



PROTOCOLO DE COMUNICACIONES FEDERACION CHILENA DE DEPORTES ACUATICOS

1. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene como propósito establecer procedimientos para orientar las acciones en el área de comunicaciones de la Federación Chilena de Deportes Acuáticos (FECHIDA), garantizando siempre la alineación con la Política de Comunicaciones de la Federación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo es de aplicación para todos los miembros, colaboradores y partes involucradas en las actividades y acciones comunicacionales de la FECHIDA.

3. LINEAMIENTOS GENERALES DE ACTUACIÓN

- **Planificación:** Todas las comunicaciones deben ser planificadas y revisadas antes de ser difundidas, garantizando su coherencia con la Política de Comunicaciones.
- **Canales de comunicación:** Se deben utilizar los canales oficiales de la FECHIDA para todas las comunicaciones relacionadas con las actividades de la Federación.
- **Respuesta a medios:** Las respuestas a medios de comunicación deben ser claras, y siempre serán realizadas por los voceros designados por la Federación.
- **Capacitación:** Se promoverá la capacitación continua en materia de comunicaciones a todos los involucrados, para garantizar la excelencia en el área.

4. MECANISMOS GENERALES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

- **Revisión periódica:** Las comunicaciones serán revisadas periódicamente para asegurar su alineación con este protocolo y la Política de Comunicaciones.
- **Retroalimentación:** Se establecerán mecanismos para recoger feedback del público interno y otros grupos de interés, para mejorar continuamente las comunicaciones.

5. PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB

5.1. Criterios para publicar notas informativas

- **Momento de publicación:** Dependiendo del evento, se realizará una nota de prensa al final de cada jornada o al finalizar el torneo completo. La decisión se basará en la relevancia de los resultados.



- **Contenido de las notas:** Las notas se centrarán estrictamente en información técnica y deportiva, destacando y promoviendo los logros y resultados de nuestros deportistas. Deben evitarse opiniones personales, rumores o información no verificada.
- **Objetividad y neutralidad:** La opinión personal no tiene cabida en estas notas. Se deben evitar sesgos, y solo se publicará información oficial.
- **Fuentes de información:** Se deben citar las fuentes de la información cuando sea necesario, especialmente si se incluyen estadísticas o datos específicos.
- **Imágenes y multimedia:** Si se incluyen imágenes o vídeos, deben ser relevantes para la nota y tener los derechos adecuados para su publicación. Además, es importante asegurarse de que cualquier persona mostrada en las imágenes haya dado su consentimiento para ser publicada.

5.2. Verificación de la información

Antes de proceder con la publicación de cualquier nota en la página web, es esencial que la información haya sido previamente enviada a las asociaciones.

5.3. Validación por el Directorio

La información a publicar debe estar respaldada por un correo electrónico enviado por el encargado de comunicaciones del Directorio de FECHIDA. Sin este respaldo, la nota no puede ser publicada en la página web.

5.4. Formato de envío

Las notas a ser publicadas deben enviarse en un formato claro y legible, preferiblemente en un documento adjunto, junto con las imágenes o gráficos relevantes, si los hubiera.

5.5. Revisión y correcciones

Una vez que la nota esté publicada, se realizará una revisión rápida para garantizar que no haya errores y que se vea correctamente en la página web. Si se detecta algún error o inexactitud en la nota ya publicada, se corregirá inmediatamente y se hará una nota al pie indicando que se ha realizado una corrección.



6. PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES

6.1. Redes sociales activas

Instagram y Facebook.

6.2. Calidad gráfica

Todas las publicaciones deben ser de alta calidad. Si el contenido no es propio, debe darse el reconocimiento adecuado al autor.

6.3. Diversidad de contenidos

Es esencial rotar el contenido entre todas las disciplinas. La federación promueve equidad entre todas las disciplinas que representa.

6.4. Prioridad de Eventos

Los megaeventos tienen prioridad en la comunicación por ser parte del ciclo olímpico.

