

Conclusiones de la Fase Presencial del Curso-Taller “Comunicación Online y Medios de Comunicación en el Ámbito de la Seguridad Social”

Santiago de Chile, 27 y 28 de julio de 2023

La comunicación desempeña un papel central en el ámbito de la seguridad social, facilitando el acceso a la información, promoviendo la transparencia y fortaleciendo la relación entre las instituciones y la ciudadanía. En un contexto donde los avances tecnológicos han transformado las dinámicas de la información y el periodismo, se hace imprescindible dotar a los/as profesionales del sector de herramientas que les permitan gestionar la comunicación de manera efectiva y estratégica.

Con este objetivo, la **Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)**, en colaboración con la **Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)**, organizó la fase presencial del curso-taller “Comunicación Online y Medios de Comunicación en el Ámbito de la Seguridad Social”. Esta iniciativa tuvo como propósito principal capacitar a periodistas, responsables de comunicación y personal directivo de las instituciones de seguridad social en estrategias de comunicación digital, gestión de crisis, manejo de medios y aplicación del lenguaje inclusivo en sus respectivas instituciones.

El curso-taller abordó diversas temáticas fundamentales, incluyendo los **retos de la comunicación digital y la inteligencia artificial (IA)**, el papel de los medios de comunicación en la divulgación de la seguridad social, la gestión de crisis y la importancia de una comunicación clara y accesible para toda la ciudadanía. Se puso énfasis en la necesidad de una comunicación transparente, eficaz y con un enfoque de derechos que garantice el acceso equitativo a la información en materia de seguridad social y protección social.

A lo largo de las sesiones, las personas participantes tuvieron la oportunidad de compartir experiencias, analizar casos prácticos y conocer nuevas estrategias para mejorar la comunicación institucional en sus respectivos ámbitos/instituciones. Especialistas en comunicación digital, periodistas y expertos en seguridad social expusieron sobre la relevancia de adaptar los mensajes a los distintos públicos, el impacto de la inteligencia artificial en la generación de contenidos y la necesidad de combatir la desinformación en temas de protección social.

A partir de las exposiciones y talleres desarrollados, se han identificado una serie de aprendizajes que se presentan a manera de conclusiones, así:

1. La comunicación como un pilar para la buena gestión en la seguridad social

- La comunicación efectiva es esencial para garantizar el acceso a la información y el ejercicio de los derechos en seguridad social.

- Se reafirmó el rol del Estado como garante del derecho a la información, enfatizando la necesidad de estrategias de comunicación inclusivas, claras y accesibles para toda la ciudadanía.
- Se destacó la importancia de un enfoque basado en derechos, promoviendo la universalidad y la transparencia en la información sobre seguridad social.

2. Retos de la comunicación digital y el impacto de la Inteligencia Artificial

- La irrupción de la inteligencia artificial (IA) está transformando los procesos de comunicación institucional, presentando oportunidades y desafíos en la difusión de información sobre seguridad social.
- Se enfatizó la necesidad de desarrollar capacidades para el uso responsable de la IA, asegurando que la automatización no comprometa la calidad ni la veracidad de la información.
- La inteligencia artificial puede mejorar la accesibilidad y la personalización de los mensajes, pero debe ser utilizada con un enfoque ético y orientado al bienestar social.

3. El rol de los medios de comunicación en la divulgación de la seguridad social

- Se abordaron los cinco riesgos en la comunicación sobre seguridad social, como la falta de rigurosidad en la evaluación de impacto, el uso excesivo de tecnicismos y la irrelevancia informativa.
- Es fundamental que los periodistas y comunicadores adopten una perspectiva equilibrada y basada en datos, evitando la desinformación y promoviendo un debate informado.

4. Lenguaje inclusivo y accesibilidad en la comunicación

- Se resaltó la importancia del lenguaje inclusivo teniendo en cuenta la perspectiva de género en la comunicación institucional, especialmente para garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad.
- Se propuso la implementación de herramientas y estrategias que faciliten la accesibilidad, como el uso de subtítulos, interpretación en lengua de señas y formatos adaptados para diferentes audiencias.
- La seguridad social debe ser explicada de manera clara, evitando términos complejos que dificulten su comprensión por parte de la ciudadanía.

5. Gestión de crisis en la comunicación institucional

- La comunicación debe ser planificada y ejecutada con transparencia, rapidez y coherencia.
- Se subrayó la importancia de contar con comités de gestión de crisis, portavoces preparados y estrategias de respuesta inmediata para reducir el impacto de situaciones adversas.
- Es fundamental mantener la confianza del público a través de mensajes claros, empáticos y basados en hechos verificables.

6. La importancia del periodismo social y la comunicación estratégica

- Se destacó la necesidad de fortalecer la formación de periodistas y comunicadores en temas de seguridad social, garantizando una cobertura informada y responsable.
- Se enfatizó el valor del periodismo de servicio, que ayuda a la ciudadanía a comprender y acceder a sus derechos en seguridad social.
- La comunicación estratégica debe basarse en la construcción de narrativas que generen conciencia y fomenten la participación ciudadana en temas de seguridad social.

7. Recomendaciones:

- **Fortalecer la capacitación** de comunicadores, funcionariado públicos y periodistas en estrategias de comunicación efectiva en seguridad social.
- **Impulsar la digitalización** de la información y el uso de tecnologías accesibles para llegar a diversos grupos poblacionales.
- **Promover campañas de sensibilización** sobre el impacto positivo de la seguridad social en la vida de las personas.
- **Fomentar la cooperación** entre las instituciones y los medios de comunicación para garantizar una información veraz y accesible.
- **Encargar a la OISS** la realización de más ediciones de esta formación, lo mismo que la realización de seminarios y talleres que permitan profundizar en estos conceptos.
- **Reconocer** el impacto positivo de esta actividad arrojando conclusiones útiles que contribuyen a la mejora de la comunicación en todos los ámbitos, particularmente para las instituciones de seguridad social y protección social, lo mismo que para las personas del área de la comunicación y el periodismo.