

**APRUEBA "PLAN INFORMÁTICO 2023 – 2024",  
"REGLAMENTO DE LA PÁGINA WEB MUNICIPAL",  
"MANUAL DE CRISIS PARA MEDIO DE  
COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES" Y  
"OFICIALIZA PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES" DE  
LA MUNICIPALIDAD DE QUILLECO.**

**DECRETO ALCAL N°. 2.694.-**

**QUILLECO, 30 de noviembre del 2023.-**

**VISTOS**

1. Lo dispuesto en la Ley N° 18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales y las atribuciones que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y Administración Comunal.
2. Política de privacidad para el tratamiento de datos Personales y Publicación de datos abiertos de la Municipalidad de Quilleco, Ley N° 19.628.-
3. Informe Técnico del Encargado de Informática de fecha 25 de agosto de 2023, con indicaciones para el correcto funcionamiento de la página web y sus redes sociales, con el objetivo de contar con la verificación de estas mismas.
4. La necesidad de contar con una norma para la creación, alimentación y vigencia de la información en la página web de la Municipalidad de Quilleco y sus redes sociales, a partir del lanzamiento de la misma y sus diferentes portales.

**DECRETO**

1. **APRUEBA**, Plan Anual Informático 2023-2024 y Metodología de Transformación Digital para la Municipalidad de Quilleco. El cual forma parte del presente decreto.
2. **APRUEBA**, Reglamento Interno sobre el uso de la página web y redes sociales de la Municipalidad de Quilleco. El cual forma parte del presente decreto.
3. **APRUEBA**, Manual de Crisis para Medios de Comunicación y Redes Sociales. El cual forma parte del presente decreto.
4. **OFICIALIZA**, Página web y redes sociales de la Municipalidad de Quilleco.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE**



**LUIS ALDO CID ANGUITA  
SECRETARIO MUNICIPAL**



**RODRIGO TAPIA AVELLO  
ALCALDE DE QUILLECO**

RTA/LCA/IMM.-

**DISTRIBUCIÓN:**

- Directivos.-
- Página Web y Redes Sociales.-
- C.C. Arch.Sec. Municipal.-

## **INFORME INFORMATICO**

**IGOR MIRANDA MARTINEZ**, Encargado de Informática de la Municipalidad dependiente de la Secretaria Municipal de Quilleco, ante revisiones de procesos para la mejora del área informática Municipal informa lo siguiente:

- Debido a que la página de la municipalidad de Quilleco, está en constante actualización se recomienda tener un reglamento para el uso de esta y sus redes sociales con el fin de avanzar en la forma de publicar poniendo restricciones de uso a personal no capacitado o apto e impedir que sea utilizada para otros fines no acorde al uso institucional.
- Cabe señalar que actualmente tenemos redes sociales de uso habitual las cuales no están debidamente acreditadas u oficializadas que pertenecen a la municipalidad de Quilleco, estas presentan trabajos de actualización y tiempo el cual he tomado al personal involucrado en su contenido, en horarios de oficina y otros horarios para su contenido informativo.
- Por último la mejor utilidad de esta propuesta es publicar dicho reglamento en la página web de la Municipalidad.
- Finalmente cabe destacar que la página web y cada red social son de utilidad para la comunidad, por ende debemos respetar y resguardar que el contenido debe ser acorde para todo público y dejar en claro que la redes sociales son para mantener a la comunidad informada y que no es un canal oficial de reclamos, emergencias u otra utilidad no a fin de la comunicación e información.

Se extiende el presente informe para mejorar los procesos informáticos actuales.



**V°B° ALCALDE**



**IGOR MIRANDA MARTINEZ  
ENCARGADO DE INFORMATICA**

# **PLAN ANUAL INFORMÁTICO Y METODOLOGÍA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA MUNICIPALIDAD DE QUILLECO**

Área Informática

**Vigencia:** Del 01 diciembre del 2023 al 31 de diciembre del 2024.

## **Breve Descripción Sobre Los:**

Procedimientos internos del uso en la administración y gestión de las Plataformas Tecnológicas de la Municipalidad de Quilleco.

Versión 1.0

# ÍNDICE.

<b>I. ESTADO DEL MUNICIPIO</b>	<b>3</b>
- Situación actual	3
- Situación Futura Propuesta	4
<b>II. OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>5</b>
- El objetivo general	5
<b>III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>5</b>
- Los objetivos específicos	5
<b>IV. ÁMBITO DE ESTRATEGIAS</b>	<b>6</b>
- Estrategias propuestas	6
<b>V. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR</b>	<b>7</b>
- Motivos más relevantes	7
<b>VI. CONCLUSIÓN</b>	<b>7</b>
- Conclusión general	7
- Conclusión específica	8

# ASPECTOS GENERALES

## I. ESTADO DEL MUNICIPIO

### - Situación actual

La Municipalidad de Quilleco está orientando la estrategia del uso de la información hacia el avance sobre la despapelización y en cumplimiento al marco legal, dichas metas se han impuesto en esta área en base a las leyes del estado vigentes más relevantes:

- **LEY 19.628** SOBRE PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA.
- **LEY 19.799** SOBRE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, FIRMA ELECTRÓNICA Y SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE DICHA FIRMA.
- **LEY 21.180** DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO.
- **LEY 21.459** ESTABLECE NORMAS SOBRE DELITOS INFORMÁTICOS, DEROGA LA **LEY Nº 19.223** Y MODIFICA OTROS CUERPOS LEGALES CON EL OBJETO DE ADECUARLOS AL CONVENIO DE BUDAPEST.
- **LEY 21.464** FIRMA ELECTRÓNICA MODIFICA DIVERSOS CUERPOS LEGALES, EN MATERIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO.

Una de las leyes más importantes actualmente es la ley de Transformación Digital del Estado y según instrucciones impartidas por gobierno digital, la Municipalidad de Quilleco se encuentra ubicada en el Grupo C.

<b>AÑO</b>	<b>GRUPO A FASE POR IMPLEMENTAR</b>	<b>GRUPO B FASE POR IMPLEMENTAR</b>	<b>GRUPO C FASE POR IMPLEMENTAR</b>
2022	Preparación	Preparación	Preparación
2023	1	Preparación	Preparación
2024	3	1	1
2025	6	3 y 6	3
2026	2, 4 y 5	4 y 5	4 y 6
2027		2	2 y 5

**Fase de Preparación:** Identificar procedimientos administrativos, para llevarlos a soporte electrónico.

1. **Fase de Comunicaciones oficiales electrónicas:** Registrar las comunicaciones oficiales que realicen a otros órganos, mediante una plataforma digital.
2. **Fase de procedimientos administrativos en forma digital:** Plataformas o formularios electrónicos para que las personas puedan realizar el ingreso de solicitudes o documentos al municipio.
3. **Fase de Interoperabilidad:** Que los medios electrónicos sean capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos para una interconexión segura y expedita.
4. **Fase de Notificaciones Electrónicas:** Las notificaciones a personas naturales o jurídicas se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil.
5. **Expedientes Electrónicos:** Para fortalecer la transparencia de los procesos, cada procedimiento administrativo contará con expedientes electrónicos, disponibles para los interesados/as a través de plataformas electrónicas.
6. **Digitalización de documentos:** Digitalización de documentos presentados en formato papel. En caso de que una persona esté imposibilitada del uso de medios electrónicos, el órgano correspondiente deberá digitalizar e ingresar al expediente electrónico sus solicitudes.

## - Situación Futura Propuesta

La Municipalidad de Quilleco debe tener una **INTRANET** que gestione los procesos internos del municipio, para cumplir con el control de los procesos administrativos según las fases de implementación de la ley de Transformación Digital.

Poseer un estándar de procesos los cuales lleva el municipio con un manual de procesos indicativos, indicando responsables de cada una de las labores, además de ligar a los actores de cada departamento al uso del aplicativo que dicho sistema debe contemplar.

