

La dimensión institucional

de la comunicación pública



Marisol Castañeda

Asociación de Comunicadores Sociales Calandria – Lima, Perú

NECESIDAD

Recuperar la confianza y credibilidad ciudadana en las instituciones del Estado.

SOLUCION

Incorporar la comunicación en la gestión pública.

Situación actual: tendencias

La noción de comunicación está centrada en la difusión y la publicidad

La atención al ciudadano es fragmentada según el tipo de servicio que se da.

La comunicación interna no es conducida y no existe un concepto de imagen pública.

La comunicación no es estratégica ni preventiva sino reactiva.

Signos de cambio y resistencia

limitaciones

- No existen planes de comunicación que integren la comunicación institucional.
- La oficina de comunicación es funcional.
- No se evalúa ni mide resultados.

- Incorporación de nuevos sistemas de gerencia.
- Se realizan esfuerzos en cultura corporativa
- Mayor inversión por conocer demandas y expectativas ciudadanas.

avances

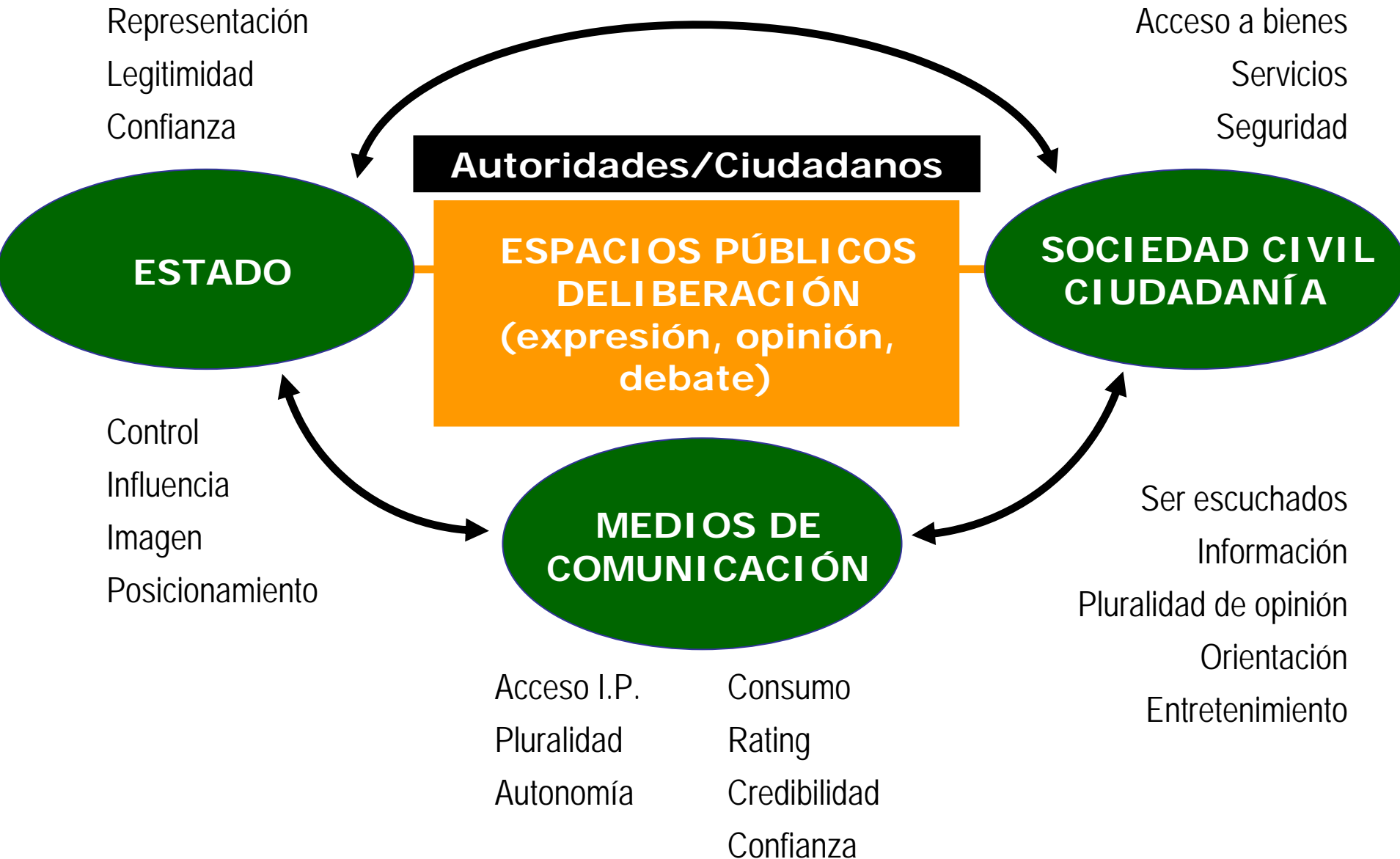
El concepto puesto en acción

- **ANTES:** Lo público como lo estatal, como lo publicitado, como el espacio territorial...
- **AHORA:** *Como espacio de construcción de nuevas relaciones, imágenes y consensos.*



La comunicación pública: para que los sujetos se dialoguen y participen en la vida colectiva social y política para construir lo que es de todos, común a todos, el interés público.

COMUNICACIÓN PÚBLICA



1. La comunicación como derecho ciudadano

La comunicación nos permite:

