

La comunicación de Gobiernos e instituciones públicas. *80 cosas que he aprendido comunicando*

Pau Canaleta Heras
Editorial Universitat Oberta de Catalunya
Barcelona, 2024, 118 p.
ISBN: 978-84-1166-035-8

 **ENRIC SENDRA-DURO** *Universitat Jaume I (España), esendra@uji.es*



Un cuaderno de bitácora para comunicar desde las instituciones

En la obra *La comunicación de Gobiernos e instituciones públicas. 80 cosas que he aprendido comunicando* (UOC, 2024), el autor Pau Canaleta Heras ofrece un manual práctico para profesionales de la comunicación institucional y política. Con más de veinte años de experiencia en el campo, Canaleta destila sus conocimientos en ochenta consejos clave para mejorar la comunicación de gobiernos y administraciones públicas. Este manual no es únicamente un compendio de recomendaciones prácticas, sino también una reflexión sobre la importancia de una comunicación eficaz, honesta y próxima al servicio de la ciudadanía.

Canaleta aporta una visión privilegiada de la comunicación pública, basada en su amplia experiencia como consultor y profesor de comunicación. Algunas de sus grandes contribuciones en esta obra incluyen la importancia de la estrategia, la transparencia y la honestidad profesionales, y la adaptación a los cambios tecnológicos y digitales, cada vez más trascendentes en las tareas de los gabinetes de comunicación. Asimismo, Canaleta insiste en la necesidad de desarrollar una estrategia de comunicación muy definida a medio y largo plazo. Como destaca el autor en varios capítulos, la comunicación sin estrategia es ineficaz y a menudo contraproducente. Este consejo resuena con las teorías académicas sobre la comunicación estratégica, como las desarrolladas por autores como James E. Grunig, quien defiende la importancia de la planificación y la investigación en la comunicación pública.

En un mundo donde la desconfianza y el descrédito hacia las instituciones públicas es creciente, Canaleta subraya la necesidad de ser transparentes y honestos, también en el ámbito comunicativo. Para el autor, la transparencia no solo genera confianza, sino que también es un pilar fundamental para una democracia sana, y reivindica las buenas prácticas en comunicación, en un contexto de desinformación y prácticas dudosas en la red. Por ello, Canaleta destaca la importancia de adaptarse a los nuevos medios y tecnologías, como las redes sociales y las nuevas plataformas digitales. Para el autor, estas herramientas no son elementos que las instituciones públicas deben incorporar a sus estrategias, sino que deben tener su plan de comunicación autónomo y muy definido, en consonancia con la estrategia global. Además, defiende la multicanalidad como elemento vertebrador de la nueva comunicación, así como la especialización en narrativas digitales como una salida profesional cada vez más solicitada.

El libro de Canaleta es especialmente valioso para la nueva generación de profesionales de la comunicación pública. Algunos de sus consejos más destacados incluyen conocer bien al público, demostrar una narrativa coherente y gestionar crisis de forma correcta, que cada vez se acentúan más. Durante la pandemia, la comunicación institucional jugó un papel crucial en la gestión de la crisis. Gobiernos de todas partes del mundo tuvieron que informar a la población sobre medidas sanitarias, restricciones y vacunas. Los gobiernos que utilizaron una comunicación clara, transparente y basada en la ciencia tuvieron más éxito, porque se ganaron la confianza de la ciudadanía.

Cómo citar:

Sendra-Duro, E. (2025). Un cuaderno de bitácora para comunicar desde las instituciones [Reseña del libro *La comunicación de Gobiernos e instituciones públicas. 80 cosas que he aprendido comunicando*, por P. Canaleta Heras]. *Quaderns del CAC*, 51, 85-86. doi: <https://doi.org/10.60940/qcac51id430716>

Esta obra, si bien está pensada para gabinetes de comunicación de gobiernos y administraciones públicas, también es útil para comunicar desde empresas, entidades sin ánimo de lucro y otros actores sociales. Precisamente, los movimientos cívicos acostumbran a ser los primeros en innovar en comunicación, conectando con nuevos públicos y estableciendo nuevas vías de conexión con la ciudadanía. Canaleta también pide aprender de estos actores para mejorar e innovar en la comunicación pública.

En síntesis, la obra *La comunicación de Gobiernos e instituciones públicas. 80 cosas que he aprendido comunicando* es un bolsillo de experiencias que el autor pone a disposición de profesionales y aprendices; una especie de cuaderno de bitácora que busca guiar en momentos de dificultad a los picapedreros de la información. En un entorno cada vez más complejo e interconexionado, se agradecen las aportaciones de Canaleta, prácticas y muy fundamentadas tras años de ensayos, errores y un puñado de triunfos comunicativos. Sin duda, el libro será un manual de consulta para momentos de dificultad, contextos de crisis y otras adversidades comunicativas a las que nos enfrentamos los y las profesionales de la comunicación.