## II. OBJETIVOS GENERALES

### - El objetivo general

Es principalmente formalizar, estandarizar y regular el funcionamiento del área de tecnología de Información (TI) y establecer procedimientos claros para todas las unidades del municipio en temas tecnológicos, como procedimientos de gestión, uso y resguardo de información y equipamiento para el correcto acceso a la información, todo esto con el fin para mejorar el alcance de los conocimientos informáticos.

Además, es de vital importancia mantener y mejorar los servicios brindados a la comunidad a través de una plataforma centralizada con la que el municipio pueda contar.

- Contar con carta gantt para el avance digital de los periodos del municipio.
- Contar la implementación del uso de la **INTRANET** Municipal para todos los trámites administrativos posibles, además de los medios digitales impuestos por el gobierno.

## III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### - Los objetivos específicos

Ayudarán al cumplimiento del objetivo general, entre ellos tenemos los siguientes puntos para el manejo de información en formalizar, estandarizar y regular el funcionamiento:

**Formalizar: Dar cumplimiento a los procedimientos legales con expedientes.**

- **Elaboración de procedimientos:** Distinguir y catalogar procesos de funcionamiento interno, identificando aquellos que generen trámites y cuáles no, además de los procesos de respaldo de servidores de gestión municipal, Sistemas de datos Internos, y de Usuarios involucrados según perfiles definidos.
- **Análisis:** La implementación de nuevos sistemas informáticos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del plan informático o reestructurar alguno ya existente.
- **Establecimiento de procedimientos técnicos:** Estas labores en las cuales hemos identificado las de Inspección, control, mantención, revisión, obsolescencia y entrega de equipamiento y software de aplicación, como así también administrar usuarios y permisos de accesos de usuarios al sistema, que el área de informática tenga que habilitar o desarrollar dentro de sus funciones.

**Estandarizar: adaptar características de los servicios o procedimiento; con el objetivo de que éstos se asemejan a un tipo, modelo o norma en común**

- **Documentar:** Procedimiento de escaneo de escritos e impresos físicos, estos archivos los cuales tienden a utilizar dependencias de uso diario y espacio físico, ralentiza la búsqueda de información.

- **Registrar:** Digitación en plataformas computacionales programadas o implementadas por requerimiento específico del municipio y de la autoridad pertinente.
- **Almacenar e Identificar:** Todo elemento tecnológico existente en el municipio se deberá registrar y categorizar para realizar su identificación.

**Regular el funcionamiento:** Ajustar el funcionamiento de un sistema a determinados fines

- **Mejorar la alfabetización digital:** Todo el personal municipal al menos debe saber interactuar con las plataformas más cotidianas digitales.
- **Planificación de capacitación:** A los funcionarios y usuarios en todo lo relacionado al alcance de las políticas para el uso de las plataformas deben tener las capacitaciones mínimas sobre el uso de aplicaciones digitales.

## IV. ÁMBITO DE ESTRATEGIAS

### - Estrategias propuestas

- **Nivel de servicios:** Menú administrativo con los servicios entregados tanto por las aplicaciones municipales de carácter interno como las arrendadas la cuales deben tener clara comprensión de su utilidad municipal.
- **Planes de continuidad operativa:** Se establecerá procedimiento, el cual involucra una actividad de operatividad tanto de conexión con servidores, resguardo de información o pérdida de esta, por las diversas causales posibles.
- **Sistema de respaldos lógicos y físicos:** Labor habitual de resguardo de la información en discos de almacenamiento destinados a los equipos
- **Procedimiento de gestión internos y de usuario externos:** Identificar trabajos habituales y no habituales de los funcionarios por cargo, dándoles perfiles a posibles reemplazantes para poder continuar con las labores programadas según planificación y calendario de actividades propuesto en intranet.
- **Diagramar Flujo de procesos:** Diagramar procedimientos administrativos orientados a cada una de las actividades del funcionamiento interno del municipio.
- **Utilización de Modelos:** Se propone utilizar modelo de identificación de procesos Canvas el cual es una herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear modelos de negocio de forma dinámica y visual.

## **V. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR**

### **- Motivos más relevantes**

#### **a. Actualidad tecnológica**

- Se contempla con un catálogo limitado de equipamiento informático destinado a cumplir con las necesidades de las labores habituales, el cual se detalla con usuario y características de estos.

#### **b. Nivel de profesionalización personal TI**

La Municipalidad de Quilleco cuenta con los siguientes profesionales

- Ingeniero en Ejecución de computación e informática.
- Técnico de nivel superior analista programador.

#### **c. Cumplimiento de políticas, normas y procedimientos**

- Política de privacidad para el tratamiento de datos personales y publicación de datos abiertos de la Municipalidad de Quilleco, ley N° 19.628.
- Reglamento de redes sociales y creación de página web
- Reglamentar la seguridad digital de la municipalidad, de la periodicidad de los respaldos de servidores y equipos computacionales.

## **VI. CONCLUSIÓN**

### **- Conclusión general**

- Se entiende que para este año 2023 al 31-12-2023 tenemos que completar la planilla de Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT con los procesos administrativos al 100% identificados.
- Se espera que al 31 de diciembre del 2024, ya tener la mayor una parte de los procesos administrativos en Plataformas o formularios electrónicos.

## - Conclusión específica

- Debido a que una parte del personal administrativo carece de conocimientos tecnológicos, se necesitan capacitaciones para mejorar el conocimiento para adoptar de mejor forma las aplicaciones informáticas (**INTRANET**) como si fuera una extensión del trabajo habitual que realizan en formato de papel hoy en día.
- No se recomienda pagar por un sistema de gestión documental ya que se debe pensar en la mantención de este por nuevos cambios provistos de la ley además de que un software hoy en día genera costos mensuales o anuales, que no aseguran que seguirán vigentes a largo plazo.
- Por parte del área de informática se espera utilizar Cartas Gantt, Diagramas de Flujo y Casos de Uso, Cuadro de tareas, además de la Herramienta: **Modelo Canvas**.

<b>Aliados</b>  <i>¿Cómo? ¿con quien puedo contar?</i>	<b>Actividades clave</b>  ¿Cómo? ¿qué debo saber hacer?	<b>Propuesta de valor</b>  <i>¿Qué? ¿por qué me eligen?</i>	<b>Relaciones con clientes</b>  ¿Quién? ¿cómo nos relacionamos?	<b>Segmentos de clientes</b>  <i>¿Quién? ¿a quién entrego valor?</i>
	<b>Recursos clave</b>  ¿Cómo? ¿qué es imprescindible?		<b>Canales de distribución</b>  ¿Quién? ¿qué medios uso?	
<b>Costes</b>  ¿Cuánto? ¿en qué costes incurro?			<b>Flujos de ingresos</b>  ¿Cuánto? ¿qué fuentes genero?	

CUADRO DE TAREAS				
Nº TAREA	TAREA	PLAZOS, SERVICIOS O PRODUCTOS	TÉCNICAS Y PRÁCTICAS	PARTICIPANTES

## PLATAFORMAS DEL GOBIERNO ACTUALES DISPONIBLES

- **DocDigital:** plataforma de comunicaciones oficiales del Estado, que permite al municipio cumplir con la fase de comunicaciones oficiales establecida en la LTD para el año 2024. Esta plataforma cuenta con un módulo para la firma de documentos en forma digital con FirmaGob.
- **Licencia de Conducir Digital:** Plataforma en desarrollo por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que permitirá a los municipios firmar electrónicamente las licencias de conducir. Esta plataforma se encontrará integrada con FirmaGob.
- **SEIM:** Sistema de Evaluación de Impacto en la Movilidad, plataforma tecnológica desarrollada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que apoya el proceso de tramitación de los informes de mitigación de impacto vial.
- **DOM en Línea,** plataforma desarrollada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de la cual se pueden realizar trámites en las Direcciones de Obras Municipales (DOM) (Debe existir un convenio con el Minvu para su uso).
- **Mercado Público:** plataforma transaccional administrada por ChileCompra en la que se pueden firmar licitaciones L1 (menor a 100 UMTs).
- **SISREC:** Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas, herramienta informática gratuita que la Contraloría General pone a disposición de los servicios públicos para que efectúen la rendición de cuentas de sus transferencias de recursos utilizando documentación electrónica y digital ([www.rendicioncuentas.cl](http://www.rendicioncuentas.cl)), y en el cual, entre otras cosas y como parte del flujo, se procede a la firma de los informes de rendición mensual y a los informes de cierre de proyecto, tanto por parte de los ejecutores como de los otorgantes de los recursos públicos.
- **PISEE 2.0:** Plataforma descentralizada del Estado que permite el intercambio de datos, documentos y expedientes entre las instituciones públicas. Este nuevo modelo busca disminuir los tiempos de conexión entre organismos, cuidando la ciberseguridad y apoyando la digitalización y agilidad del Estado

# REGLAMENTO INTERNO DE LA PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE QUILLECO

## ARTÍCULO 1º

**Objetivo:** El presente reglamento tiene como objetivo normar la creación, alimentación y vigencia de la información en la página web de la Municipalidad de Quilleco y sus redes sociales, a partir del lanzamiento de la misma y sus diferentes portales.

