



Taller Colaboración y Comunicación

El ejercicio 'Desafío CPC' permitió identificar las causas principales que afectan la comunicación interna en la Coordinación de Participación Ciudadana.

A través de un análisis estructurado utilizando la metodología de los 6 Sombreros para Pensar, el equipo pudo explorar el problema desde diferentes perspectivas cognitivas y emocionales.

Posteriormente, se aplicaron las competencias institucionales para generar soluciones prácticas, así como acciones inmediatas orientadas a mejorar la coordinación, claridad y colaboración.

Los 6 Sombreros para Pensar, son una herramienta para analizar un mismo tema desde distintas formas de pensar. Cada sombrero representa una mirada diferente sobre el mismo desafío.



VEAMOS LO QUE SÍ
FUNCIONA
POSITIVO

- ¿Qué aspectos están funcionando bien?
- ¿Qué oportunidades hay detrás del problema?
- ¿Qué valor podemos rescatar de lo que ya hacemos?



PROBEMOS ALGO
NUEVO
CREATIVO

- ¿Qué podríamos hacer diferente?
- ¿Cómo podemos resolver esto de una manera original o más simple?
- ¿Qué ideas locas podrían funcionar si las probamos?



VEAMOS LO QUE
PUEDE SALIR MAL
CRÍTICO

- ¿Qué no está funcionando?
- ¿Qué riesgos corremos si seguimos igual?
- ¿Qué podría salir mal con esta idea o decisión?



VEAMOS EL
PANORAMA COMPLETO
CONTROL

- ¿Qué conclusiones sacamos de todo esto?
- ¿Qué pasos concretos debemos dar ahora?
- ¿Cómo aseguramos que esto no se quede solo en ideas?



ASÍ ME HACE
SENTIR
EMOCIONAL

- ¿Qué emociones genera este tema en mí?
- ¿Qué sensación me deja lo que está pasando?
- ¿Cómo creo que los demás se están sintiendo?



VEAMOS LOS
HECHOS
OBJETIVO

- ¿Qué sabemos con certeza?
- ¿Qué datos o evidencias tenemos?
- ¿Qué información necesitamos para entender mejor el problema?



VEAMOS LO QUE SÍ
FUNCIONA
POSITIVO

- Disposición del equipo,
- Responsabilidad individual.



PROBEMOS ALGO
NUEVO
CREATIVO

- Reuniones semanales,
- Resúmenes visuales,
- Reglas internas.



VEAMOS LO QUE
PUEDE SALIR MAL
CRÍTICO

- Repetición de errores,
- Impacto en eventos,
- Pérdida de información.



VEAMOS EL
PANORAMA COMPLETO
CONTROL

- Necesidad de acuerdos,
- Canales definidos
- Roles claros.



ASÍ ME HACE
SENTIR
EMOCIONAL

- Frustración,
- Estrés,
- Temor a ser juzgados.



VEAMOS LOS
HECHOS
OBJETIVO

- Falta de claridad,
- Retrasos,
- Acuerdos no documentados.



Falta de comunicación clara y oportuna



Información que no fluye



Roles poco definidos



Confusión en instrucciones



Estrés operativo



Percepciones negativas entre áreas



Ausencia de seguimiento en acuerdos

1. Establecer reuniones semanales breves y estructuradas por área

Asegurar alineación operativa, actualización oportuna de actividades y coordinación directa entre responsables.

Acciones detonadoras:

- Reunión de 20–30 minutos con agenda fija.
- Revisión de avances, pendientes críticos y riesgos.
- Cierre con acuerdos claros y responsables definidos.

Competencia asociada: Comunicación efectiva.

2. Implementar un resumen semanal institucional de actividades

Lograr visibilidad transversal del trabajo, evitar duplicidad de esfuerzos y fortalecer la claridad interna.

Acciones detonadoras:

- Documento o tablero sencillo (máx. 1 página).
- Generado por cada área y consolidado los lunes.
- Distribución a todo el equipo CPC.

Competencia asociada: Compromiso y eficiencia.

3. Definir un canal oficial y único para acuerdos y comunicación crítica **Reducir confusiones, mensajes contradictorios y pérdida de información.**

Acciones detonadoras:

- Crear un espacio digital único (WhatsApp, Teams o Drive).
- Publicar solo acuerdos, cambios y avisos formales.
- Mantener reglas de uso (claridad, brevedad y oportunidad).

Competencia asociada: Comunicación efectiva.

4. Establecer roles y responsabilidades claras por evento y actividad **Asegurar orden, distribuir cargas de trabajo y fortalecer la colaboración interáreas.**

Acciones detonadoras:

- Designar responsables por actividad (líder, apoyo, logística, seguimiento).
- Comunicar roles al inicio de cada proyecto.
- Registrar compromisos para seguimiento semanal.

Competencia asociada: Trabajo en equipo.

5. Documentar procesos internos esenciales

Generar estabilidad operativa, claridad y continuidad independientemente de quién ejecute.

Acciones detonadoras:

- Mapear los 5–7 procesos clave.
- Construir instructivos breves por área.
- Compartirlos en la carpeta institucional CPC.

Competencia asociada: Compromiso y eficiencia.

6. Implementar una revisión quincenal de avances y cumplimiento

Dar seguimiento real a lo acordado y mantener ritmo operativo.

Acciones detonadoras:

- Revisión de indicadores y compromisos.
- Identificación de desviaciones y ajustes.
- Retroalimentación breve enfocada en hechos.

Competencia asociada: Compromiso y eficiencia.

7. Practicar la escucha activa como regla del equipo

Mejorar las interacciones, disminuir malentendidos y fortalecer la confianza.

Acciones detonadoras:

- No interrumpir, validar la información, hacer preguntas.
- Asegurar comprensión antes de responder.
- Registrar acuerdos oralmente y por escrito.

Competencia asociada: Comunicación efectiva.

8. Promover una actitud de neutralidad personal y responsabilidad profesional

Evitar conflictos innecesarios, disminuir desgaste emocional y mantener enfoque en el servicio.

Acciones detonadoras:

- Separar hechos de interpretaciones.
- Pedir aclaraciones antes de asumir.
- Practicar autorregulación en momentos de tensión.

Competencia asociada: Compromiso y eficiencia.

9. Establecer un mecanismo breve de retroalimentación respetuosa Mejorar relaciones de trabajo sin generar conflicto ni fricción.

Acciones detonadoras:

- Adoptar un formato de retro breve (qué funciona / qué mejorar / acuerdo).
- Solo en espacios acordados o cuando sea necesario.
- Enfoque en conducta observada, no en la persona.

Competencia asociada: Trabajo en equipo.



PROBLEMA



REFLEXIÓN



ACUERDOS