Capítulo 5:

Comunicación y Participación

En este capítulo trataremos de enfocarnos en algunos aspectos del tema, que además es muy amplio y tiene múltiples miradas académicas y de campo. Por lo tanto, vamos a destacar solo algunos puntos que nos resultan imprescindibles a tener en cuenta, por ejemplo cómo convocar, a quiénes, la comunicación antes, durante y después de los procesos, las coberturas durante el proceso, los tipos de lenguaje, la utilización de tecnologías, etc.

La comunicación es una herramienta clave para el desarrollo de prácticas exitosas en participación ciudadana. Por lo tanto es imprescindible esforzarse en identificar a los participantes, las mejores estrategias para convocarlos y el nivel de compromiso que se espera. En este sentido primero identificamos las diferentes etapas de la comunicación de actividades de participación ciudadana:

- Etapa de convocatoria
- Etapa de desarrollo
- Etapa de cierre
- Etapa de seguimiento

5.1. Etapa de convocatoria

En general desde el Estado se apunta a la necesidad de promover la mayor cantidad de participantes de los procesos como forma de cuantificar el éxito de los mismos, sin embargo desde el punto de vista de la participación ciudadana es importante identificar el **público objetivo**, imprescindible para el correcto desarrollo de una actividad de participación. Esto requiere esfuerzos previos cuando se diseña la actividad para identificar qué colectivos específicos tendrían que participar. En esta etapa es fundamental:

- Generar atención hacia el proceso
- Crear debate social alrededor del tema que se trata
- Generar notoriedad pública y visibilidad del proceso
- Provocar entusiasmo en los resultados
- Transmitir la importancia individual y colectiva del proceso

5.2. Etapa de desarrollo

En la etapa de desarrollo primero debemos tener en cuenta las necesidades básicas que permiten que el proceso pueda funcionar y ser documentado, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Pedir consentimiento para poder utilizar datos personales e imagen de los participantes teniendo en cuenta la legislación actual en materia de protección de datos personales.

- Generar un registro de la actividad a partir del cual poder editar materiales de comunicación.
- Facilitar el conocimiento de la temática que trata el proceso a través de materiales o información técnica sobre el tema.
- Explicar qué facilidades o incentivos ofrecemos para participar.
- Presentar la información con anterioridad.
- Reconocer el esfuerzo de los los participantes.
- Facilitar el seguimiento del proceso para aquellos que no puedan participar en alguna instancia.
- Explicar claramente la metodología por la cuál se seleccionarán algunas soluciones y no otras, o cómo será el proceso de toma de decisiones dentro del proceso.

5.3. Etapa de cierre

En la etapa de cierre del proceso debemos tener en cuenta que el mismo no siempre termina con la generación de los compromisos gubernamentales, que muchos de esos ciudadanos y ciudadanas participantes son parte integral de la solución o respuesta adoptada en el proceso y que es imprescindible darles una respuesta sobre todo el proceso en el cual participaron. Por lo tanto algunos puntos a tener en cuenta serían:

- Informar los resultados del proceso por diferentes medios y formatos.
- Facilitar la comprensión de los mismos apelando a herramientas como la infografía y resúmenes simplificados.
- Mostrar claramente cómo continúa el proceso, ya sea en otra etapa de discusión o en en el seguimiento de la implementación de los compromisos adoptados.
- Implicar los participantes en la presentación de los resultados, donde debe quedar claro su participación y el reconocimiento al esfuerzo realizado.

5.4. Etapa de seguimiento

Por último tenemos la fase de seguimiento, luego de que el proceso participativo ya haya finalizado. Los objetivos de esta etapa podrían ser resumidos en estos puntos:

- Mantener el contacto con los participantes durante la implementación y seguimiento del proyecto.
- Reforzar la comunicación de los logros del proceso como forma de estimulación de la confianza en la gestión estatal y los procesos de participación.
- Comunicación de próximos procesos participativos relacionados con la afinidad de los participantes, estos pueden ser otras etapas del mismo proceso o de otro distinto.