



II CONGRESO ANUAL DE  
**SERVICIO CIVIL**  
*Confianza Ciudadana: Desafío del Servicio Civil*  
27, 28 y 29 de mayo  
Lima, Perú

# Confianza Ciudadana: Desafío del Servicio Civil

Estela Roeder Carbo  
Comunicadora social



# LA CONFIANZA CIUDADANA ES UN PROCESO.....



**COMUNICACIÓN**

**LEGITIMIDAD**

**EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN**

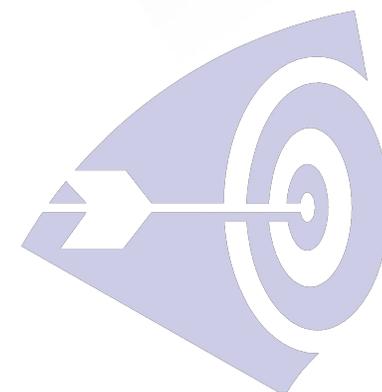




# LA CONFIANZA CIUDADANA Y LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

La comunicación **es un componente vital** para la generación de confianza.

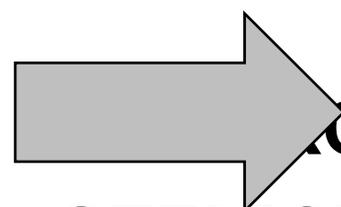
Es la consecuencia de la **interacción** (información, acceso, diálogo, intercambio), **con y entre** los públicos internos y externos.





# LA CONFIANZA CIUDADANA Y LA LEGITIMIDAD

**Sistema  
Institucional  
Público**



**POLÍTICA SECTORIAL**

**Marco Normativo**

**SERVICIOS Y PRODUCTOS**



**POLÍTICA Y  
ESTRATEGIA  
COMUNICACIONAL**

**MEDIADORES  
(Voceros, MC, RRSS)**

**SEGMENTACIÓN DE  
PÚBLICOS**



# EFFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN

- Rendición de cuentas, considerando las voces de los/as ciudadanos/as. Comunicación desde la ciudadanía.
- Información de resultados basados en evidencia cuantitativa y cualitativa.
- Acciones que resalten los valores institucionales y los modelos de cambio (buenas prácticas).
- Apelaciones conmemorativas o simbólicas, reconocidas.

# PARA LOGRAR LA CONFIANZA CIUDADANA:

**EL ROL DE LA COMUNICACIÓN: ESTRATÉGICO Y BASADO EN EVIDENCIA.**

**DESARROLLO DE CAPACIDADES.**

**ENFOQUE DE COMUNICACIÓN BASADO EN LA TRANSPARENCIA,  
PEDAGÓGICA (APRENDIZAJES) Y GENERACIÓN DE ESPACIOS DE DIÁLOGO.**

**POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA PARA TODOS LOS CIUDADANOS.**



## II CONGRESO ANUAL DEL **SERVICIO CIVIL**

*Confianza Ciudadana: Desafío del Servicio Civil*  
27, 28 y 29 de mayo  
Lima, Perú



 (01) 206 3370

 [info@servir.gob.pe](mailto:info@servir.gob.pe)

 [www.gob.pe/servir](http://www.gob.pe/servir)

 Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10 Jesús María, Lima