



## “Año de la Innovación y la Competitividad”

### **RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS) NO. 015-2019, MEDIANTE LA CUAL SE APRUEBA PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS PARA REDES SOCIALES DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS).**

**CONSIDERANDO 1:** Que la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), consciente de su responsabilidad de cuidar la imagen, reputación y credibilidad de la institución, ha diseñado el presente Plan de Gestión de Crisis, a los fines de disponer de una herramienta donde se establezcan los conceptos, estrategias, procedimientos y líneas de acción para el manejo de escenarios de crisis para las Redes Sociales del CNSS.

**CONSIDERANDO 2:** Que, para los fines de esta Plan, se entenderá por situación de emergencia o crisis: *“Cualquier evento que amenace la reputación o el funcionamiento de la entidad, que pueda afectar la salud y/o el bienestar de los trabajadores, de la comunidad o del público en general y que tenga el potencial de generar publicidad negativa para la institución, de estimular una amplia cobertura mediática local o nacional y de tomar un tiempo extraordinario por parte del staff directivo para enfrentarlo”.*

**CONSIDERANDO 3:** Que este Plan de Gestión de Crisis, cumple con los requerimientos establecidos en el Capítulo IV de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1), relativo a la gestión de Redes Sociales, establecidas por la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC).

**CONSIDERANDO 4:** Que dentro de los objetivos del Plan, podemos citar los siguientes: a) Elaborar un Plan de Crisis para las Redes Sociales, con el propósito de tener una respuesta adecuada cuando se presente una situación de conflicto en dichos medios de comunicación; b) Definir las acciones a tomar, con la finalidad de poder enfrentar de forma rápida y eficiente cualquier situación de vulnerabilidad en las redes sociales institucionales; c) Analizar los posibles riesgos, amenazas y vulnerabilidades que podría tener la institución en las redes sociales; y d) Proteger la imagen, reputación y credibilidad de la institución a través de un mensaje breve y claro.

**CONSIDERANDO 5:** Que este Plan está dirigido a los diferentes colaboradores del CNSS, en especial a la Dirección de Comunicaciones y al Departamento de Tecnología de la

Información y Comunicaciones (TIC), los cuales están a cargo de manejar las situaciones de crisis de la institución, en lo que se refiere a la gestión de la comunicación.

**CONSIDERANDO 6:** Que así mismo, la Dirección de Comunicaciones del CNSS debe hacer un estudio sobre qué consecuencias dejó la crisis en caso de suceder y el impacto que tuvo ante la imagen y la reputación de la entidad. Además, a través de la promoción se le puede dar al usuario razones suficientes para seguir confiando en la entidad.

**CONSIDERANDO 7:** Que el artículo 26, literal b, de la Ley 87-01 especifica que la Gerencia General del CNSS tiene como función: "*Organizar, controlar y supervisar las dependencias técnicas y administrativas del CNSS*".

**CONSIDERANDO 8:** Que la Gerencia General del CNSS, tiene como objetivo principal velar por el cumplimiento de todas las normas y reglamentaciones que en la materia aplica, a fin de garantizar, que todos los procesos sean transparentes y eficientes en pro del desarrollo del CNSS.

**VISTA:** La Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1).

Por todo lo anteriormente expuesto, verificados los documentos que forman parte del expediente y en ejercicio de las atribuciones que me confiere el citado artículo 26 de la Ley 87-01 que crea el SDSS y el Reglamento Interno del CNSS, dicto la siguiente Resolución Administrativa:

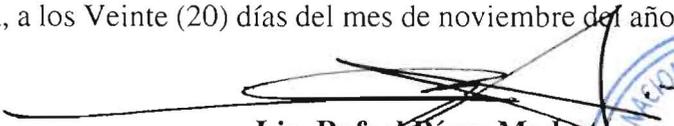
#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Se aprueba el **Plan de Gestión de Crisis para Redes Sociales del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)**, anexo a la presente.

**SEGUNDO:** Se instruye a la **Dirección de Comunicaciones y al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones del CNSS** a manejar y dar seguimiento a las situaciones de crisis que puedan presentarse en la institución, en todo lo relativo a la gestión de la comunicación.

