

## DIALOGO SENADO

"EL SENADO FRENTE A LA REALIDAD ACTUAL Y LA NECESIDAD DE FORTALECER LA DEMOCRACIA:  
ORIENTACIONES Y CAMINOS DE TRANSFORMACIÓN Y DESARROLLO"

### **Introducción:**

Antes de exponer mis puntos de vista, deseo agradecer esta importante actividad que nos permite expresar nuestro parecer como testigos reales del acontecer de esta institución legislativa, además de poder colaborar con nuestra experiencia a estrechar las significancias que la ciudadanía requiere para establecer ese dialogo ciudadano que se tiene en miras.

### **La imagen reputacional Institucional del Senado como cámara alta del Congreso Nacional:**

Es importante comprender que la ciudadanía y esta institución requieren una plataforma o sustrato que regule la comunicación efectiva entre las partes. Buscar las claves de esos tópicos de comunicación entre los funcionarios del Senado es quizás la mejor estrategia para construir la información que se requiera compartir con la ciudadanía y sus demandas.

La cultura organizacional que se desarrolla acá, que requiere de varios años para entenderla, se basaría en su estructura tipo horizontal, la que desarrolla formas particulares de entendimiento entre los diversos estamentos que colaboran al trabajo parlamentario. Tema ampliamente debatido a la hora de comprender el funcionamiento de esta organización ya que por su particularidad es muy difícil aplicar las teorías de la organización de empresas sin tomar en cuenta su cultura, códigos y estilos de comunicación que la caracterizan.

Por tanto, se sugiere la escucha como herramienta y factor fundamental para construir las bases que determinarán las formas de comunicación con la ciudadanía.

Finalmente, también es bueno precisar y definir que la comunicación existe cuando la retroalimentación sucede permanentemente. Hasta el día de hoy, las instituciones públicas como los gobiernos, se refieren a la "entrega de información" como elementos ya comunicados, sin preocuparse si el receptor adquirió o no dicha información. Más aún, para que se efectúen cambios en favor de la modernización del aparato del Estado es necesario no solo informar sino influir, persuadir, buscando cambios de comportamiento y se me ocurre que, la efectividad de los mecanismos de la comunicación publicitaria es altísimo, más efectivo y eficiente que el solo hecho de informar, para cumplir con una meta de gestión de algún departamento donde resida cada responsable de informar.

La retroalimentación o feedback no solo es actuar, reaccionar a las sensibilidades que emitan los receptores, sino que, es un factor 360° de control que se debe utilizar para medir la efectividad de lo comunicado.

**Observaciones a los sentidos propuestos:**

Me parece que afirmar que las democracias están en dificultades es ciertamente algo no precisado debido a que los estudios no han hecho un enfoque más micro y solo han construido investigaciones para justificar de manera muy global. Esto significa que es muy importante llevar a delante un estudio que permita identificar el problema con exactitud y me aventuro a observar la injerencia que tienen las imágenes y reputaciones que cada parlamentario en su quehacer Político v/s Privado respecto de la imagen y reputación de la institución legislativa como es la del Congreso Nacional.

El Congreso Nacional, con sus dos cámaras debieran tener, de manera permanente, presupuesto para mantener su reputación en la ciudadanía llevando variadas acciones hasta sus propios lugares o regiones fortificando con ello lo más importante, La representatividad, que es el producto que ellos esperan adquirir luego de las votaciones populares. El Congreso Nacional le pertenece al pueblo y, sin embargo, su poder estatal se ve opacado porque no tiene maneras de poder crear una identificación propia e independiente de la que generan los parlamentarios y los partidos políticos probablemente por el exceso de exposición mediática.

Basta medir lo dicho, recogiendo las opiniones que las personas tienen de este Parlamento cuando las visitan.

Respecto a lo mismo, "El Congreso Nacional y en particular el Senado son objeto de estas críticas", esto no es tan así. Precisando, son los parlamentarios y sus conductas las que están en la crítica y como la gente no ve diferencias, entonces reúne todo y lo permanece en el campo de la crítica sostenida.

Somos testigos (funcionarios y trabajadores y comunidades relacionadas), que, desde la reincorporación de la Democracia, los parlamentarios no hacen escucha "sin filtro" ya que se nutren con opiniones de comunidades, asesores y lobistas que tienen intereses en cada parlamentario ensuciando la realidad entre el discurso y la acción parlamentaria. No es así en aquellos que trabajamos diariamente, porque en cada viaje, en cada esquina, estamos compartiendo con el chileno medio, de a pie el que al vernos como iguales descargan sus inquietudes, sus penas, angustias y rabias por lo que ocurre en el Parlamento. En silencio debemos escuchar, pero también entendemos que gran parte de las críticas son construidas desde la ignorancia de la educación cívica que se maneja.

El indicado para salir a educar cívicamente al pueblo, es sin duda el Congreso Nacional, el que debería tener políticas regionales, adentrándose en cada escuela de este país enseñando la representatividad como nuestro gran valor democrático. Esta acción debería ser de índole propia y no delegada al ministerio de educación. De esta manera podríamos tener un mejor control sobre la efectividad y eficiencia que requiriera esta penetración en el pueblo.

Los demás temas propuestos como son; las dimensiones a pensar, debatir y construir, tendrían un norte definido de acciones solucionando el tema de posicionamiento de marca o de reputación corporativa versus reputación parlamentaria lo que ayudaría muchísimo a despejar las vallas que pudieran presentarse como elementos de resistencia al cambio que normalmente surgen en cada acción innovadora que se propongan.

**Laboratorio de Innovación:**

Hoy, los laboratorios de innovación están surgiendo como acciones específicas para co-construir Estados Abiertos, Gobiernos Abiertos y porque no un Parlamento Abierto.

La creación de un grupo de funcionarios interdepartamentales y bicamerales podrían constituir un gran equipo de avanzada que estuviera traduciendo los lenguajes para establecer comunicación con la comunidad, con la ciudadanía.

La ciudadanía requiere utilizar esa “representatividad entregada, delegada” para poder hacer frente a sus necesidades sociales y, son justamente los funcionarios del Congreso, quienes mejor pueden ayudar a que eso suceda sin contratiempos.

*Un solo ejemplo que pensar:*

*¿Cuántas comunidades sociales son buscadas para invitarlos a participar en los debates de las Comisiones Parlamentarias como grupos colaboradores y co-constructores de legislación?*

*Gran parte de esas comunidades son evitadas, se invitan algunos y a discreción. Pues nada más lejos del espíritu de representatividad, elemento suficiente para descargar la ira al sistema político, sin distinción.*

Gráfica 1:

FUNDAMENTOS

Imagen / Reputación EN CONFLICTO



Gráfica 2:

FUNDAMENTOS

Imagen / Reputación EN CONFLICTO



Gráfica 3:

FUNDAMENTOS

Imagen / Reputación EN CONFLICTO

