

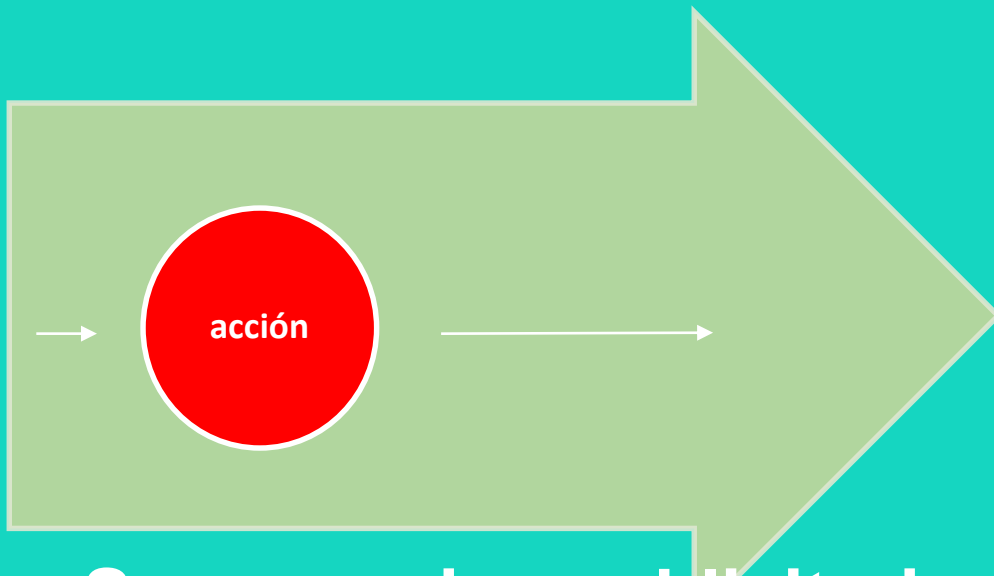
**¿Clarificar el
mensaje?
(la ciudadanía quizás
nos ayude)**

@MARIORORDA

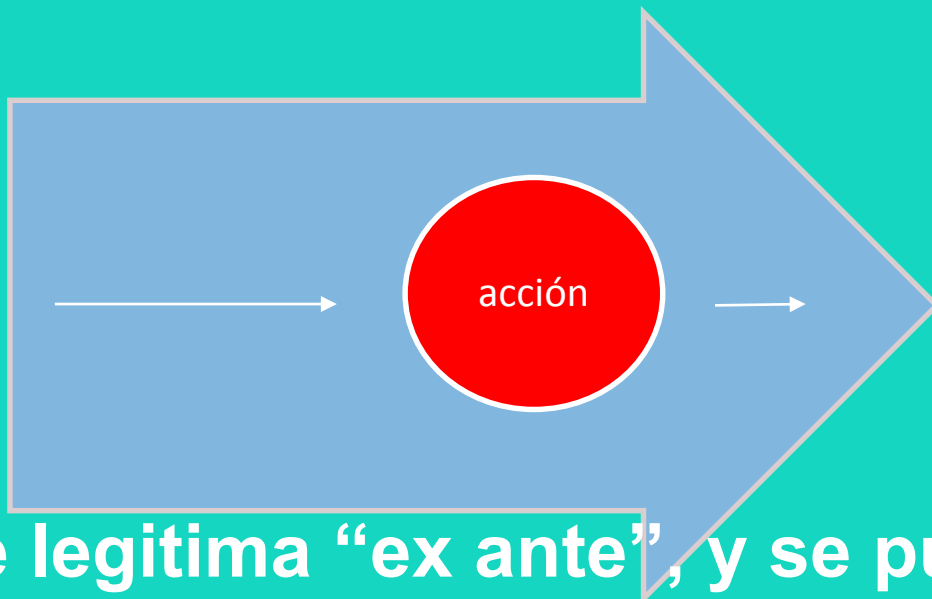
Mensaje vs. comunicación estratégica:

*“gobierno bien pero
comunico mal”*

Legitimar es más que comunicar



Se comunica publicitariamente
“ex post”



Se legitima “ex ante”, y se publicita “ex post”

¿Qué es una comunicación exitosa de políticas públicas?

- La que es conocida y valorada por sus beneficiarios
- La que es conocida y valorada por todos
- La que colabora con el gobierno como un todo



HM Government

GOVERNMENT COMMUNICATIONS PLAN 2017/18

CELEBRATING 100 YEARS OF GOVERNMENT COMMUNICATIONS

THE GOVERNMENT'S PRIORITIES FOR 2017/18

A Global Britain
and Northern
Ireland

A Secure and
Strong Union

A Stronger
Economy

A Fairer
Society

OUR CULTURE, VALUES AND STANDARDS

GCS staff commit to observing the highest standards of communication practice, professional development and ethics.

As the public face of the Civil Service, we demonstrate the core values of the **Civil Service Code** which include:

- integrity – putting the obligations of public service above our own personal interests;
- honesty – being truthful and open;
- objectivity – basing advice and decisions on rigorous analysis of the evidence; and
- impartiality – acting solely according to the merits of the case and serving equally well governments of different political persuasions.