## ARTÍCULO 2º

**De los responsables:** Cada unidad, departamento y áreas municipales que contengan información dentro de la página web, serán los responsables de la información publicada y de que ésta se encuentre actualizada.

## ARTÍCULO 3º

### **Definiciones:**

**Página web:** Es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a la Institución.

**Portales:** Conjunto de secciones de una página web que permiten una navegación más ordenada de la información.

**Banners:** Espacio publicitario insertado en una página web de internet.

**Redes Sociales:** Se entiende por redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

## ARTÍCULO 4º

**De los administradores de contenido:** Existe un equipo o área conformada por los colaboradores de los departamentos: Comunicaciones y Relaciones Públicas, Tecnologías de Información (área de informática) u otros designados por la administración municipal, los cuales fungen como administradores de contenido del portal web y redes sociales.

## ARTÍCULO 5º

**De los responsables administradores de contenido:** El Portal Web y sus diferentes secciones contará con un responsable de comunicaciones, quien deberá alimentar y mantener actualizada la información, imágenes, formularios y todo tipo de contenido en línea, suministrados por los diferentes departamentos municipales.

## ARTÍCULO 6º

**Del código de acceso:** A cada miembro administrador de contenido del portal web y redes sociales se le asignará un código de acceso del o los portales a fin de que proceda con la actualización del mismo. El código será registrado en el sistema y permitirá verificar cada uno de los ingresos, sus frecuencias y los tipos de actualizaciones (Logins de Usuarios).

## **ARTÍCULO 7º**

**Del procedimiento para solicitar el ingreso de información al portal:** Para cada solicitud de actualización de información, el departamento o área correspondiente deberá de enviar un correo al o a los encargados a la siguientes direcciones destinadas para tal fin [comunicaciones@municipalidadquilleco.cl](mailto:comunicaciones@municipalidadquilleco.cl), para redes sociales u página web por actividades comunales o a [informatica@municipalidadquilleco.cl](mailto:informatica@municipalidadquilleco.cl) para transparencia y/o publicaciones de documentos con carácter de terceros (concursos públicos, entre otros) para su previa revisión de forma y contenido de la información que se pretenda ingresar al portal municipal u redes sociales para su posterior publicación.

## **ARTÍCULO 8º**

**Aspectos a valorar en la revisión de forma y contenido:** En la valoración de forma y contenido, entre otros, se debe revisar la ortografía y el hilo conductor de las imágenes, para garantizar que la información destinada al lector sea de calidad. En temas técnicos el contenido de la información es responsabilidad exclusiva de la unidad, departamento o áreas municipales quienes publican.

## **ARTÍCULO 9º**

**Información disconforme con el formato existente:** De acuerdo al Artículo 8º si la información enviada no es apta para subirla a la Página web, el o los encargados responderán la solicitud con la justificación del rechazo y/o solicitud de corrección si así lo requiere.

## **ARTÍCULO 10º**

**De la calidad e inmediatez de la información:** La estructura de la página web debe de satisfacer simultáneamente las necesidades de los usuarios internos y externos, razón por la cual la información contenida en la página web debe de ser de calidad e inmediatez.

## **ARTÍCULO 11º**

**Del mantenimiento y/o actualización de la información:** La actualización de la información en la página web y redes sociales, está vinculado con las necesidades de cada una de las dependencias municipales participantes. En razón de ello, se dispone:

- a) Las dependencias municipales que alimenten de actividades, deben solicitar la publicación con la debida antelación y permanecerán en la página web y/o redes sociales.
- b) Los formularios y la información en general de la página web y/o redes sociales deben de ser revisados periódicamente por los funcionarios municipales responsables de dichas publicaciones e información en general, para garantizar su actualidad y evitar su obsolescencia se le solicitara la actualización al área responsable de publicar.
- c) El director, encargado o coordinador de la unidad, departamento o área es la persona que avala la información y se responsabiliza del contenido que se sube a cada uno de los portales web.
- d) Toda información que se encuentre en las diferentes secciones, deberá ser revisada cada trimestre por el director, encargado o coordinador responsable. El mantenimiento de la página

web estará a cargo del área de Informática y unidad de Comunicaciones quienes deberán garantizar que el sitio web se encuentre en línea (siempre y cuando no existan elementos externos que impidan que el sitio web esté en línea), actualizada y respaldada en su estructura operacional. En cambio las redes sociales deben permanecer lo más vigente y actualizada posible.

## **ARTÍCULO 12º**

**Prohibiciones:** Es prohibido realizar las actividades siguientes:

- Desplegar o vincular material pornográfico.
- Colocar páginas incompletas (en construcción) que generen errores o confusión. Se podrá exceptuar solo una imagen que diga en su contenido **"Página web de la Municipalidad de Quilleco en mantenimiento"**.
- Colocar material que sea ofensivo para la comunidad, esto incluye frases groseras, subversivas, racistas o similares.
- Promover y/o proveer información acerca de actividades ilegales.
- Desplegar material que muestre o promueva el abuso en cualquier forma.
- Promover el daño físico, emocional o psicológico de un grupo o un individuo.
- Promover el vínculos políticos.
  
- Utilizar las páginas con propósitos comerciales, incluyendo, pero no limitándose a las actividades siguientes:
  - Ofrecer para su venta cualquier producto o servicio.
  - Solicitar patrocinadores o publicidad que originen o no un ingreso económico, promoviendo actividades personales.
  - Desplegar imágenes, "banners" o logotipos comerciales de cualquier clase, con o sin vínculos. Se podrán exceptuar los logotipos de patrocinadores de eventos.
  - Vincular imágenes de intercambio de sitios comerciales.
  - Usar las páginas para infringir los derechos de autor, incluyendo piratería o vínculos a lugares que lo contengan o lo promuevan, así como archivos en formato MP3 o similares, información o publicación de números de serie o de registro de programas, o cualquier tipo de actividad o utilería para romper las protecciones.
  - Violar los estándares de Internet con el propósito de promover las páginas y/o desarrollar páginas que consistan en vínculos a lugares no permitidos.

## **ARTÍCULO 13º**

**Redes Sociales:** Normas de publicación en nuestras cuentas oficiales de la Municipalidad de Quilleco.

La unidad de Comunicaciones, hace suyas todas las normas establecidas por redes sociales, para el posteo o publicar contenidos, comentarios, fotografías o videos en nuestras cuentas oficiales. La Administración de todas las cuentas oficiales de la Municipalidad de Quilleco, estará a cargo de la unidad de Comunicaciones y con respaldo o apoyo del área de Informática.

