, realistas y verdaderamente estratégicas para contemplar en este documento. Para posteriormente ser presentada y validada ante la dirección técnica del CONASIDA y las organizaciones inscritas en el Consejo, y finalmente aprobada en sesión ordinaria por el pleno del CONASIDA.

Cabe destacar que se trata de una guía práctica principalmente para uso y aplicación de las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA. De ahí que se proponga como una herramienta orientada hacia los siguientes aspectos: como fuente de consulta interna para potenciar intervenciones en comunicación y; para transmitir y popularizar informaciones técnicas consideradas clave y relevantes, haciendo posible un diálogo constante con los sectores y las poblaciones a las que representan, así como con la sociedad en general.

¿POR QUE ESTA GUÍA?

La comunicación es un proceso clave para generar compromisos que impregnen a todos los niveles de cualquier instancia, rendir cuentas e incentivar el trabajo conjunto con grupos de interés. El CONASIDA está comprometido en que sus representantes puedan convertirse en replicadores fiables y creíbles de los aportes que intenta transmitir el Consejo en el marco de la respuesta nacional al VIH en el país.

La presente guía responde a la necesidad de extender una herramienta práctica que resulte sustantiva para desarrollar una comunicación asertiva y eficiente, así como crear un marco de referencia, condiciones y posibilidades en la producción y divulgación del material de comunicación para las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA.

En sus diferentes apartados se esbozan los caminos que deben ir labrándose, para apoyar el alcance de los objetivos estratégicos, que se esperan cumplir en los siguientes años de gestión de las representaciones de sociedad civil en el Consejo.

RUTA DE TRABAJO

De manera simplificada, este apartado contempla ámbitos clave como un aporte pedagógico que acompañe el trabajo de las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO GENERAL

- Elaborar una hoja de ruta que permita a las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA, introducir y desarrollar buenas prácticas de comunicación para la gestión e intercambio de la información.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Potenciar el uso de herramientas de comunicación para fortalecer los procesos de rendición de cuentas de las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA a los sectores y poblaciones a las que representan.
- Generar un mejor posicionamiento y visibilidad del CONASIDA, al facilitar la comprensión de su accionar en materia de VIH, sus impactos y su trabajo direccionado hacia la mejora continua de sus prácticas.
- Promover una mayor participación de las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA al asegurar el cumplimiento y la correcta aplicación de la presente Guía de Comunicación.

PÚBLICOS META

Hay varias formas de catalogar a las audiencias que pueden intervenir en una instancia y que de una manera directa o indirecta construyen la imagen del Consejo y de la percepción que tengan de ella en cada grupo de interés.

Ahora bien, para cada audiencia se han de plantear una serie de acciones específicas, pero también pueden existir acciones transversales dirigidas al conjunto de los públicos, a través de diferentes medios y herramientas de comunicación. Para ello se tiene que delimitar en primera instancia a los principales públicos de interés para el CONASIDA.

PÚBLICO EXTERNO

- Personas con VIH
- Hombres que tienen Sexo con Hombres (HSH)
- Mujeres Trans
- Mujeres Cisgénero Trabajadoras Sexuales (MTS)
- Población sexualmente diversa
- Organizaciones que trabajan con personas con VIH
- Ministerios y Entidades Públicas de Gobierno
- Defensoría de los Habitantes de la República
- Organismos internacionales
- Personas activistas y defensoras de Derechos Humanos (DDHH)
- Ciudadanía en general

PÚBLICO INTERNO

- Coordinación técnica del CONASIDA
- Personas o instituciones que integran el pleno del CONASIDA
- Representantes de sociedad civil que integran el pleno del CONASIDA
- Organizaciones de sociedad civil inscritas ante el CONASIDA
- Practicantes o personas voluntarias

INFORMACIÓN CLAVE

Para la selección de la información a divulgar, siempre será útil tener como referencia algunas preguntas guías que proporcionen mayor claridad sobre lo que se quiere conseguir al publicar los contenidos.

- ¿Todo lo que se hace desde el CONASIDA es publicable?
- ¿Esta información puede resultar interesante para quienes no conocen nada del proceso o simplemente es relevante para un público específico?
- ¿Qué tiene de nuevo este contenido con respecto a las últimas que se han divulgado?
- ¿Qué se quiere con esta información, comunicar sobre la actividad o buscar una respuesta específica? (es decir, se busca asistencia a una actividad, aumento de la participación, búsqueda de mayores recursos para un proceso concreto), entre otros.