**TERCERO:** La presente Resolución Administrativa deroga cualquier otra disposición que le sea contraria; la misma entrará en vigencia a partir de la fecha de su firma y será comunicada a través de la **Dirección de Recursos Humanos** a todo el personal de la institución, así como, a las demás personas naturales o jurídicas que proceda.

DADO en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los Veinte (20) días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve (2019).

  
**Lic. Rafael Pérez Modesto**  
Gerente General del CNSS

RPM/AE/rm  
Anexo: Plan de Gestión de Crisis para Redes Sociales del CNSS.



Dirección Jurídica

Aprobación de Documentos

*AS* 20/11/19



**"Año de la Innovación y la Competitividad"**

Santo Domingo, RD.  
11 noviembre 2019

CNSS-DPD-019-19

A : Lic. Rafael Pérez Modesto  
Gerente General

De : Ing. Alexandra Morillo  
Directora de Planificación y Desarrollo

Asunto : Aprobación de Plan

Anexos : Plan de Gestión de Crisis Redes Sociales del CNSS

*Revisado, analizado y  
Aprobado por  
Correspondiente*

*20-11-2019*



Luego de un cordial saludo, tenemos a bien remitir para su revisión y aprobación el "Plan de Gestión de Crisis para Redes Sociales del CNSS", instrumento que nos servirá de guía para enfrentar situaciones desfavorables a la institución en las redes sociales.

Este Plan es de vital importancia para el cumplimiento de la Nortic E1, y poder recuperar dicha certificación.

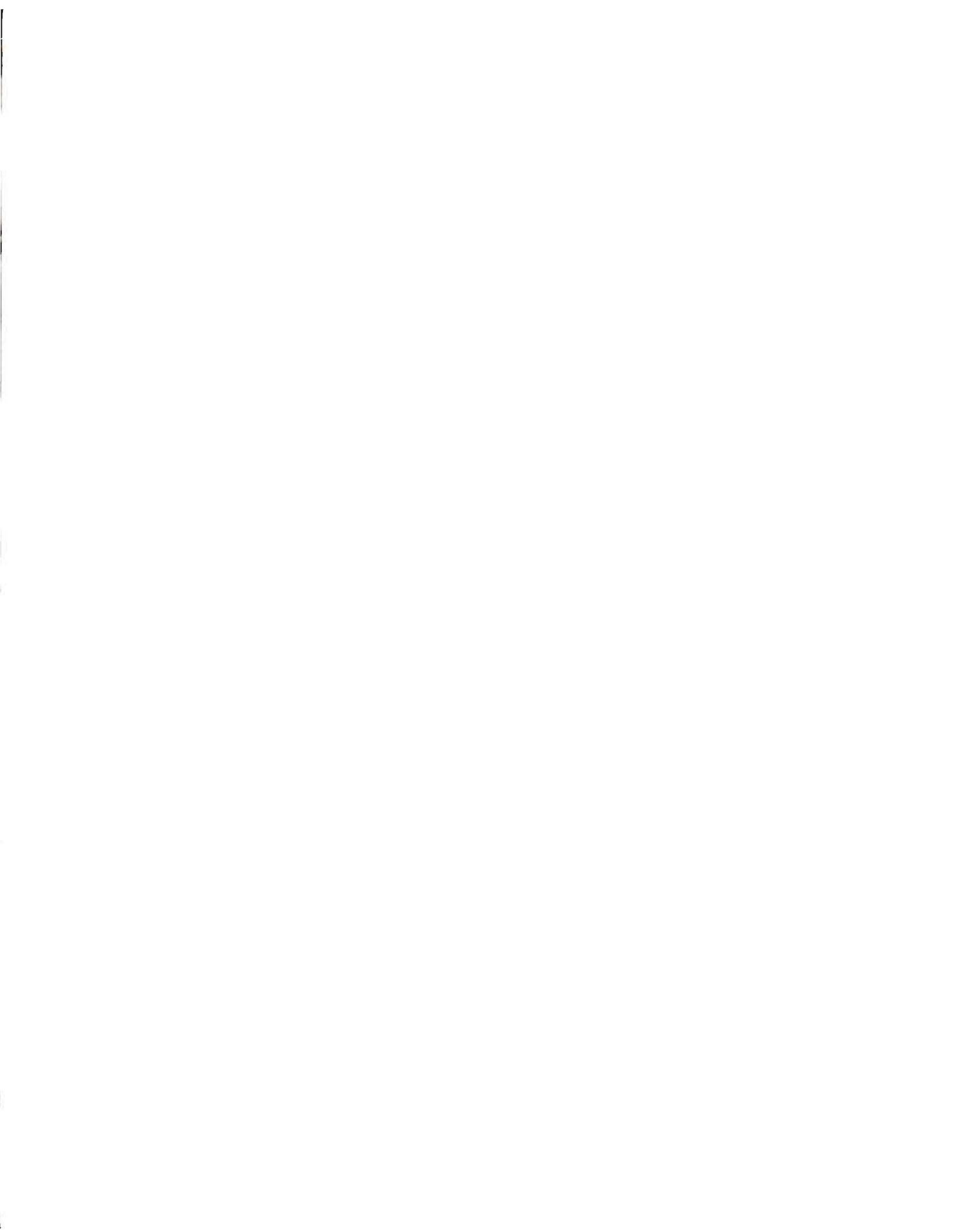
Esta documentación requiere su aprobación final y la resolución administrativa correspondiente para su formalización definitiva, lo cual servirá además como evidencia para posteriores auditorías.