**Sobre borrados:** Ningún comentario será borrado, salvo que este viole las presentes normas, sobre todo cuando se trate de contenido vulgar, palabras soeces, ofensivas, obscenas o que inciten a la violencia, al odio, fomenten el consumo de sustancias ilegales o simplemente lo avalen. El maltrato, el sexismo, el racismo o cualquier otra forma de discriminación o violación de los derechos humanos universales, la mentira, la injuria, la calumnia y la difamación hacia personas físicas o jurídicas, ameritarán el bloqueo inmediato. Ofensas de cualquier tipo hacia funcionarios públicos causarán el inmediato borrado del comentario malicioso y bloqueo del autor sin responsabilidad para el o los administradores de las redes sociales municipales.

El área de comunicaciones, se reserva por derecho propio, el borrar posteos contenido y publicaciones propias, sea para cambiar, modificar, mejorar, por error técnico o material, o simplemente eliminar, según sea el caso y según su propio criterio.

Así mismo, el área de comunicaciones, de mantendrá su política de cero tolerancias, cuando se trate de comentarios, memes, fotografías o videos, que puedan ser considerados ofensivos, o bien que sean utilizados por terceras personas para promulgar o propiciar demandas por apología del delito, injurias, difamación o calumnias y mentiras evidentes. Para constituir debida prueba, dichas publicaciones serán objeto de captura de pantalla, con los datos de la persona que haya incurrido en dicho acto y se guardará como evidencia.

Dentro de la jerga del uso de las redes sociales, se considerarán ofensivos, además, el uso de íconos gestuales que representen la misma ofensa. Así mismo, la escritura con aquellas siglas que se interpreten ofensivas, en cuyo caso y con la anuencia de Facebook no solo serán borradas, sino que en caso reiterativo se presentará ante Facebook o ante cualquier otra red social, con la respectiva denuncia.

#### **Solicitud de restaurar cuentas bloqueadas:**

En caso de algún bloqueo de una cuenta, sea por error, por violación de las normas o por el sistema automático de Facebook u otra red social, el área de comunicaciones, valorará la solicitud de restauración en los dos casos primeros. Para ello, el interesado deberá enviar un correo a [comunicaciones@municipalidadquilleco.cl](mailto:comunicaciones@municipalidadquilleco.cl) explicando con detalle lo ocurrido y aportando copia de la cédula de identidad, nombre y captura de pantalla de la cuenta bloqueada, fecha del bloqueo, captura de pantalla del comentario que originó el bloqueo. En el plazo de: 20 días hábiles, recibirá por el mismo medio la resolución de su caso. Contra esta resolución, cabrá apelación ante la Alcaldía [alcaldia@municipalidadquilleco.cl](mailto:alcaldia@municipalidadquilleco.cl) Municipal de QUILLECO, la cual resolverá en el mismo plazo.

Comentarios terciarios: No se permite la publicación de publicidad o propaganda: anuncios comerciales, o de carácter político (propaganda) "Toda referencia a política electoral o proselitista será borrada **excepto** la que provenga directamente del SERVICIO ELECTORAL DE CHILE (SERVEL)". El área de comunicaciones, responderá dentro de sus posibilidades laborales y con la mayor prontitud posible la mayor parte de las consultas vía mensaje privado o comentario; en caso de réplica podrá responder por una segunda vez.

**Se aclara:** que esta no es la vía para establecer diálogos, debates o enfrentamientos.

- Este **NO ES UN FORO DE DISCUSIÓN**.

- Por tanto, el área de comunicaciones se abstiene de responder algunos comentarios públicos y únicamente lo hará a personas que formulen sus quejas o consultas por vía mensaje privado, en

Twitter, Facebook o Instagram u otra red social (Así reformado a partir del presente decreto Alcaldicio). En casos excepcionales podrá responder haciendo un llamado a la cordura y al respeto de estas Normas y advirtiendo la posibilidad de un bloqueo.

Las redes sociales solo son una vía fácil y a lo mejor más expedita de comunicación e información, ya que no es un canal de atención de primera respuesta.

\*NO utilizar las redes sociales en caso de emergencia, pues no son atendidas las 24 horas.

Para emergencias llame al número del encargado actual de emergencia es que estará publicado en la página de la Municipalidad de Quilleco, o a los números de emergencia nacionales (Carabineros, Bomberos y SAMU entre otras instituciones a fin)

Estas reglas operan por igual a otras redes sociales en donde la Municipalidad de Quilleco tenga inscripción, como el caso de Twitter, Instagram, Facebook y otras si hubiese.

El área de comunicaciones, no solo respeta, sino que es defensor de los derechos humanos universales, entre los que figura la libertad de expresión, por lo que promueven y fomentan los temas de discusión atinentes a los temas policiales en nuestras redes sociales.

Sin embargo, también se fomenta que estos sean presentados de manera respetuosa tanto para la persona naturales como jurídicas y como para terceras personas, en pleno respeto de la constitución que establece que toda persona es libre de decir lo que quiera, pero que es igualmente responsable de lo que dijo.

**Publicaciones de la Municipalidad de Quilleco:** Se harán publicaciones de rendición de cuentas, anuncios importantes entre otros.

En ella se informará a la comunidad sobre acciones tomadas o realizadas, así como preventivas, y tendrán carácter oficial.

Esto incluye la publicación de fotografías, videos, o textos, o bien, publicaciones procedentes de terceros, sobre todo de otras instituciones.

El hecho de publicar estos elementos noticiosos se basa en las mismas reglas del periodismo, y de los medios de comunicación colectiva, y por ello son respaldadas por un Profesional competente en el área de comunicaciones de la municipalidad de Quilleco.

### **Cuentas Oficiales:**

Sitio Web – <https://www.municipalidadquilleco.cl>

Facebook – <https://www.facebook.com/muniquilleco>

Instagram – /muniquilleco

Twitter – /muniquilleco

YouTube – <https://www.youtube.com/@muniquilleco460>

# MANUAL INTERNO DE CRISIS PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE QUILLECO

## 1. LINEAMIENTOS JURÍDICOS GENERALES

La construcción de una guía para la gestión de las crisis en la Municipalidad de Quilleco, ayudará a contemplar los posibles escenarios de crisis, tanto mediáticos como digitales, aportando a la planificación previa de acciones rápidas y eficientes que den frente y solución a los sucesos presentados.

A través de este documento, se podrá dar una definición más clara del papel del Comité de Crisis que deberá conformarse; se establecerán las posibles situaciones de crisis que se pueden presentar, estrategias para abordarlas de manera correcta y recomendaciones generales:

- Respetar la propiedad intelectual y de derechos de autor.
- Evitar la publicación de textos, fotografías, vídeos o documentos que no sean propios o que no tengan autorización expresa y clara del titular.
- Evitar la publicación de fotos de menores de edad en contextos dudosos o pixelar sus rostros cuando sea necesario.
- No compartir en las redes procedimientos indebidos como golpizas, ataques políticos, desnudos, muertes.
- Apoyarse en la Secretaría Municipal o en la Juzgado de Policía Local para establecer términos y condiciones de los concursos que se realicen en redes y para diligenciar los permisos de ley correspondientes.
- Evitar la captación de datos personales a través de las redes sociales y, de ser necesario, respetar siempre la ley 19.628 "SOBRE PROTECCION DE LA VIDA PRIVADA".

## 2. ALCANCE

Este manual establece los lineamientos de la Oficina de Comunicaciones de la Municipalidad de Quilleco, básicos en materia de creación y publicación de contenidos, respetando el uso de la imagen institucional.

Así mismo, define las buenas prácticas necesarias para la adecuada comunicación con los diferentes grupos de interés, a quienes llegan las distintas campañas e información institucional de nuestro municipio, a través de los medios de comunicación y redes sociales.

## 3. PRINCIPIOS BÁSICOS PARA LA GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El municipio debe contar con una base de datos completa de los medios de comunicación, especialmente de los periodistas que cubren las fuentes que nos interesan, por lo que se recomiendan los siguientes principios:

- Generar el formato de los comunicados y/o boletines de prensa.
- Diseñar las respuestas dependiendo del medio de comunicación.
- Manejar una relación directa entre vocero y periodista.
- Siempre con la verdad. Pensar en que *"Si usted no habla, otro lo hará por usted"*.
- Preparar la semántica de las entrevistas con los medios, preguntas y respuestas posibles.