Será entonces la intención la que marcará el tono de la comunicación, haciendo que sea meramente informativa o que esta invite a la acción. Con relación a ello, se establece a continuación la información clave y los tonos de lenguaje con los que se espera comunicar y facilitar contenidos hacia los diversos públicos meta.

- Procesos, actividades y/o acciones en el marco de la Respuesta Nacional al VIH.
- Acuerdos definidos en las sesiones ordinarias y extraordinarias del pleno del CONASIDA.
- Contenido sobre la atención y prevención del VIH en Costa Rica.
- Avances al Plan Estratégico Nacional (PEN) de VIH/SIDA.
- Resultados principales del Informe de Medición del Gasto en Sida (MEGAS) en Costa Rica.
- Indicadores principales del Informe de la Comisión de Seguimiento y Evaluación del CONASIDA (CSE) sobre el cumplimiento de metas del PEN VIH/SIDA.
- Datos epidemiológicos de la Encuesta Nacional de Seroprevalencia en VIH y Sífilis.

TONO Y LENGUAJE

Según la actividad que se quiere dar a conocer y el objetivo que se persiga con ello, se utilizará una u otra herramienta para comunicarlo. En cualquiera de los casos, y sea cual sea la herramienta y/o canal que se escoja, se deben precisar los tonos y lenguajes a tener en cuenta. Para el CONASIDA se espera:

- Lenguaje popular, inclusivo y mayoritariamente visual.
- Tono cercano, empático y emocional

Previo a la divulgación de informaciones, es importante tener en cuenta lo siguiente:

1. Escribir de una manera clara y directa, utilizando frases cortas y evitando adjetivos o valoraciones personales.
2. Prever el envío de la información entre 5 y 2 días antes de los procesos o actividades que se quieren dar a conocer.
3. Tratar de incluir datos comparativos y hacer énfasis en lo que resulta novedoso frente a otras informaciones similares.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Definido esto, se establece a continuación la información clave y los tonos de lenguaje con los que espera comunicar y facilitar mensajes hacia las diversas audiencias.

- Actas oficiales de las sesiones ordinarias y extraordinarias del pleno del CONASIDA.
- Normativa sobre atención y prevención del VIH en Costa Rica.
- Plan Estratégico Nacional (PEN) VIH/SIDA.
- Informe de Medición del Gasto en VIH (MEGAS) en Costa Rica.
- Informe de la Comisión de Seguimiento y Evaluación del CONASIDA (CSE) sobre el cumplimiento de metas del PEN VIH/SIDA.
- Encuesta Nacional de Seroprevalencia en VIH y Sífilis.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

En este apartado se describen algunas herramientas que serán útiles para la transferencia de información, con base en los objetivos y características de los públicos con los que se quiere comunicar y, tomando en consideración que cada herramienta se debe complementar, adaptar o innovar de manera constante.



1. Boletín informativo digital

- **Emisor:** Representantes de sociedad civil en el CONASIDA.
- **Receptor:** Público interno y externo.
- **Canal:** Correo electrónico de las representaciones de sociedad civil.
- **Periodicidad:** trimestral



2. Contenido digital (artes)

- **Emisor:** Representantes de sociedad civil en el CONASIDA.
- **Receptor:** Público externo.
- **Canal:** Correo electrónico de las representaciones de sociedad civil.
- **Periodicidad:** Posterior a las sesiones del pleno del CONASIDA.

Las personas responsables de la elaboración y divulgación del boletín informativo y del contenido digital serán las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA, quienes contarán de previo con plantillas diseñadas para cada fin. Por otro lado, la información a divulgar deberá ser previamente revisada de manera colaborativa y aprobada por la coordinación técnica del Consejo, a fin de garantizar una equilibrada transferencia de mensajes y antecedentes, así como la utilidad y adecuación para su propósito.

En seguimiento a ello, se creó una dirección de correo electrónico para utilidad de las representaciones, con el objetivo de efectuar adecuadamente los procesos de divulgación anteriormente descritos, pero también para ser aprovechado como un canal formal adicional para crear nuevas sinergias y lograr una comunicación más diligente y dinámica entre las representaciones del CONASIDA y las poblaciones a las que representan.