Like all government communicators, we carry out our work objectively and without political bias. This means presenting government policies and programmes properly and effectively. To do this, we adhere to **GCS Propriety guidance**, which states that government communications should be:

- relevant to government responsibilities;
- objective and explanatory, not biased or polemical;
- conducted in an economic and appropriate way, and always a justifiable expenditure of public funds; and
- not liable to being misrepresented as party political.

There is a range of legislation relating to the work of government communicators. This includes data protection, Welsh language, disability discrimination, freedom of information and copyright.

At the very least, government communicators must:

- conform to the principles of the Data Protection Act;
- deliver information in ways that meet the specific requirements of people with disabilities;
- where appropriate and reasonably practicable, treat the Welsh language as equal with English, and not just as a translation;
- be aware of the Freedom of Information Act;
- for all commissioned material, consider seeking a formal assignment of copyright in favour of the Crown (giving the department rights of ownership over the material); and
- keep up to date on current legislative changes.



3 niveles posibles de la relación **comunicación- gobierno-redes:**

1. Gestión de redes.

Dimensión publicitaria.

**Comunicación apenas
convergente. Big data
para analizar.**

Predominio analógico



Ilustre Municipalidad de



Muni de Stgo @Muni_Stgo - 27 nov. 2014

@rcjorquera puede encontrar más info en @JVBarrioYungay



Sam Fisher™ @rcjorquera - 27 nov. 2014

@Muni_Stgo con todo respeto no se nota. Es normal q los domingo junto a los niños jugando, hay otros tomando y drogándose? Y no hacen nada.



Muni de Stgo

@Muni_Stgo



Seguir

@rcjorquera cuando veo esto comuníquese al **800 20 30 11** para que envíen a seguridad vecinal.

6:09 - 27 nov. 2014



Ilustre Municipalidad de

2% usa estilo

Interrogativo en TW en
alcaldes en LATAM

Sólo se responde a un **10%** de interacciones

60% consultas,
25% a quejas y
8 % a apoyos.

Tiempo de espera de la respuesta digital

29% Menos de 5 minutos

42% Entre 5 y 15 minutos

22% Entre 15 mins y una hora

7% Entre una y tres horas

2. Comunicación como gestión. Transformación organizacional. Redes como mesa de entrada. Trazabilidad. Big data para actuar.

Concebir a las redes gubernamentales como una gran mesa de entrada (Oregon)

Minería de conceptos y tendencias en los afectados **ante desastres**.

(7000 términos, en 23 categorías
en 35 crisis) Temnikova, Castillo, Vieweg, 2015

3. Comunicación como innovación total.

Gestión predictiva.

Asociatividad digital.

Big data para predecir.

**67% de funciones
digitales no están
previstas.**

¿Eso es malo?

Formalización

Existencia
de equipos de
comunicación

Incorporación
de nuevos perfiles
con cargos

Flexibilidad

Participación de
actores consultores
externos

Comunicación
co-creada

Equipos jóvenes

Perfiles
específicos para
la comunicación
digital

60%

Pérdida de efectos esperados

Y las múltiples “cos”

co-ordinación

co-nvergencia

co-gestión

co-ñstante adaptabilidad

co-nciencia y co-ntrol de daños

8 Formas de Pobreza

- **Pobreza Urbana Estructural**
- **Pobreza Rural**
- **Nuevos Pobres o Pobres x Ingresos**
- **Migrantes y Trabajo Golondrina**
- **Marginados, excluidos, segregados**
- **Pueblos Originarios**
- **Pobres Invisibles**
Pobres con Trabajo
- **Estallido de la Pobreza**

Nuevas pobreza

Carencias Materiales
De Clase
Homogénea

Hambre, Frío,
Miedo
No tener

Simbólica
De Membrecías
Heterogénea

Frustración, Bronca,
Resentimiento
No poder
hacer

Nuevas pobrezas

**Abajo con
expectativas
de subir**

**Afuera
sabiendo
que nunca
va entrar**

Nueva definición de pobreza

Pobreza es la diferencia
entre lo que yo
esperaba y lo que
realmente conseguí.

Martín Maldonado





Violencia Autoinfligida, Violencia Interpersonal, Suicidio, Violencia en Noviazgo, Violencia Verbal, Violencia Sexual, CyberBullying, Violencia Institucional, Violencia Social, Violencia Urbana, Grooming, Violencia Intrafamiliar, Violencia Económica, Violencia Psicológica, Violencia de Género, Violencia Obstétrica, Violencia Ambiental, Violencia Moral, Violencia Religiosa, Violencia Racial, Violencia Cultural, Violencia en el Tránsito, Violencia en el Transporte Público, Sexting, Violencia Simbólica, Violencia en el Ámbito Laboral, Violencia en el Deporte, Violencia Urbana, Bullying, Violencia Geriátrica, Negligencia, Abandono, Violencia Física, Violencia Patrimonial, Maltrato Animal, Violencia Física, Violencia Libertad Reproductiva, Violencia Mediática, Stalking, etc.

**si no escuchas a la
gente, no esperes
que la gente te
escuche a vos**