- Recoger toda la información necesaria para atender las preguntas de los medios y evitar filtración de información.
- Como principio comunicacional, se debe informar primero al público interno y luego al externo.
- Entregar información continua, no dar tiempo a especulaciones.

Siendo coherentes como entidad comprometida con los principios institucionales y de la gestión pública del Estado, la persona encargada de las redes sociales y/o de la gestión de medios de comunicación, debe velar por cuidar y mantener el buen nombre del municipio, buscando el óptimo relacionamiento con los diferentes usuarios y siguiendo los principios básicos de la atención a público.

Así mismo, aunado a lo anterior, es importante sumar los siguientes puntos:

- Coherencia con la información en las plataformas. La publicación e interacción en los medios de difusión del municipio deben ser acordes con la misión y visión que la misma entidad defina.
- Derechos de publicación. En cualquier publicación que no sea propia se debe mencionar y dar el crédito a la persona o institución que lo realiza.
- Información verificada. Toda publicación debe ser pertinente, con información verídica y orientada a los diferentes públicos.
- Interacción. Estar en continuo seguimiento de la interacción de los usuarios y el crecimiento de cada red social. Evitar responder comentarios ofensivos, publicitarios o ajenos a los hechos.
- Netiqueta. La gestión de redes sociales debe respetar las normas de funcionamiento y comportamiento que sugiere la web.
- Como principio general, desde los perfiles y cuentas que representan al municipio y quienes lo manejan, no pueden emitir opiniones personales y la línea editorial debe coincidir con la estrategia de comunicación de la Oficina de Comunicaciones.

#### **4. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL**

Establecer una ruta de gestión institucional en el campo de la comunicación, que permita prevenir, enfrentar y/o dar solución a las situaciones de crisis que se puedan presentar tanto mediáticas como en las redes sociales, en la Municipalidad de Quilleco.

#### **5. JUSTIFICACIÓN**

Todo tipo de contenido comunicacional que se emita desde cualquier administración municipal siempre estará sujeto a satisfacer las expectativas ciudadanas y esto implica entender que, al estar en permanente visibilidad debido a ser una Institución Pública, cualquier sucesos puede tener como consecuencia una crisis que nazca desde lo más común y/o esperado.

Por esta razón, debemos establecer e implementar un manual para manejar de forma correcta una situación de crisis, puede dar pie a la construcción de oportunidades de fortalecimiento y posicionamiento de la imagen de la Municipalidad de Quilleco.

Se busca otorgar herramientas comunicativas a los funcionarios del municipio, que les permita dar frente a eventualidades inesperadas de forma rápida, proactiva y eficiente, aumentando su confianza, capacidad de respuesta y credibilidad ante la ciudadanía.

## 6. GUÍA DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

### PASO N°1: IDENTIFICAR LA SITUACIÓN DE CRISIS

La primera estrategia que se deberá implementar será la de hacer un rastreo y análisis del entorno buscando elementos, tendencias o asuntos que puedan afectar la imagen institucional. Luego, se deberán recopilar dichos asuntos y proponer acciones que prevengan la crisis o que minimicen su intensidad.

Es conveniente que en estos casos, se establezcan directrices que faciliten la gestión de la información de una manera eficaz. De esta manera se podrán controlar los rumores al interior de la administración y se aclara la información para encauzar las acciones a disminuir el impacto mediático que el suceso pueda tener.

Para alertar sobre una situación de crisis, los responsables deberán cuestionarse a través de las siguientes preguntas:

- *¿Cuál es la situación que se ha presentado o cuál es la situación que se prevé pueda suceder?*
- *¿Cuál es el posible impacto que pueda tener para el municipio? ¿A quiénes afecta la situación?*
- *¿La situación es de conocimiento público?*
- *¿Qué información hay en los medios de comunicación? ¿Qué información hay en las redes sociales?*

A partir de las respuestas dadas, se podrán establecer estrategias con mensajes y canales de comunicación necesarios.

### PASO N°2: FORMAR Y ACTIVAR UN COMITÉ DE CRISIS

Tendrá la función de aislar la crisis de las otras funciones de la Municipalidad de Quilleco para centrarse en su análisis y establecer los parámetros a seguir. La gestión de la crisis es un trabajo de equipo y por ello, en esta fase de planificación se contará con la confirmación del Comité de Crisis que, dependiendo de la situación, se sugiere ser conformado por los siguientes funcionarios:

<b>NIVEL ALTO DE LA CRISIS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Alcalde de Quilleco (vocero oficial o quien él designe)</li><li>✓ Encargado(a) de la Oficina de Comunicaciones</li><li>✓ Encargado de las Redes Sociales, Web o similar,</li><li>✓ Gestor de Medios, Periodista o similar,</li><li>✓ Asesor jurídico y/o Secretario Municipal Abogado(a) Municipal</li></ul>
<b>NIVEL BAJO DE LA CRISIS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Encargado(a) de la Oficina de Comunicaciones,</li><li>✓ Encargado de las Redes Sociales, Web o similar,</li><li>✓ Gestor de Medios, Periodista o similar,</li><li>✓ Asesor jurídico y/o Secretario Municipal</li></ul>

### PASO N°3: ESTE COMITÉ DEBERÁ

- Conocer en profundidad el tema sobre el cual se está dando la crisis, obtener fuentes de información confiables y contrastarlas con el fin de obtener un análisis minucioso de la eventualidad.
- Consolidar la información del hecho teniendo en cuenta los pormenores. Disponer y hacer un uso adecuado de las herramientas de comunicación. *(Con esto nos referimos a Comunicación Interna, Comunicación Electrónica, Medios, Atención a afectados, proveedores y funcionarios(as), Elaboración de mensajes, Documento de preguntas y respuestas, Documentos informativos y Simulacro de Rueda de prensa y vocería digital).*
- Establecer guías de prudencia, prevención y respuesta adecuada entre los funcionarios.
- Plantear mecanismos para hacer seguimiento y evaluación del plan o estrategia de comunicación.
- Elaborar un Plan de Respuesta que incluya: discurso para informar sobre la crisis y sus avances.
- Realizar seguimiento de los medios internos y externos para regular la evolución de la crisis y medir el impacto de la misma.

Una vez resuelto el conflicto, deberá hacer un balance de las estrategias implementadas con el fin de crear un plan de mejoramiento a partir de resultados.

### PASO N°4: ¿CÓMO DAR FRENTE A LA CRISIS?

Es aquí donde se deberá dar inicio a la implementación de estrategias y acciones comunicativas para encontrar una solución rápida al problema. Las fases a tener en cuenta:

- Establecer una política proactiva sobre el asunto.
- Analizar las relaciones de la municipalidad con sus diferentes públicos.
- Preparar planes de contingencia, generales o específicos.
- Designar a los miembros potenciales del comité de gestión de crisis.
- Designar y preparar al posible portavoz.
- Determinar el mensaje y los medios a los que se dirigirá en el caso de crisis. **También en esta etapa, la entidad debe determinar: La dimensión del problema, el grado de control que la organización tiene sobre la situación y las diferentes alternativas que tiene a la hora de desarrollar su plan de crisis.**
- Analizar la situación que se está produciendo para ver si responde efectivamente a la situación descrita.
- Anticiparse a la cobertura negativa que, indudablemente, va a generar la situación de crisis y comunicar de forma proactiva las acciones que se están llevando a cabo para resolver el problema.
- Dirigir el mensaje de la administración a la audiencia adecuada, obtener el apoyo de terceros si esto fuese necesario.

Las situaciones de crisis y las estrategias de solución varían de acuerdo con la temática; por lo que es importante mencionar a partir de cada equipo y algunas de las eventualidades que pondrían en riesgo de crisis a la Administración Municipal y de qué manera podrían ser abordadas.