Con relación al manejo de esta dirección de correo electrónico, se sugiere que las representaciones de sociedad civil puedan emitir una respuesta a los mensajes recibidos y hacerlo lo antes posible. Sin embargo, en cuanto al tiempo de respuesta, pueden darse situaciones que requieren distintas actuaciones:

- Como sugerencia general, lo ideal es que el tiempo de respuesta no exceda a un día laborable. No obstante si no se puede responder el mismo día, es preferible avisar al remitente que se ha leído el mensaje y que se responderá más adelante.
- En ocasiones será conveniente el uso del silencio provisional, es decir no responder inmediatamente, sino meditar la respuesta con calma, aunque ello suponga tardar más de un día en enviarla.
- Si las representaciones de sociedad civil van a estar desconectadas durante un tiempo, se debe configurar el servidor de correo electrónico para que, al recibir un correo, se envíe un aviso de notificación que indique la fecha en la que estarán de regreso, una dirección alternativa o un número de teléfono. El propio aviso deberá indicar la imposibilidad de contestar en un plazo breve.

**Dirección de correo electrónico:**

- sociedadcivilconasida@gmail.com

**3. Línea de WhatsApp**

- **Emisor:** Representantes de sociedad civil en el CONASIDA.
- **Receptor:** Público externo.
- **Canal:** WhatsApp
- **Periodicidad:** Cuando se requiera.

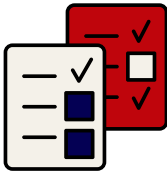
La línea de WhatsApp se habilitó con el objetivo de que las representaciones de sociedad civil cuenten con un canal de comunicación que les permita establecer un diálogo personalizado y cercano con los grupos y poblaciones a las que representan, así como recoger y trasladar consultas y solicitudes al pleno del CONASIDA.



4. Página web

- **Emisor:** Coordinación técnica del CONASIDA, y personas responsables de informática.
- **Receptor:** Público interno y externo.
- **Canal:** Internet
- **Periodicidad:** Mantenimiento continuo.

Considerando que la continuidad y la veracidad en la información son dos elementos importantes que constituyen la transparencia informativa; será importante que las representaciones de sociedad civil hagan una invitación constante a los usuarios y consumidores para visitar el sitio web del CONASIDA, y acceder a información especializada, útil y de importancia (actas, informes, normativas, estadísticas, noticias, entre otros), en el marco de la Respuesta Nacional al VIH.



5. Formato para compartir información

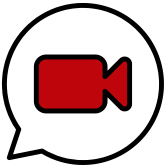
- **Emisor:** Organizaciones de sociedad civil inscritas en CONASIDA.
- **Receptor:** Representantes de sociedad civil en CONASIDA.
- **Canal:** Correo electrónico.
- **Periodicidad:** Cuando se solicite.

La lógica de esta herramienta colaborativa es que las organizaciones de sociedad civil inscritas en CONASIDA, puedan organizar y compartir información relevante y material gráfico informativo sobre las acciones, actividades que se desarrollan en sus organizaciones, así como los avances a sus proyectos, con el fin de que las representaciones de sociedad civil adecuen el contenido en las plantillas del CONASIDA y posteriormente hagan la divulgación a través de su canal oficial para aumentar el alcance de la información entre la población con VIH y las poblaciones clave en el país.

PROCESOS PARTICIPATIVOS

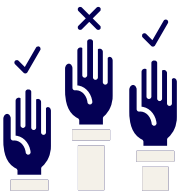
En la práctica se reconoce la importancia de que las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA, puedan organizarse y actuar en espacios de diálogo que impulsen por un lado, su accionar de una manera sustantiva y activa y por otro lado, para construir un archivo de conocimientos accesible para otros a partir del intercambio de información.

• Reuniones internas de planificación



Convocar reuniones virtuales cada dos meses con la coordinación técnica del CONASIDA, así como potenciar el intercambio de información a través del correo electrónico de las representaciones, para la coordinación y toma de decisiones estratégicas con relación al cumplimiento y seguimiento de esta guía, pero también para mantener un estrecho contacto con la coordinación técnica, en especial, cuando se trate de actividades y/o acciones puntuales que merezcan la pena ser dilucidadas.