6.5. Campeonatos Nacionales

Se deberá dar cobertura completa de cada campeonato nacional, para lo cual el encargado de la disciplina (o encargado del evento) deberá informar los resultados en forma oportuna y poner a disposición fotografía en alta calidad.

La frecuencia de publicación será de uno o dos posts diarios según contenido disponible. Cada dos jornadas, se publicará tabla de puntos o brackets. Al finalizar, se publicará una gráfica con el equipo campeón del evento.

6.6. Competencias Internacionales

Para todas las disciplinas se publicará previo al inicio del campeonato la foto oficial de la selección.

En la **natación clásica** se realizará una publicación en caso de récord nacional y/o un resultado entre las tres primeras posiciones de la prueba.

En el caso de la **natación artística** se publicará resultados técnicos en caso de una buena puntuación y/o un resultado entre las tres primeras posiciones de la prueba.

Para el **waterpolo** se publicará una gráfica post-partido y/o en caso que el equipo se posiciones entre los tres primeros lugares del torneo. En caso de derrotas abultadas, se realizará una publicación intentando por una parte minimizar el impacto del resultado, y por otra subir la moral del equipo.

Para las **aguas abiertas** se realizará una publicación en caso de un resultado entre las tres primeras posiciones de la prueba.

En todos los casos se recurrirá a imágenes de archivo en caso de no contar con contenido en alta calidad.



6.7. Publicaciones para Marcas

La Federación tiene compromisos publicitarios con *partners* (marcas colaboradoras). En este caso la frecuencia de las publicaciones será conforme los términos acordados en los respectivos contratos.

Se trabajará en conjunto con la marca para desarrollar gráfica y copy, manteniendo lineamientos de ambas cuentas.

6.8. Interacción con usuarios

La gestión de respuestas en las redes sociales deberá asegurar una comunicación oportuna, coherente y profesional.

Es responsabilidad del **community manager** gestionar y responder de manera oportuna los comentarios y mensajes directos en las redes sociales, solicitando en caso necesario la aprobación del directorio para responder en temas que pongan en riesgo la reputación de la Federación.

Las respuestas deben ser exclusivamente informativas, evitando expresar opiniones personales o comentarios que puedan ser interpretados de manera subjetiva. En caso de no contar con una respuesta clara o específica, se deberá dirigir al usuario a ponerse en contacto con el encargado de la disciplina en cuestión o proporcionar los medios adecuados para obtener la información.

Para preguntas frecuentes se deberá tener respuestas preestablecidas que se puedan adaptar según la situación, asegurando consistencia en la comunicación.

Es esencial responder de manera oportuna, es decir, dentro de un margen de tiempo razonable (por ejemplo, en un plazo máximo de 24 horas).

Se debe manejar una buena ortografía y coherencia en la respuesta. La manera en que se escribe refleja la imagen y profesionalismo de la Federación.

En el caso de **comentarios negativos o críticas** se deberá evitar la confrontación. Si es necesario y posible, llevar la conversación a un canal privado (como mensajes directos) para abordar el problema o inquietud. Es primordial mantener siempre un tono respetuoso y amable, independientemente de la naturaleza del comentario o pregunta del usuario.

7. BOLETIN

El boletín es de carácter informativo y su contenido consistirá en las **6 mejores notas** (según impacto) del mes anterior. Se deberá garantizar la rotación de información, dando espacio a todas las disciplinas representadas por FECHIDA.

Cada edición se publicará durante los primeros 7 días del mes. Una vez elaborado, el boletín se enviará a administración para su difusión entre los asociados a través del correo electrónico.

Todas las notas deberán estar vinculadas directamente a la página web para proporcionar información detallada.



El boletín se elaborará en la plataforma Stripo asegurando un formato coherente y atractivo. Se deberá verificar que todos los enlaces estén activos y dirijan a las notas correspondientes en la página web.

En caso de eventos o competencias en curso o recién finalizadas, se esperará que el evento concluya para incluir la nota de cierre en el boletín.

Directorio

Federación Chilena de Deportes Acuáticos

