



Tribunal Supremo Electoral

fortaleciendo el sistema democrático hondureño

TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL:

LA IMPORTANCIA PLANIFICAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Jorge Dell' Oro

Marisa Ramos

Tegucigalpa, Julio 2010

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (INTERNA Y EXTERNA)

■ Premisas:

- Comunicar eficientemente lo que se hace es tan importante como lo que se hace.
- Concepto de comunicación permanente implica una comunicación sostenida en el tiempo.
- La relación con el personal del TSE no sólo se reduce al cumplimiento del pago de sus sueldos y a mínimas condiciones ambientales para desempeñar sus tareas.
- Mayor exposición en los medios de comunicación \neq mejor posicionamiento e imagen.

CUADRO COMPARATIVO

- **Dos fases:**
 - TSE durante un proceso electoral
 - TSE entre procesos electorales

	Comunicación en tiempos de Campaña	Comunicación Permanente
	espasmódica	sostenida
Objetivo	procedimientos y transparencia del proceso	definición más complicada (administrativos, cambios estructurales - Reforma Política-y formación ciudadana)
Mensaje	mensajes relacionados con el desarrollo del proceso y los resultados	mensajes para cada etapa y área de gobierno
Organización	estructura más compleja y sujeta a presiones políticas	momento apropiado para adoptar cambios, analizar la comunicación interna y externa
Ciclo temporal	la labor "coyuntural" del TSE	la labor permanente del TSE

DESAFÍOS Y NECESIDADES DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Subordinación de la estrategia comunicacional (sub-sistema) a la Estrategia institucional (macro o sistémica).
- El TSE tiene que adoptar una actitud pro-activa y no sólo reactiva (crisis o períodos electorales).
- La comunicación no debe limitarse a una mera táctica para llegar a los públicos sino como un valor intangible para fortalecer el posicionamiento partidario.
- No sólo es importante el qué se dice sino el cómo se lo dice y ante quién.
- El Departamento de Comunicación debe existir siempre, sólo habrá una modificación en la dimensión (cantidad de personas, distribución de funciones y recursos) en tiempos electorales a través de contrataciones *ad hoc*.
- El Departamento de Comunicación se debe al TSE. Evitar convertirlo en una "oficina exclusiva" para exhibir a los Magistrados porque su rol en la conducción es rotativo (órgano colectivo).

MODELO MÍNIMO PARA LA CREACIÓN Y OPERACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

- Plataforma estructural: **Departamento de Comunicación**
- **Función:**
 - actividad destinada a la planificación, implementación y evaluación de las políticas comunicativas internas y externas en todos los niveles con objetivos y medios determinados y públicos concretos.
 - responsabilidad de conjunto sobre las comunicaciones en y del TSE, coordinadas con la estrategia general y los objetivos institucionales.
- Denominación del área y del responsable.
- Jerarquía e independencia en el organigrama del TSE. Función ejecutiva y directiva (estratégica).

DPTO DE COMUNICACIÓN: MÁS ALLÁ DE UNA OFICINA DE PRENSA

■ **Responsabilidades:**

- relaciones con los medios de comunicación
- comunicación externa
- comunicación interna
- publicidad
- imagen pública/corporativa
- protocolo y ceremonial (eventos)
- comunicación de crisis e instrumentación del *Rapid response*
- publicaciones y declaraciones (discurso)
- website institucional

ESTRATEGIA GENERAL DE COMUNICACIÓN

■ Elementos fundamentales:

- investigación
- mensaje(s)
- targets/públicos
- canales de comunicación

■ Elementos estratégicos:

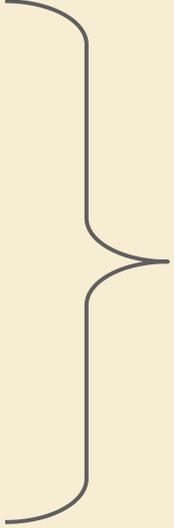
- manejo de crisis
- control de agenda
- publicidad



PLAN DE COMUNICACIÓN

- El Dircom elabora, ejecuta y evalúa el **Plan de Comunicación**:

- objetivo general y objetivos específicos
- mapa de públicos (internos y externos)
- acciones (cómo-a quién-audiencias)
- calendario
- presupuesto
- monitoreo y evaluación
- Manual de Crisis



**Guía creada en
función de la
Estrategia de
Comunicación**

El Plan de Comunicación integra y debe ser coherente con la Estrategia General del TSE.

VOCEROS DEL TSE

- Vocero: etimológicamente proviene de "vocear" -hablar por él-.
- Vocero/Portavoz: "la voz del TSE".
- Además de los Magistrados, el DirCom debe ser presentado a los medios de comunicación y líderes de opinión como portavoz del partido.
- Materia prima de los voceros: **discurso unificado**.

EL POR QUÉ DE LA NECESIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL TSE

- Principal función comunicación interna: servir a la **gestión** actuando como un instrumento facilitador de la misma.
- Comunicación interna actúa como:
 - herramienta al servicio de la dirección
 - vehículo de la cultura institucional
 - instrumento de apoyo de la comunicación externa
- **Incomunicación o déficit de comunicación**
 - una comunicación interna eficaz es un antídoto a las sub-culturas, rumores, desmotivación del personal, etc.
 - fractura entre el Departamento o Área de Recursos Humanos (RRHH) y el Departamento de Comunicación: ambos deben converger y crear sinergia en la comunicación interna.

OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- **Implicar a todo el personal del TSE en el desarrollo de su visión estratégica:** sentido de pertenencia, identificándolos con los objetivos del TSE. La visión concierne a los Magistrados pero debe ser asumida por la totalidad del *staff* del TSE.
- **Proyectar una imagen positiva:** atención con un “ejército de termitas” que puedan destruir la reputación del TSE.
- **Equilibrar la información descendente, ascendente y transversal:** empleado conozca los aspectos funcionales e institucionales y promoviendo la retroalimentación en el sistema de comunicación interna.
- **Implicar al personal en el proyecto del TSE:** integrarlo. Comunicar de manera precisa cómo contribuye su labor al logro de una democracia más justa y transparente para Honduras.
- **Consolidar un estilo de dirección:** trabajo en equipo, participación y compromiso.
- **Favorecer la adecuación a los cambios del entorno:** desde los originados por la revolución tecnológica hasta los relacionados con la Reforma Política que impulsan.