a. Concertar
negociar

b. Informarnos
y decidir con
mayor certeza

c. Opinar
y debatir
para participar



Sin comunicación
No hay participación

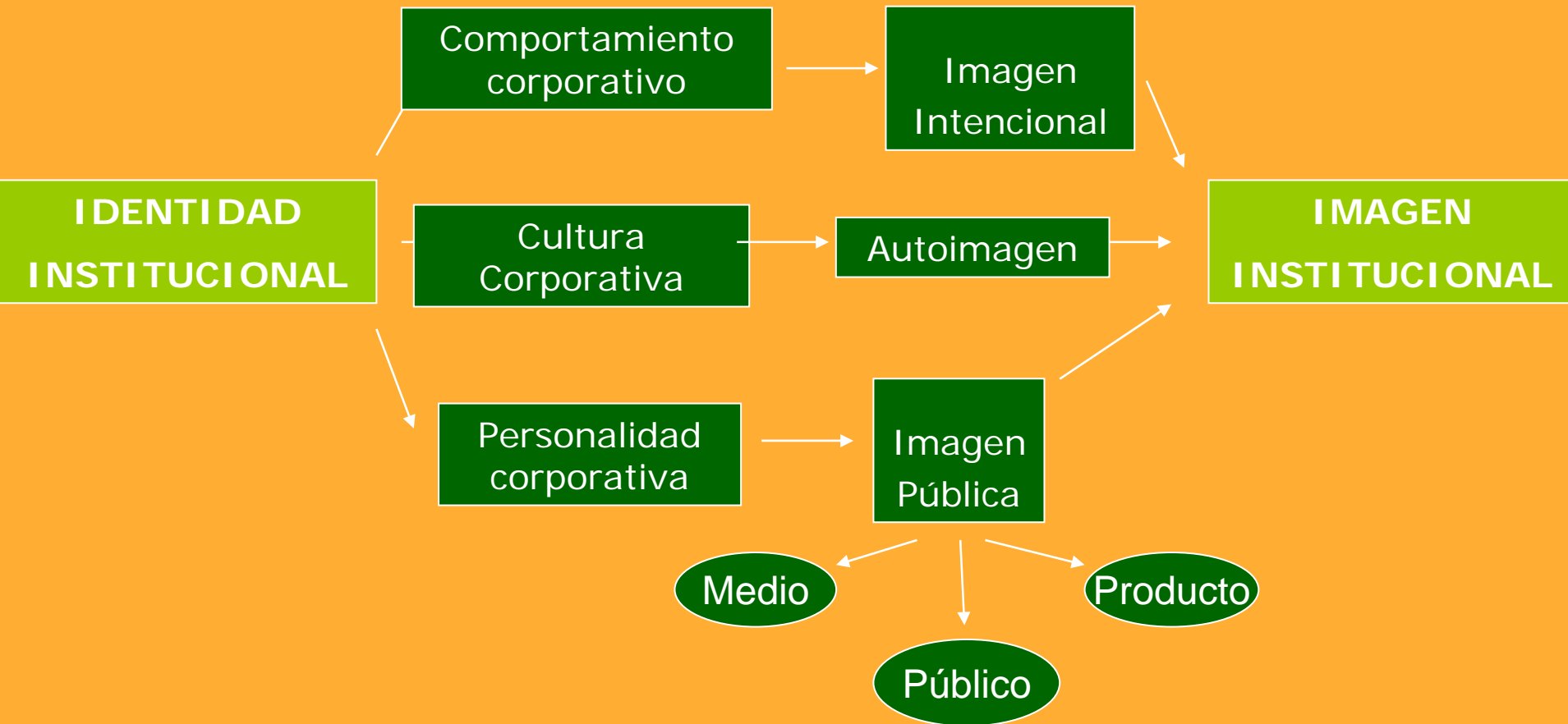
d. Vigilar y proponer

e. Conocer cambios
Aprovechar
oportunidades

**Comunicación = Derecho ciudadano
que nos acerca al desarrollo**

f. Informarse,
acceder y
ejercer otros
derechos

2. Articular identidad e imagen para lograr reputación

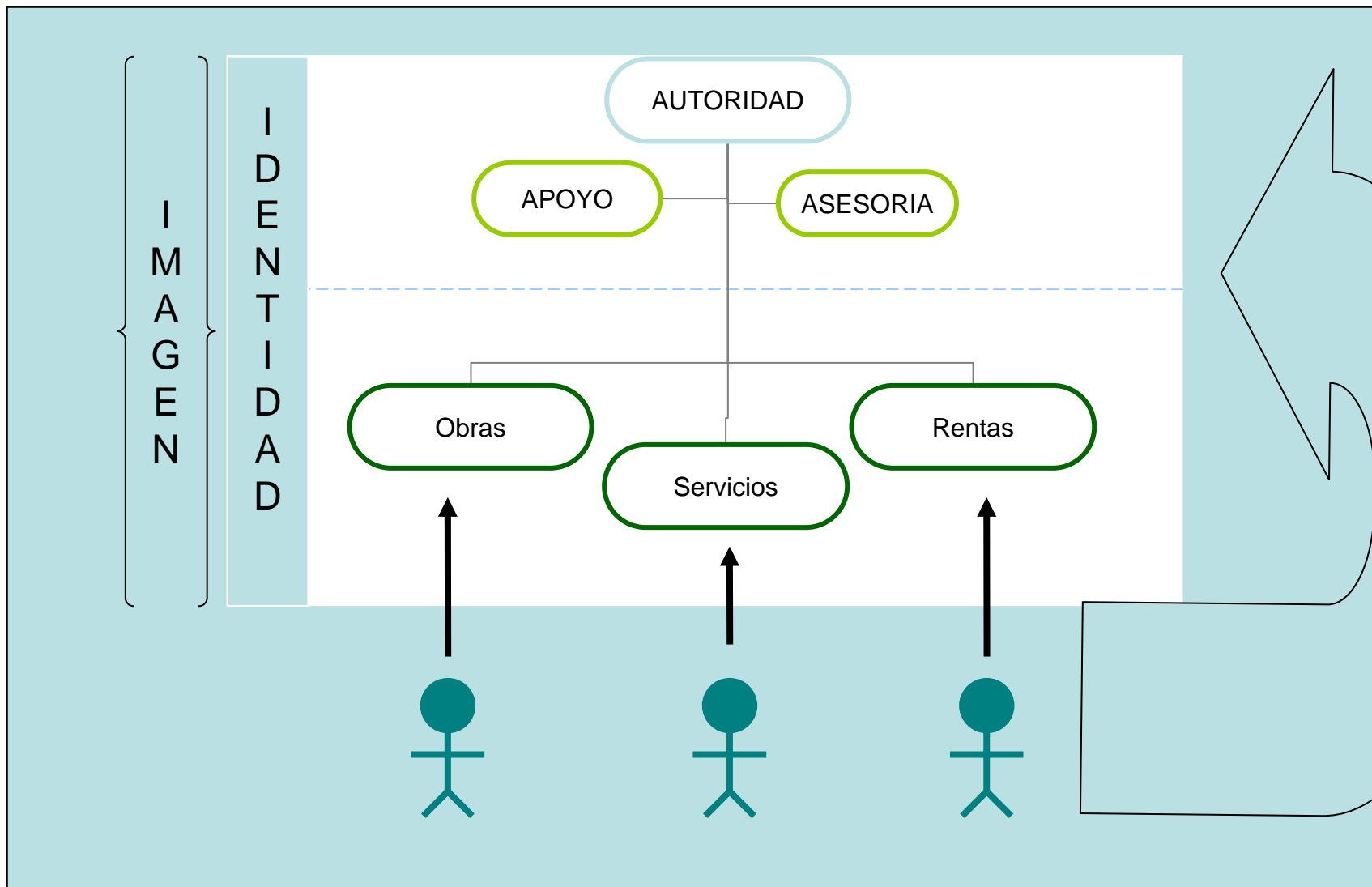


3. Dimensiones de la comunicación institucional



La comunicación de y en crisis orientada, no solo a actuar, sino también a prevenir conflictos.

La Comunicación en las Instituciones



Algunos **METODOS** para iniciar a Gestionar la Comunicación

- ❑ Convencer a la alta dirección desde resultados
- ❑ Forme un Gabinete de comunicación.
- ❑ Realice una auditoria de comunicación.
- ❑ Elabore un mapa de Buenas Prácticas de Comunicación.