## 7. EL MENSAJE ES LO PRIMERO

La construcción del mensaje que se va a emitir durante una crisis deberá adaptarse a las diferentes herramientas, medios o canales utilizados por la administración, además de especificar el público al que éste va dirigido. Este deberá responder a las siguientes preguntas:

- *¿Qué sucedió?*
- *¿Cuáles fueron las causas?*
- *¿Quién está a cargo?*
- *¿Qué medidas se están tomando?*
- *¿Qué se puede esperar?*
- *¿Cuál es el siguiente paso?*

## 8. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para el uso de medios de comunicación masivos se debe formular un objetivo que refleje la finalidad de la administración municipal en su intervención. Será necesario estar un paso delante de ellos para evitar información incompleta, suposiciones o falsos testimonios. Es decir:

- Ofrecer una información completa y contextualizada, que no dé lugar a interpretaciones.
- Se debe determinar acciones que permitan una comunicación proactiva o reactiva con los medios masivos externos. En este sentido, se deben tener en cuenta los elementos como la influencia de cada medio en la comunidad y su papel en la construcción de opinión pública.
- Asimismo, es importante construir una relación previa con los medios, esto permitirá que cuando se llame al periodista por una posible crisis, ya el medio tenga conocimiento del hecho y desde el municipio.
- Se debe tener claro el flujo de la información en cada medio, es decir, como funciona televisión, radio, prensa, entre otros.
- Manejar un ritmo correcto y un tono adecuado en la comunicación con los medios.
- Se debe entender la función de los medios y ser empáticos con el periodista.

## 9. DEFINICIONES Y ACCIONES PARA ATENDER CRISIS EN REDES SOCIALES

### PRIMERO: PUBLICACIÓN DE CONTENIDO INSTITUCIONAL EN REDES SOCIALES

La primera acción que se debe emprender es la de estar en constante monitoreo en las redes sociales y el mundo digital en general (creadores de contenido, influencers, cuentas en Redes Sociales de medios de comunicación y páginas de opinión relacionadas a la comuna, líderes de opinión, dirigentes comunitarios, entre otros).

De acuerdo con el tipo y periodicidad de la publicación, se deberá definir una respuesta oficial directa o una respuesta menos formal a la misma, con la verdad sobre el hecho y mostrando, si es el caso, la evidencia del mismo.

### SEGUNDO: DEFINIR LOS PERFILES PARA LAS REDES SOCIALES.

Se sugiere contar con dos perfiles para la publicación en redes sociales, estos deben ser:

### A) PERFIL DEL ENCARGADO(A) DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES

Es quién debe observar tendencias, ser un estratega de campañas de posicionamiento y de difusión, ser un relacionista público presencial y digital. También es quién prevé los contenidos posibles para cada red social en compañía del Community Manager.

Además de ello, es quien debe definir las acciones tácticas de crecimiento orgánico, las acciones para las contingencias y crisis en redes sociales y da las directrices de la clase de contenido y publicaciones para cada red social. Similar al trabajo de un Content Manager.

### B) PERFIL DE COMMUNITY MANAGER

El Community Manager o CM, es vocero de toda información que la Municipalidad de Quilleco desea compartir con los usuarios, generando una comunidad, quienes son capaces de recibir, pero también de generar y compartir información.

Es el encargado(a) de publicar en cada red social el contenido definido por el Encargado(a) de la Oficina de Comunicaciones, y de hacer seguimiento a dichas publicaciones.

También, estará atento a la gestión de pauta publicitaria para la mayor optimización del recurso. Asimismo, es responsable de atender inquietudes, quejas y reclamos con la inmediatez que impone la comunicación digital.

### TERCERO: RECOMENDACIONES PARA LOS PERFILES DE REDES SOCIALES.

Se debe informar a la Oficina de Comunicaciones y/o a la Oficina de Informática del municipio, el usuario y la contraseña de cada una de las cuentas relacionadas al municipio. En caso de ser cuentas personales, solo informar y coordinar con las anteriores áreas nombradas. Esto con el fin de no perder los accesos en caso de cambiar de Community Manager. **Es recomendable cambiar las contraseñas cada seis meses, haciendo combinaciones alfa numéricas y así evitar suplantaciones o robos de información.**

**Protocolo a seguir en caso de crisis:** Recurrir según los roles o encargados. En este caso el planteamiento de una crisis sería en el siguiente orden: Community Manager, Encargado(a) de la Of. De Comunicaciones y Gestor de Medios, Prensa o Periodista, o similar.

## 10. PRINCIPIOS BÁSICOS PARA LA GESTIÓN DE REDES SOCIALES

- **Publicar mínimo TRES contenidos al día** con, por lo menos, una hora de diferencia entre una publicación y otra. Esto con el fin de no saturar de información al usuario. En caso de repetir la misma publicación durante un tiempo determinado, hacerlo con dos o tres días de diferencia para evitar ser vistos como spam.
- La publicación debe cumplir con las normas de ortografía y redacción.
- Además, debe ser claro, con lenguaje amable, conciso y directo.
- La estructura del mensaje debe responder mínimo, al *¿qué?*, *¿por qué?*, *¿Cuándo?*, *¿Cómo?* *¿Dónde?* *Y ¿quién?*, de lo que se quiere interpretar.

- A pesar de que Facebook no restringe el número de caracteres por publicación, es ideal no superar las cuatro líneas o dos párrafos de texto. Sin embargo, si se trata de comunicados oficiales del municipio, estos requieren ser transcritos en su totalidad o al menos, ser resumidos en el contenido, citando las partes más importantes del mismo.
- Procurar, el mayor número de veces, acompañar texto con imagen(es), video u otro contenido atractivo más visual. Este contenido debe ser propio y no descargado de internet. En caso de no tener una fotografía o diseño acorde, esta puede tomarse, solicitarse o ser compartido desde un medio de comunicación, siempre dando el crédito respectivo.
- Para compartir contenido de otros departamentos o dependencias, se debe citar el contenido y redactar el encabezado que acompañe el material compartido.

## 11. DEFINICIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN REDES SOCIALES

A continuación, encontrará un listado de buenas prácticas que son vitales para la adecuada gestión en todos los canales de comunicación:

- ✓ Conocer al detalle los criterios de comunicación de la Oficina de Comunicaciones, su identidad y los programas que se producen en el municipio.
- ✓ Respetar el Manual de Identidad Visual de la Municipalidad de Quilleco, además de otros planes relevantes que hagan parte de las comunicaciones del municipio.
- ✓ Seguir e interactuar con las cuentas oficiales del municipio y cuentas relacionadas, con el fin de generar tráfico y compartir contenido que puede ser afín.
- ✓ Es importante que el CM establezca objetivos durante su gestión de las cuentas a cargo y defina las metas alcanzables, en el manejo de la comunidad, número de publicaciones, interacciones, etc.
- ✓ Establecer los horarios más convenientes de publicación, de esta forma hay mayor interacción y se llega a un público más amplio.
- ✓ Planear adecuadamente las publicaciones, de tal forma que sean cortas, eficaces y verídicas. Esto lo puede hacer a través de una parrilla de contenidos que incluya piezas gráficas y enlaces.
- ✓ Verificar la redacción y ortografía previa a publicar algún contenido. En caso de cometer un error, que no es lo deseable y se debe evitar al máximo, corregirlo en el caso de Facebook e Instagram, redes sociales que permiten editar, o borrarlo.
- ✓ El tono de conversación debe ser cordial y cercano.
- ✓ Generar contenidos creativos para la gestión de cada red social y evitar el abuso de emoticones.
- ✓ Responder los mensajes internos y comentarios de forma cordial, cercana y rápida.
- ✓ Responder las inquietudes tan rápido como sea posible. En caso de no conocer la respuesta a la pregunta, lo ideal es redirigirla a la persona encargada.
- ✓ El CM debe prestar atención a las cuentas que sigue y las publicaciones con las cuales interactúa. Es recomendable evitar la interacción con cuentas que no sean afines con los valores de la Municipalidad de Quilleco.
- ✓ Al realizar campañas de comunicación en redes, evitar convertir el contenido en spam repitiendo la misma pieza en varias oportunidades y en todas las redes sociales.
- ✓ Evitar publicar o interactuar con fotos de personas consumiendo licor o fumando.
- ✓ Documentar los indicadores de rendimiento en cada red social, con ello, cada CM puede evaluar el tipo de contenido ideal desde su unidad.

