

## INFORME 1

# ENTREGA SERVICIOS COMUNICACIONALES ESTRATÉGICOS DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

NOVIEMBRE 2024

El presente informe detalla las acciones, realizadas en el ámbito de comunicaciones estratégicas, para apoyar la labor del Defensor de la Niñez, enfocándose en el diseño e implementación de estrategias comunicacionales internas y externas, lineamientos de relacionamiento con actores clave, y el manejo de contingencias.

### **Gestión Comunicacional Interna y Externa**

Se ha establecido un sistema de comunicación interna para mantener al Defensor informado en tiempo real sobre temas relevantes en el ámbito político, social y mediático. Este sistema incluye:

- Actualización constante sobre temas sensibles.
- Canales de comunicación interna, fomentando el flujo de información entre el defensor y su equipo.
- Coordinación de mensajes clave, asegurando coherencia en las comunicaciones externas.

En cuanto a la comunicación externa, se han generado y distribuido mensajes estratégicos alineados con los objetivos de la Defensoría. Se destacan:

- Sugerencias de mejoramiento en el uso los canales digitales públicos, dirigidas a concientizar y enseñar sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Sugerir vocerías proactivas para posicionar al Defensor como experto en temáticas clave.

### **Relaciones Estratégicas y Networking**

Se han implementado estrategias explícitas y confidenciales para fortalecer la relación con actores relevantes en el ámbito político y social:

- Identificación y priorización de interlocutores clave en el Congreso, organismos del Estado, sociedad civil y medios de comunicación.
- Gestión de reuniones privadas para abordar temas críticos y buscar alianzas estratégicas.
- Desarrollo de narrativas compartidas que resalten el compromiso del Defensor con la protección de los derechos de la niñez.

## **Gestión de Crisis y Contingencias**

Apoyo permanente a la dirección de comunicaciones, trabajando activamente y en conjunto en el monitoreo y análisis del entorno para anticipar crisis y proponer respuestas rápidas. Entre las acciones realizadas:

- Reuniones para elaborar respuestas inmediatas para situaciones de alta sensibilidad mediática.
- Seguimiento continuo de la cobertura mediática y tendencias en redes sociales relacionadas con la niñez.
- Acompañamiento en tiempo real para apoyar al Defensor en la formulación de eventuales declaraciones públicas.

## **Resultados y Proyecciones**

Durante este período, las acciones de comunicaciones estratégicas buscan contribuir, cuando sea necesario, a:

- Incrementar la visibilidad de la Defensoría en medios de comunicación y redes sociales.
- Establecer relaciones sólidas con actores políticos y sociales relevantes.
- Manejar de manera efectiva las crisis, protegiendo la reputación institucional.

En el futuro, se continuará perfeccionando la estrategia comunicacional con énfasis en:

1. Ampliar las alianzas estratégicas con líderes de opinión.
2. Desarrollar nuevas narrativas en defensa de la niñez para contextos emergentes.
3. Monitorear las estrategias comunicacionales y ajustarlas en tiempo real.

Este trabajo constante asegura que la Defensoría esté preparada para enfrentar desafíos y continúe posicionándose como un referente en la protección de los derechos de la niñez en Chile.

GUSTAVO MANÉN, PERIODISTA