- ❑ Capacite a su personal en comunicación.
- ❑ Inicie con experiencias concretas pero innovadoras
- ❑ Evalúe resultados de comunicación desde su aporte a la gestión.

Diseñe planes de comunicación desde un enfoque integral

Caja de herramientas para diseñar planes de comunicación

- Analice el contexto interno y externo
- Identifique, conozca y priorice a sus públicos
- Diseñar objetivos con resultados y metas.
- Diseñe mensajes: argumentos y beneficios ciudadanos
- Diseñe estrategias para informar, motivar y sensibilizar, promover debate, generar redes, etc.
- Identifique las acciones: medios, espacios y líderes
- Establecer etapas, plazos y responsables.
- Diseñe un sistema de gestión del plan
- Elabore el plan operativo.
- **ASIGNE PRESUPUESTO.**

Un Plan de **comunicación** es exitoso si logra:

- ❑ Responder a las demandas y expectativas del público
- ❑ Incorporar la inclusión, la equidad, pluralidad como valores.
- ❑ Conjugar lo racional con lo emocional sin banalizar los problemas
- ❑ Garantizar continuidad y comunicación oportuna.
- ❑ Crear un clima comunicativo favorable
- ❑ Garantizar un reconocimiento mutuo: Estado, ciudadanía, sociedad.
 - ❑ **Una voluntad de escuchar y**
 - ❑ **Una capacidad de dialogar.**

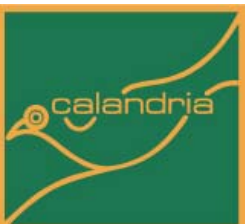
Una buena comunicación institucional es sostenible si...

- ... es sistemática
- ... es racional
- ... es institucionalizada
- ... expresa los enfoques y valores de la institución.

Toda comunicación tiene como objetivo transformar y mejorar las relaciones entre el Estado y la sociedad con el fin de lograr el desarrollo integral.

La dimensión institucional

de la comunicación pública



Marisol Castañeda

Asociación de Comunicadores Sociales Calandria – Lima, Perú