

AFSM - Treinta Años de Comunicación con los Miembros

Por Antonio Hernández

En 1990 un grupo de visionarios consideró necesaria la creación de una organización que permitiera a los jubilados mantener un vínculo con la OPS/OMS y sobre todo establecer lazos de compañía, fraternidad, apoyo y camaradería entre los compañeros jubilados.

Algunos de los retos, en ese entonces, fueron motivar a los jubilados a vincularse a esta organización, mantener un registro de sus miembros y establecer un mecanismo para mantener a todos informados de las actividades y de temas fundamentales como el seguro de salud, impuestos, pensión y el bienestar de todos los jubilados y sus familias independientemente de su ubicación geográfica.

Con el apoyo de Carlyle Guerra de Macedo, director de OPS/OMS, se realizó la primera reunión de la Asociación el 15 de junio de 1990 y asistieron 50 personas. Para informar de este evento y de los planes futuros, en septiembre de 1990 se publicó la Edición Piloto del “Boletín de la Asociación de Ex Funcionarios de la OPS/OMS” que, a partir de ese momento, se constituyó en el órgano oficial de comunicación de la naciente Asociación, la que se estableció de forma oficial en una Asamblea General, el 8 de noviembre de 1990.

Para mantener el registro de los miembros y cónyuges, su localización geográfica e información de contacto, Hans Bruch haciendo uso de los avances tecnológicos en el campo de la computación y la información priorizó el desarrollo una base de datos y un programa de cómputo para recolectar y actualizar la información de los miembros. Anecdóticamente este primer programa fue escrito en alemán por los hermanos de Hans. En 1991 y hasta hoy, Hortensia Saginor se encargó de actualizar y mantener la información de los miembros y sus cónyuges o representantes, y estableció un sistema para actualizar la información de acuerdo con los cambios ocasionados por fallecimientos, movilidad y vinculación de nuevos miembros.

La información sobre las defunciones y los nuevos miembros de la Asociación se hace hasta el día de hoy en forma continua a través del “Boletín de la AFSM”. También era necesario facilitar la comunicación entre los miembros y para ello se empezó a publicar en forma impresa un directorio con las direcciones físicas y el correo electrónico de los miembros. La distribución del directorio se hacía por correo postal y era limitada. A partir del año 2000 se realizaron mejoras y se incluyó más información en el directorio, que se continuaba publicando en forma impresa hasta 2015. El reto que hasta la fecha continúa teniendo la AFSM es el seguimiento a los cambios en la información de contacto de los miembros, tal como su ubicación física, dirección postal, dirección electrónica, fax y teléfonos. Aunque el esfuerzo es grande, los resultados no son los esperados. A la fecha de este artículo hay más de 1.000 jubilados, de los que 661 son miembros de la Asociación incluyendo cónyuges y familiares. De estos, 589 tienen registrada una dirección electrónica y de ellos, solo 536 están en activa comunicación con la asociación. Para la AFSM sigue siendo un desafío mantener comunicación con los miembros que solo tienen dirección geográfica ya que la

mayoría no responde a las comunicaciones por correo postal, y en varios casos la correspondencia es regresada por no coincidir con la residencia del destinatario.

Para agilizar y ampliar la comunicación con los miembros y proveer información en forma inmediata, a partir de 2013 la AFSM inició una transición de la comunicación en forma impresa y por correo postal a un ambiente de comunicación electrónica. Bajo el liderazgo de Cristina Torres Parodi, se estableció el sitio web de la asociación <https://www.afsmpaho.com/> y el correo electrónico AFSMPAHO@Gmail.com. El portal o página de internet de la Asociación, diseñado en forma amigable para facilitar el acceso a la información, es bilingüe y la gran mayoría es publicada simultáneamente en inglés y en castellano, siguiendo la tradición del boletín de la Asociación. Parte de la información que estaba accesible en la página de internet era el directorio de los miembros de la Asociación, pero por razones técnicas, de seguridad, privacidad y protección de la información de los miembros en ambientes virtuales abiertos, el directorio fue retirado y se están estudiando mecanismos para hacer esta información accesible exclusivamente a los miembros, como en la época de la publicación impresa.

A pesar del esfuerzo que demanda mantener actualizada la información en un sitio web, y siendo esta información de gran importancia para los miembros como son los cambios al seguro de salud y al sistema de pensiones, el uso por parte de los miembros era muy baja. Se registraban no más de 400 visitas por año al portal, y las consultas a la dirección electrónica de la AFSM eran casi inexistentes, pero en cambio se realizaban consultas específicas por vía telefónica.

Conscientes de las dificultades en el proceso de transición de comunicación impresa a comunicación electrónica en ambientes virtuales, las limitaciones en la adaptación al uso de nuevas tecnologías y la división digital entre generaciones, la Junta Directiva de la AFSM dio prioridad al cierre de la brecha tecnológica. Para este fin, el Comité de Comunicaciones, coordinado por el autor de este artículo, a partir de 2015 se encargó de diseñar y establecer una estrategia de comunicación e información para facilitar el acceso y el flujo de información entre, desde, y hacia los miembros, haciendo uso de los recursos disponibles. Se actualizó y mejoró la información en el sitio web incorporando en forma permanente actualizaciones en los temas del seguro de salud, pensiones y otros temas de interés. Mediante mensajes por correo electrónico en forma masiva (Blast message) se les informa a todos los miembros la disponibilidad de esta información y se los invita a visitar el sitio web en forma directa. Esta estrategia ha permitido incrementar las visitas al portal a un número cercano a las 4.000 visitas al año. Esto es de importancia especialmente durante este año del COVID-19 que ha incrementado el uso de las comunicaciones virtuales. A partir de noviembre, nuestro colega Stanislaw “Stan” Orzeszyna se ha ofrecido como voluntario para ser el web máster del sitio web de la Asociación, reforzando de esta forma el Comité de Comunicaciones.

El sistema de envío de correos electrónicos en forma masiva ha permitido mejorar el flujo de comunicación con los miembros y de estos con la Junta Directiva, porque se envía información relevante en tiempo real a los miembros y las consultas de responden en forma inmediata. No obstante, somos conscientes de que hay un gran trabajo por delante, especialmente para localizar a los miembros que están fuera del círculo de comunicación electrónica o que tienen limitaciones y dificultad en el uso de la tecnología. Al respecto, hemos escrito y publicado artículos en los boletines de la AFSM para ayudar a los miembros a mejorar sus mecanismos de comunicación y

actualmente estamos concentrados en el traslado de todo el sistema de comunicación y trabajo de la AFSM a un espacio virtual de la OPS (Share Point) que permitirá mejorar la comunicación en forma segura e integrar los diferentes programas que conforman el sistema de comunicación de la AFSM.