

2. FASE DE PLANIFICACIÓN

2.1. Políticas y procedimientos

ID	CÓDIGO	TÍTULO	RESUMEN
2700	PO.COM.003	Vocerías oficiales Santiago 2023	Definir una vocería autorizada y coordinada a nivel central, que garantice una respuesta oportuna a los medios de comunicación sobre la información de eventos y/o contingencias, así como las estrategias previamente definidas.
2703	PO.COM.006	Divulgación de información en redes sociales personales	Sugerir la manera en que se deben divulgar las informaciones de la Corporación Santiago 2023 compartidas en medios digitales, en redes personales del staff, incluyendo colaboradores, asesores, contratistas y cualquier otra persona que realice funciones dentro de la organización.
2836	PP.COM.007	Caída sitio web Santiago 2023	El objetivo es poder reaccionar rápidamente frente a la caída del sitio web oficial de Santiago 2023 (santiago2023.org)
2837	PP.COM.008	Publicación de información errónea Santiago 2023 y stakeholders	Mantener la comunicación de Santiago 2023 correcta en las plataformas digitales, tanto de Santiago 2023, como de las partes interesadas: sponsors, tanto institucionales como comerciales (santiago2023.org). Esta política tiene un flujo de información para la aclaración de equivocaciones en la publicación de información.

3515	PP.COM.009	Participación de prensa y comunicaciones en el Programa de CULTura	Determinar el procedimiento de cobertura por medios de prensa, redes sociales y en recintos de las diferentes actividades del Programa de Arte y Cultura en sus diferentes espacios de acción.
3517	PP.COM.011	Voceros en las sedes	Definir una voz autorizada y coordinada tanto a nivel central como en sedes del CO Santiago 2023 que garantice una respuesta a los medios de comunicación con respecto a la información de eventos y/o contingencias, así como las estrategias a asumirse por parte de la CO Santiago 2023.
3518	PP.COM.012	Servicio de noticias y fotografías	Creación de la Agencia Oficial de Noticias y Fotografías - Santiago 2023, con la finalidad de difundir los hechos más relevantes y noticiosos de los XIX Juegos Panamericanos y VII Juegos Parapanamericanos Santiago 2023, para periodistas.
3554	PP.COM.002	Coberturas comunicacionales	El propósito del siguiente procedimiento es establecer claramente cómo la Dirección Ejecutiva de Santiago 2023 y sus distintas áreas funcionales pueden hacer sus requerimientos de comunicaciones a la gerencia de COM en Games Time, y cómo esta área debe responder frente a las diferentes necesidades corporativas.

2.2. Hitos

ID	ESTADO	RESPONSABLE	HITO
488	Terminada		Presentar a PS las publicaciones oficiales

616	Terminada
643	Terminada
831	Terminada
868	Terminada
931	Terminada
642	Terminada
830	Terminada
930	Terminada
932	Terminada
1169	Terminada
1170	Terminada
1233	Terminada
1234	Terminada
1235	Terminada
1290	Terminada
1291	Terminada
1390	Atrasada
1391	Terminada
1392	Terminada

Pablo Apablaza

Publicar boletín informativo para los CON
Publicar Guía de procedimiento de aduanas
Publicar Guía de normas gráficas
Publicar Guía de hospedaje
Publicar Manuales técnicos por deporte
Publicar Guía de ticketing
Publicar Guía de protección de marca
Publicar Dossier de jefes de misión
Publicar Manual de transporte
Publicar Manual de servicios médicos y control de dopaje
Publicar Guía de prensa
Publicar Guía de tarjeta de tarifas
Publicar Paquete de información sobre acreditación
Publicar Paquete de información sobre inscripciones deportivas
Publicar Guía farmacéutica
Publicar Guía para uniformes de competencia y equipamiento deportivo
Publicar Guía para los equipos
Publicar Guía de oficiales técnicos
Publicar Menú de comedor de atletas

1694	Terminada		Publicar Guía del espectador
1445	Terminada		Publicar Guía de llegadas y salidas
1482	Atrasada		Publicar Guía de sistema de pases de invitados - Villa
1541	Terminada		Publicar Manual de jefes de misión
1693	Atrasadas		Enviar a IPC publicaciones y folletos
1695	Terminada		Publicar Boletines de prensa
1696	Terminada		Publicar Periódico diario en la Villa
1697	Atrasada		Publicar Formularios de solicitud de comida para eventos
1774	En proceso		Publicar y distribuir Informe Oficial de Juegos Parapanamericanos
543	Terminada	Daniela Carrasco	Entregar Página web accesible
434	Terminada		Dar a conocer pictogramas deportivos
2380	Terminada		Plan estratégico de comunicaciones
706	Terminada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
837	Terminada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
941	Eliminada		Comenzar eventos de prueba
942	Terminada		Comenzar reclutamiento de voluntarios
1056	Terminada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
8	Eliminada		Generar contenidos para la página web
241	Eliminada		Anuncios de patrocinadores a medida que vayan concretándose