• Participación social e información



Articular y coordinar esfuerzos con colectivos, grupos u otros espacios organizados de la sociedad civil costarricense tanto de forma virtual como presencial, para generar alianzas estratégicas, incidencia colaborativa, y una mayor representatividad que les permita desempeñar roles clave a la hora de abordar problemas, producir respuestas e idear soluciones ya sea en torno a la respuesta del VIH, la promoción y defensa de los derechos de las personas que viven con VIH y las poblaciones clave, entre otros temas.

Las representaciones de sociedad civil deberán documentar y sistematizar las principales actividades que se desarrollen en estos espacios, y luego socializar la información a lo interno del CONASIDA, para posteriormente definir junto a la coordinación técnica de la instancia, la manera en cómo dichas acciones, en marcha o previstas, pueden difundirse a lo externo, principalmente entre la sociedad civil, la población con VIH y el resto de poblaciones clave en el país.

GESTIÓN DE CRISIS

La imagen pública de una institución u organización puede verse afectada por una crisis mal gestionada. Por ello resulta importante estar prevenido y saber qué se puede hacer cuando una situación así pueda ocurrir.

Desde el CONASIDA en primera instancia se debe ser consciente de que algo está pasando, y para ello será imprescindible seguir la imagen que se proyecta hacia el exterior, es decir, (leer las publicaciones que se hagan sobre la instancia, los comentarios y opiniones en redes sociales, entre otros aspectos, esto con el fin de saber detectar cuándo se está produciendo una crisis de comunicación y, a partir de ese momento, planificar estratégicamente cómo actuar.

Ahora bien, la característica fundamental para la gestión de una crisis es y siempre será dar la cara y hacerlo rápido, ya sea para desmentir, para explicar una información o para pedir disculpas, y lo mejor es hacerlo con contundencia y celeridad. En el caso específico del CONASIDA, se contempla la declaración de un pronunciamiento o comunicado que sirva para fijar la posición del Consejo ante el asunto concreto (acusaciones, informaciones erróneas, comentarios desafortunados de algún funcionario de esta instancia, entre otros casos), y que este se publique y circule de manera simultánea en los diferentes canales, promoviendo la mayor transparencia posible y la mitigación de impactos.

La responsabilidad de emitir un pronunciamiento, oficio o cualquier información frente a momentos de crisis, recaerá sobre la persona que sea designada por el pleno del CONASIDA, como la figura catalizadora y gestora para llevar un manejo adecuado mediante el diálogo con las partes involucradas o interesadas y, en estrecha colaboración con las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA en lo que respecta a la transmisión y divulgación de estos comunicados principalmente a la sociedad civil y a las poblaciones clave a las que se dirigen.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Para el cumplimiento de lo establecido en la presente guía, se sugiere de manera práctica desarrollar las siguientes acciones

- Socialización de la guía de comunicación con el Pleno del CONASIDA y las organizaciones actualmente inscritas. Es importante que en las sesiones se presenten ejemplos o experiencias concretas, para que las personas conecten con el contenido del documento y comprendan su rol en la implementación de esta.
- Reuniones entre la coordinación técnica y las representaciones de sociedad civil en el CONASIDA para evaluar la aplicación y el correcto funcionamiento de la guía. Se pueden tomar en consideración indicadores de seguimiento para la evaluación de las herramientas de comunicación (número de boletines elaborados y enviados, número de artes elaboradas y publicadas, registro de asistencia en las reuniones, entre otros).
- Actualización del documento (cada dos años) o ampliación del mismo a fin de garantizar una gestión integral de la comunicación, así como la calidad y la efectividad de las herramientas de comunicación previamente establecidas. Para esta acción se puede solicitar el apoyo de personas practicantes o voluntarias con conocimientos en comunicaciones y/o relaciones públicas.

Esta Guía de Comunicación fue aprobada en Sesión Ordinaria Virtual del CONASIDA N° 0004 el día 14 de noviembre de 2024. Podrá ser actualizada mediante acuerdo cuando el pleno así lo concluya.



*Este material se terminó de imprimir
con el apoyo de*





CONASIDA@MISALUD.GO.CR

SOCIEDADCIVILCONASIDA@GMAIL.COM