- ✓ Las publicaciones por parte de cualquier funcionario de la Municipalidad (de cualquier tipo de contratación) no serán consideradas oficiales, exceptuando los de los secretarios de los departamentos.
- ✓ Eliminar cualquier tipo de publicidad de empresas o entidades externas no relacionadas al municipio en publicaciones, comentarios o mensajes directos.
- ✓ Evitar entrar en debates con los usuarios, principalmente en temas políticos o religiosos.
- ✓ Todos los temas relacionados con pautas en redes deberán consultarse con la Oficina de Comunicaciones.
- ✓ Reportar las cuentas falsas que están suplantando el nombre de la Municipalidad de Quilleco de su Alcalde.

## 12. ¿CÓMO SE IDENTIFICA UNA CRISIS EN REDES SOCIALES?

Tres acciones son las fundamentales:

- Aumento en el número de comentarios o reacciones negativas ante una publicación o situación en donde se menciona a la Municipalidad de Quilleco o a su Alcalde.
- El lenguaje ofensivo por parte de los usuarios crece y pasa a otros escenarios como medios de comunicación o personajes influenciadores.
- La persistencia del tema durante varios días o semanas.

Estas crisis se pueden dividir en:

- **QUEJAS CORRIENTES:** Son quejas regulares de los usuarios. **Debemos crear un proceso de atención al cliente de excelencia y se deberá actuar con sutileza.** La atención deberá ser de excelencia con el objetivo de solucionar la inquietud de los clientes.
- **INCIDENCIAS:** Son quejas más complejas o reiterativas. **Si no actuamos rápido puede ser transformarse en crisis. Se debe ofrecer una experiencia personalizada.** Derivar a alguien con autoridad de inmediato y ofrecer soluciones. Llevar la situación de lo público a lo privado.
- **CRISIS:** Nos referimos a comentarios masivos y comentarios de personas influyentes; generalmente son temas sensibles. **Tendremos que simplificar los procesos de solución, la cual debe ser rápida y significativa. Debemos tener preparados la mayor cantidad de contenidos y/o protocolos de respuestas.** Si es necesario, asumir los errores y hacer seguimiento si las soluciones se cumplieron.

Y así mismo, estas se clasifican a su vez en:

- **INTERNOS:** Se originan dentro de una organización, deterioran la cohesión interna y amenazan con extenderse al público externo. Se originan fuera de la organización y dañan fuertemente la imagen externa de la empresa, algunos ejemplos son: Fatalidad, Renuncias, Problemas de comunicación, Productos defectuosos, Servicio defectuoso, entre otros.
- **INTERNOS:** Se originan fuera de la organización y dañan fuertemente la imagen externa de la empresa. Estas pueden ser debido a: *Fake news, Activismo / Protestas, Problema con Categorización, Incidentes criminales, Desastres Naturales.*

**EJEMPLOS DE CASOS QUE HAN OCURRIDO EN NUESTRO MUNICIPIO:**

#### **a) PIEZAS NO APROBADAS QUE SON PUBLICADAS Y ENTES DESCENTRALIZADOS:**

Publicación de una pieza mal generada desde la estrategia y el mensaje; Publicación de una pieza con errores de ortografía o Publicación de una pieza que su diseño no cumpla con la identidad de marca de la Municipalidad de Quilleco.

##### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN:**

- ✓ Si la pieza contiene errores de diseño, diagramación, mensaje, ortografía que afecte la reputación de la Municipalidad de Quilleco, debe ser retirada del medio inmediatamente se genere la alerta.
- ✓ Se debe proceder a hacer los ajustes y las correcciones pertinentes, para ser de nuevo publicada y hacer su difusión
- ✓ En caso de presentarse errores en medios impresos, si se requiere, se puede publicar un ajuste de fe de erratas si la necesidad lo amerita y representa un riesgo para la marca. Como opción, se pueden usar los otros canales de comunicaciones propios de la entidad, para informar del error y realizar las aclaraciones pertinentes.
- ✓ Se debe evaluar en el material impreso el alcance del error y las decisiones que se deben tomar: retirar el material o corregir el material.

**CLASIFICACIÓN:** QUEJAS CORRIENTES, INTERNO.

#### **b) AFECTACIONES A LA IMAGEN, HONRA Y NOMBRE DE LA INSTITUCIONALIDAD:**

Vinculación con una marca cuya reputación está alterada por corrupción, xenofobia, maltrato, entre otras dentro de un evento institucional y difundida en redes sociales; Aplicación indebida de los logos; Descrédito a un funcionario(a) en evento público por hechos personales que manchan su reputación.

##### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ Retirar inmediatamente la marca causante del descrédito eliminando su publicación, y de ser necesario, informar en el evento que la marca no estaba autorizada y que se solicita su retiro inmediato.
- ✓ Ofrecer disculpas públicas por los hechos que generaron la interrupción del evento desviando el foco del mismo y recordar el motivo que nos congrega.

**CLASIFICACIÓN:** INCIDENCIAS; INTERNO Y EXTERNO.

#### **c) RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS:**

Denuncias en redes sociales sobre: Conflicto de intereses al adquirir productos o servicios de familiares y/o cónyuges; Favorecimiento a conocidos a través de la contratación pública; Contratar con entidades que evaden impuestos; Incurrir en "hechos cumplidos" cuando no existe autorización del ordenador del gasto y se prestan los servicios, o antes de formalizar contratos y pólizas se llevan a cabo los eventos y/o sobre ejecutar los recursos disponibles por cada contrato.

##### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ Acudir al equipo jurídico del Municipio o a la Secretaría Municipal (o al Encargado de las Contrataciones) para atender los casos puntuales, conocer su proceso para preparar respuesta.

- ✓ Seleccionar un vocero digital que explique lo sucedido, acompañado de un comunicado de prensa que podría acompañar dicha publicación.
- ✓ No se deben dar declaraciones hasta tanto no se tenga todo el panorama de la situación.

**CLASIFICACIÓN:** INCIDENCIAS; EXTERNO.

#### **d) DISTURBIOS EN PROTESTAS O EVENTOS PÚBLICOS:**

En caso de que las protestas o eventos de convocatoria pública se salgan de control, se debe mantener la calma y recolectar la mayor cantidad de información posible, para compartirla con el vocero designado a este tipo de situaciones y preparar de la mejor manera el pronunciamiento oficial antes de compartirlo con los medios de comunicación y en redes sociales.

##### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ Evitar emitir pronunciamientos a la ligera en redes sociales, de manera personal o medios no convencionales.
- ✓ No restar importancia o gravedad a las situaciones y brindar información completa sobre lo ocurrido en redes sociales.
- ✓ Planear y consultar cada una de las acciones que se vayan a realizar alrededor del hecho.
- ✓ Planear en la inmediatez la atención a medios de forma equitativa respecto al acceso a la información, respondiendo previamente los posibles cuestionamientos.
- ✓ Procurar hablar con la verdad y mantener la calma, proyectando acciones positivas y dirigiendo la atención hacia las acciones que se adelantan para recuperar la normalidad.
- ✓ Compartir constantemente insumos y material a los periodistas y medios que cubren el hecho.
- ✓ Dar un balance sobre los hechos, con pedagogía, empatía, ética y visión preventiva de este tipo de situaciones que garantice el bienestar de la ciudadanía.

**CLASIFICACIÓN:** CRISIS; EXTERNO.

#### **e) DEBATE DE CONTROL POLÍTICO A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL:**

En redes sociales se da normalmente por parte de los ciudadanos quejas sobre el incumplimiento de las acciones del gobernante, en este caso del Alcalde o acciones no efectuadas en campañas o las descritas en el Plan de Desarrollo Comunal PLADECOC. Es una de las quejas más recurrentes en las Redes Sociales en las cuales, incluso, los ciudadanos se convierten en voceros que amplían y contagian el inconformismo.

##### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ No emitir pronunciamiento alguno hasta que se relacione de forma grave y polémica al alcalde o al municipio. Y, en caso de responder, enmarcar la postura en lo legal y no en lo personal.
- ✓ Señalar quién sería la fuente oficial del tema, con la intención de que se aclaren responsabilidades.
- ✓ Definir la vocería ante los medios, sin exponer al alcalde a menos que sea estrictamente necesario.
- ✓ Enviar material correspondiente para cada medio según su formato. No relacionar el tema con otros a manera de respuesta.

**CLASIFICACIÓN:** QUEJAS CORRIENTES, EXTERNO.

#### **f) NOMBRAMIENTO O DESTITUCIÓN DE FUNCIONARIOS:**

O despidos de grandes números de funcionarios. En cualquiera de estas situaciones, la gente tiende a sentir solidaridad, y si sucede los primeros hechos descritos nombramiento o destitución, las personas quieren conocer los hechos.

##### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ No ahondar en los motivos, centrarse en el futuro o el cambio para el bien del municipio que representa la decisión.
- ✓ Difundir la decisión con la mayor diplomacia posible, sin involucrar a terceros.
- ✓ Agradecer al funcionario su intención de servir o el servicio prestado a la municipalidad.
- ✓ Comunicar quién es el funcionario que llega al nuevo cargo, su experiencia, trayectoria y preparación.

**CLASIFICACIÓN:** INCIDENCIA; INTERNO Y/O EXTERNO.

#### **g) REALIZACIÓN DE OBRAS DE GRAN IMPACTO, EXTENSIÓN EN LA FECHA DE ENTREGA DE OBRAS Y AUMENTO EN COSTO:**

Las quejas sobre la realización de obras recaen en dos puntos: **Movilidad o Economía.**

La primera se ve reflejada en redes sociales por las quejas en congestión vehicular, embotellamiento y tardanzas en la movilización de las personas en el transporte privado y público, máxime en horas punta.

La segunda, cuando por la realización de la obra, se debe cerrar temporalmente tiendas, restaurantes, comercio en general que afectan la economía local.

##### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ Centrar el pronunciamiento en la intención de entregar obras que, en lugar de cumplir un plazo, cumplan con requerimientos de seguridad y beneficio a toda la comunidad.
- ✓ No estipular una nueva fecha de entrega sin tener conocimiento de la situación y la postura de los encargados de la obra.
- ✓ Trasladar el lenguaje técnico a uno digerible tanto para la ciudadanía como para los medios.
- ✓ Guiar a los voceros técnicos de la obra en la difusión de la situación que se presentó y las acciones que se adelantan para mejorar.
- ✓ Aclarar de dónde saldrán los recursos para complementar la obra y por qué esta aumentó.
- ✓ Definir si se trató o no de incumplimiento por parte de la constructora o es una situación externa.

**CLASIFICACIÓN:** INCIDENCIAS; INTERNO O EXTERNO.

#### **h) CASOS DE CORRUPCIÓN O MALA DESTINACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD:**

Este tipo de denuncias, cuando comienzan en redes sociales se dan por rumores que casi siempre nacen de la misma organización. Cuando se dan en medios de comunicación, pueden obedecer a investigaciones realizadas con anterioridad y de las cuales se soportan casi en su totalidad por pruebas.

### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ Reafirmar el compromiso de la administración municipal con la transparencia y el respeto de los recursos públicos.
- ✓ Esclarecer lo sucedido con recursos, programas o proyectos involucrados en la polémica.
- ✓ Establecer un canal para la recuperación de los recursos.
- ✓ Respetar la autonomía de las instituciones involucradas y sus líderes al momento de manejar la polémica.
- ✓ No emitir juicios o posturas sin que las autoridades se pronuncien. Y si es conflicto escala hasta el alcalde, se deberá definir en la vocería que los involucrados se hagan cargo, sin seguir exponiéndose.

**CLASIFICACIÓN:** CRISIS; INTERNO.

### **i) CONTINGENCIA Y EMERGENCIAS (POR FENÓMENOS AMBIENTALES):**

Sobre este tema, usualmente es la comunidad quien por medio de redes sociales con efecto de llamar a los medios de comunicación, anuncian lo que está ocurriendo y se unen personas comentando sobre como a ellos los ha afectado.

### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ Coordinar con los organismos correspondientes la emisión de declaraciones a medios y difusión de información.
- ✓ No apresurar pronunciamientos sin tener datos claros y estratégicos sobre la emergencia.
- ✓ Anunciar el seguimiento, paso a paso, de los planes de contingencia estipulados.
- ✓ Monitorear constantemente la situación y dar informes al respecto.
- ✓ Dar un parte de tranquilidad a la ciudadanía y demostrar que se está haciendo el acompañamiento y se está brindando el apoyo correspondiente a los afectados.

**CLASIFICACIÓN:** CRISIS; EXTERNO.

### **j) FALLAS EN LA ATENCIÓN EN SALUD DE LOS HABITANTES:**

Este mismo usualmente tiene un carácter de afectación a los derechos humanos, con ello debe recogerse primero toda la información sobre el mismo antes de cualquier pronunciamiento.

Asimismo, es una responsabilidad del ente de salud anunciar la ocupación, fallas posibles en la atención del servicio y calamidades. Esto permitirá que las personas puedan estar enteradas antes de que se genere una queja o denuncia.

### **ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN**

- ✓ Emitir pronunciamiento sólo en casos de entidades que pertenezcan al municipio.
- ✓ Articularse con las entidades involucradas para conocer de primera mano la información y unificarla.
- ✓ Exponer las causas de la situación.
- ✓ Afianzar que la Municipalidad trabaja por mejorar la calidad de vida la ciudadanía.
- ✓ Priorizar la protección de la vida en las declaraciones.
- ✓ Anunciar sobre las futuras obras que se realizarán en el municipio para el mejoramiento de este servicio.

**CLASIFICACIÓN:** CRISIS; INTERNO O EXTERNO.

### 13. PARA EL CIERRE DE UNA CRISIS Y RECOMENDACIONES FINALES

La crisis no cierra de manera inmediata o en su totalidad, pero se deben tener en cuenta los siguientes parámetros para verificar si efectivamente está entrando en la fase final y anunciar a las audiencias competentes:

- La eventualidad ha finalizado.
- Los daños han sido evaluados.
- Las acciones ejecutadas han dado resultados
- Se ha minimizado la presión de los medios de comunicación.
- Están bajo control las acciones legales, políticas, sociales.

#### PARA CERRAR LA CRISIS, SE DEBE:

- Examinar los hechos ocurridos y su impacto.
- Analizar la funcionalidad de las medidas que se tomaron.
- No dejar acciones inconclusas.
- Examinar las relaciones de la administración municipal con sus distintos públicos (funcionarios, ciudadanía, medios de comunicación, instituciones, entre otros).
- En caso de haber adquirido compromisos, hacer seguimiento minucioso a su cumplimiento.
- Hacer seguimiento a los procesos comunicativos que se entablen con los diferentes públicos para así estar al tanto de un posible reavivamiento de la crisis.
- Elaborar un informe crítico sobre lo ocurrido y promover un plan de mejoramiento a partir de las consecuencias de la crisis.

#### RECOMENDACIONES FINALES, PENSAR EN:

- ✓ Adecuar la información de acuerdo con el medio por el cual se hará difusión y al público al que está dirigido.
- ✓ Establecer audiencias y prioridades.
- ✓ Hacer actualización continua de la información.
- ✓ Los mensajes a emitir deberán ser claros, consistentes, transparentes y veraces.
- ✓ No brindar información "off the record" a representantes de los medios de comunicación o a grupos involucrados en la crisis.
- ✓ No apresurarse a comunicar por presión de grupos o periodistas.
- ✓ No suponer,
- ✓ No hablar desde la opinión ni las ideas personales,
- ✓ No mentir ni dar información incompleta.