891	Terminada
940	Terminada
1084	Terminada
1177	Terminada
1213	Terminada
1228	Terminada
1239	Terminada
1270	Atrasada
1316	Terminada
1405	Terminada
1448	Atrasada
1449	Terminada
1450	Terminada
1517	Terminada
1518	Terminada
1526	Terminada

Lanzamiento del portal de venta de entradas para clientes
Anunciar relevo de antorcha
Establecer Página web para Games Time
Empezar Programa de selección de portador de la antorcha
Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
Enviar a IPC Plan de comunicación para Games Time
Enviar a PS Plan comunicacional durante los Juegos, para su aprobación
LOC utilizará videos de educación deportiva A-Z producidos por IPC en canales en línea y en presentaciones deportivas cuando sea necesario
LOC proporcionará al IPC un informe trimensual sobre el estado de sus actividades de comunicaciones y medios de comunicación
Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
Enviar a PS Plan comunicacional Post Juegos, para su aprobación
Dar a conocer diseño de la antorcha
Dar a conocer medallas
Dar a conocer uniformes
Tener lista página web durante los Juegos
Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23

1598	Atrasada		LOC proporcionará al IPC un informe trimestral sobre el estado de sus actividades de comunicaciones y medios de comunicación
1673	Atrasada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
1703	Próxima a vencer		Redirección de URL Parapanamericana y transferencia de cuentas de redes sociales relacionadas con Parapanamericanos
1743	En proceso		Entrega de Memoria de los Juegos
1759	No iniciada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
1796	No iniciada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
1809	No iniciada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
1814	No iniciada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
1824	No iniciada		Incluir en página web las actas de Asamblea y otros artículos 23
776	Eliminada		LOC proporcionará al IPC un informe trimestral sobre el estado de sus actividades de comunicaciones y medios de comunicación
904	Terminada		LOC proporcionará al IPC un informe trimestral sobre el estado de sus actividades de comunicaciones y medios de comunicación
1064	Terminada	Eduardo Urtubia	Enviar a IPC Plan de comunicaciones de crisis previa a los Juegos, para su revisión
1065	Terminada		Enviar a IPC Planificación los eventos/ actividades de los medios de comunicación a un año de los Juegos y lanzamiento la venta de entradas, para su aprobación
2590	Terminada		Enviar a PS Plan comunicacional de 2023, para su aprobación

1158	Terminada	LOC proporcionará al IPC un informe trimensual sobre el estado de sus actividades de comunicaciones y medios de comunicación
1273	Terminada	Enviar a IPC Plan de comunicaciones de crisis en tiempo de juegos, para su revisión
1472	Atrasada	LOC proporcionará al IPC un informe trimensual sobre el estado de sus actividades de comunicaciones y medios de comunicación
1488	Atrasada	Comunicaciones

2.3. Publicaciones

- Guía de redacción: <https://bit.ly/GuíadeRedacción>
- Guía turística: <https://bit.ly/GuíaTurística>
- Guía de turismo accesible: <https://bit.ly/GuíaTurismoAccesible>
- Manual de estilo: <https://bit.ly/ManualdeEstiloStgo2023>

2.4. Análisis de la fase de planificación (relación con otras AF, principales logros y dificultades en esta fase)

Entendiendo que la misión del área de Comunicaciones del comité organizador de los Juegos fue crear la mayor percepción positiva posible del megaevento, se creó una estrategia que pudiera cumplir con lo anterior. Esto se basó en una sólida visión de Santiago 2023 para así desplegar una amplia gama de actividades mediante distintas plataformas, como relaciones con los medios, relaciones públicas, comunicación interna, medios digitales y sociales.

Dentro de los principales logros del área se encuentra haber creado una estrategia de comunicación exitosa de los distintos hitos en la previa a los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos:

- Lanzamiento de la mascota oficial (octubre de 2021).
- Cuentas regresivas (1.000 días, un año, 100 días).
- Lanzamiento de canción oficial.
- Eventos de prueba (triatlón, boccia y escalada deportiva).

- Programa cultural.
- Programa de Educación.
- Murales barriales.
- Programa de relevo de antorcha.
- Proceso de adquisición de entradas.
- Lanzamiento de estrategia de sostenibilidad.
- Creación del Podcast “1635, Los Juegos al Día”, con la conducción del director del área y diferentes entrevistados semanales.

Durante la fase de planificación, las complicaciones surgieron debido a modificaciones en la administración, específicamente en el cambio organizacional de la Corporación, en que el área de Comunicaciones dejó de depender de la dirección de marketing, para constituirse en otra dirección dependiente de Dirección Ejecutivo, y el cambio también del Director Ejecutivo en junio de 2023.

Por último, destacar que Comunicaciones se relaciona con diferentes áreas funcionales, como la colaboración en la publicación de distintas guías de Acomodaciones (ACM), Gestión de Villas (VIL), Acreditación (ACR), Servicios Médicos (MED), PFS (Servicios a la Familia Panamericana y Parapanamericana), Transporte (TRA), Servicios a los Medios (PRS), Servicios a los Espectadores (EVS), Llegadas y Salidas (AND), Deportes (SPT) y Legado y Sostenibilidad (LNS).

3- Games Time

3.1- Ejecución de actividades programadas. Estadísticas del área, sedes en las que se activó y registro de actividades.

Durante la época de Juegos Santiago 2023, es necesario comentar que el equipo de prensa se fusionó con el equipo de comunicaciones internas - que tiene a cargo también la gestión de publicaciones-, con el objetivo de potenciar el área y desarrollar los productos comunicacionales entre ambos equipos.

Las principales tareas del área de prensa y comunicaciones durante Juegos, fueron las siguientes:

a-Convocatorias conferencias de prensa en Main Press Center (MPC):

- Conferencia de prensa anuncio de artistas ceremonia de inauguración Juegos Panamericanos.
- Conferencia de prensa inicial de los Juegos Panamericanos..
- Conferencia de prensa de evaluación de los Juegos Panamericanos.

- Conferencia de prensa anuncio artistas ceremonia de inauguración Juegos Parapanamericanos.
- Conferencia de prensa inicio Juegos Parapanamericanos.
- Conferencia de prensa cierre Juegos Parapanamericanos.

b-Elaboración de comunicados de prensa.

c-Elaboración de boletín de prensa externa “Prensa al Día”:

- 15 ediciones Juegos Panamericanos
- 9 ediciones Juegos Parapanamericanos.

d-Gestión de contenido propio para la página web oficial. El área definió abocarse a los contenidos “lado B” de los Juegos.

- Juegos Panamericanos: **331 notas**
- Época de Transición: **102 notas**
- Juegos Parapanamericanos: **156 notas**

Total de notas investigadas y escritas por el equipo: 589

Promedio de 16.36 notas diarias.

e-Elaboración boletín para atletas.

- **37 boletines para atletas** Villa Panamericana y Parapanamericana, en inglés y español.

f- Atención de requerimientos de prensa.

g-Publicaciones:

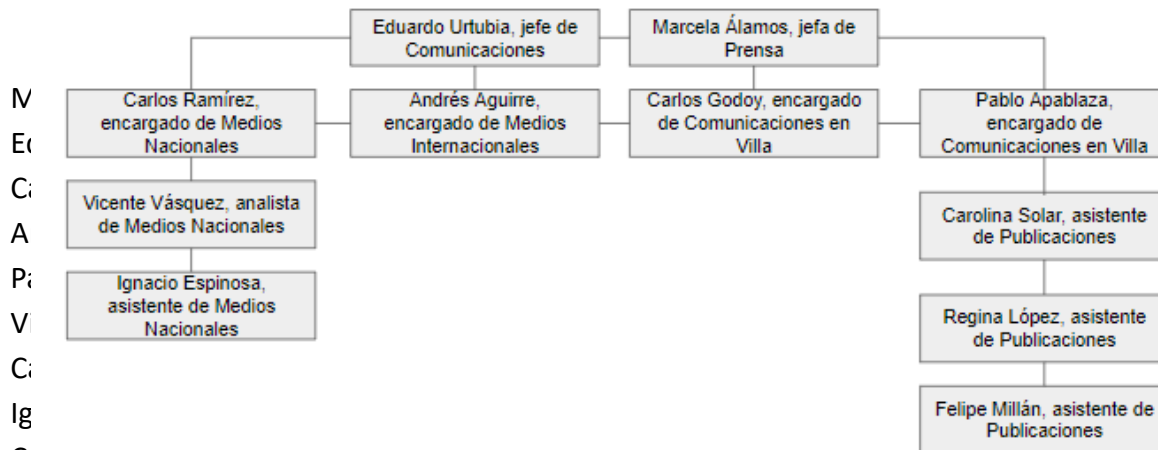
- **Edición de 94 guías**, manuales y publicaciones

h-Comunicaciones internas:

- **120 ediciones de Conectados**, boletín de comunicación interna.
- Envío permanente de información corporativa a través del **whatsapp institucional**.

3.2- Cambio en el organigrama en games time. Identificar el staff de Juegos, identificar los ajustes de staff en época de transición y en Juegos Parapanamericanos, funciones.

A continuación el organigrama que se sostuvo en Juegos Panamericanos, época de transición y Juegos Parapanamericanos:



Carolina Solar: Asistente de publicaciones
 Regina López: Asistente de publicaciones
 Felipe Millán: Asistente de publicaciones

3.3- Voluntarios, cantidad, ubicación, roles y horarios.

El área de prensa y de comunicaciones internas no requirió la participación de voluntarios.

3.4- Ajustes de accesibilidad ejecutados desde su área.

El área de prensa no realizó ajustes de accesibilidad en ninguno de sus productos comunicacionales (sólo escritos).

3.5- Principales dificultades presentadas en games time resueltas en sede. Describir cómo resolvieron.

Dentro de las principales dificultades que enfrentó el área en el periodo de Juegos, se encuentran las siguientes situaciones:

- Problemas de acceso para ciertas sedes y recintos, que no estaban incluidas en la acreditación de los reporteros y que se debió solucionar gestionando pases diarios para nuestros periodistas, directamente con los VEM.
- Problemas de transporte para el traslado del equipo.
- Problemas de prensa no acreditada con interés de cubrir las pautas de prensa que se realizaron dentro de los recintos. Nuestra área se encargó de resolver este problema gestionando pases diarios directamente con los VEM.

3.6- Principales situaciones que debieron subir al MOC.

- Reclamos de periodistas internacionales por reiteradas fallas en el servicio de transporte.
- Accidente laboral de trabajadora no contratada de la empresa proveedora FORBES. Se filtró en prensa que la empresa hizo que la trabajadora firmara su contrato laboral estando hospitalizada, para activar el seguro.
- Protesta de trabajadores del aseo por no pago de la empresa proveedora.

4- **Cierre de los Juegos**

4.1. Tiempo para hacer cierre del área (incluyendo salida del staff)

4.2. Legado:

- Boletines de Prensa
- Contenido página web
- Publicaciones, guías y manuales

4.3. Informes de entrega

4.4. Restablecimiento (reinstatement) (si aplica)

5. **Conclusiones y recomendaciones**

5.1. Principales logros

Uno de los principales logros del área de prensa, tiene relación con el aumento exponencial de notas positivas en relación al quehacer de los Juegos Santiago 2023.

Desde el punto de vista cualitativo, la dirección logró romper con la tendencia de noticias negativas sobre la Corporación y la organización de los Juegos, que se fundaban básicamente en problemas administrativos con las rendiciones de los recursos públicos, con los atrasos en obras de infraestructura y con la salida de la anterior dirección ejecutiva en junio de 2022.

En este contexto, el área logró mayor visualización con un crecimiento exponencial mes a mes:

Abril: 542

Mayo: 541

Junio: 695

Julio: 1.355

Agosto: 1.135

Septiembre: 1.342

Oct: 12.551

Nov: 11.358

5.2. Principales dificultades

- El área no contó con transporte propio para la investigación en terreno.
- Los periodistas del área fueron acreditados con restricciones.
- El 95% de las pautas de prensa se realizaron al interior de los recintos, constituyendo un problema para la prensa no acreditada.

5.3. Recomendaciones para otros Juegos.

- Publicaciones oficiales: el área de Publicaciones, a cargo de los manuales y guías, no contó con un diseñador que perteneciera al equipo. Es de suma importancia que para próximos Juegos esté en la interna para agilizar tiempos de diseño, construir una identidad gráfica rápido y brindar templates de alta calidad a las áreas funcionales del comité organizador.
- Periodistas del comité organizador deben contar con una acreditación lo más amplia posible.
- El área debe contar con transporte propia para facilitar la labor del reporte.

Anexos

- Boletines "Prensa al día": https://drive.google.com/drive/folders/12NrsLRjZFnH4oNsbkise9CeLpaxmWOq9?usp=drive_link
- Boletines de Villa: <https://drive.google.com/drive/folders/1dJQ47CzCfB43M3ttypLKEnyKwU6KV2DY?usp=sharing>
- Publicaciones oficiales: https://drive.google.com/drive/folders/1bxZK2a0wDwPBfo_Ntz_XqjyZHFawTPnC?usp=sharing
- Noticias corporativas: <https://santiago2023.org/es/noticias/general-sitio-web/lista>