Sin otro particular y ratificando nuestro compromiso con la institución, se despide,

Atentamente,

AM/ar







**CNSS**

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

# Plan de Gestión de Crisis de Redes Sociales del CNSS

Ver. **1.0**

**2019**

Unidad:

Dirección de Comunicaciones

Nombre del documento:

**PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS DE REDES SOCIALES DEL CNSS**

Revisión: V.1.0

Fecha actualización:

Noviembre 2019



**Historial de Cambio**

Fecha	Autor	Versión	Referencia del documento
20/09/19	Depto. DICG - DC	0.1	Creación del documento.
31/10/19	Depto. DICG - DC	0.2	Revisado por la Dirección de Comunicaciones
08/11/19	Depto. DICG - DC	0.3	Revisado por la Dirección de P&D
18/11/19	Depto. DICG - DC	1.0	Versión aprobada por Res. No. xxxxxx

**Lista de Distribución**

Nombre	Rol	Revisión/Comentarios
Gerente General	Aprobación	
Director/a comunicaciones	Supervisor/Responsable	
Personal CNSS	Conocimiento	

**Preparado por:**

Dirección de Comunicaciones  
Departamento de TIC  
Desarrollo Institucional y Calidad en la  
Gestión

**Revisado por:**

Ing. Alexandra Morillo  
**Dirección de Planificación y Desarrollo**  
**Fecha revisión:**  
Noviembre 2019

**Sensibilidad de la información:**  
Baja

**Aprobado por:**

Lic. Rafael Pérez Modesto  
**Gerente General**

**Versión vigencia a partir de:**



Unidad:

Dirección de Comunicaciones

Revisión: V.1.0

Nombre del documento:

**PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS DE REDES SOCIALES DEL CNSS**

Fecha actualización:

Noviembre 2019



## Índice

I. Introducción .....	3
II. Objetivos del Plan de Crisis .....	4
III. Alcance del Plan de Gestión de Crisis .....	4
IV. Áreas Involucradas.....	5
V. Dimensionamiento de la Crisis .....	5
VI. Análisis de la crisis y daño a la imagen o reputación.....	6
VII. Acciones.....	8
VIII. Protocolo de acción ante una crisis.....	9
IX. Vigencia.....	10



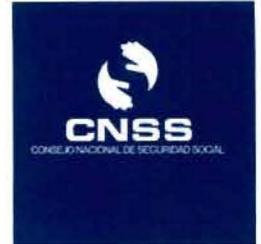
## I. Introducción

El Plan Gestión de Crisis para Redes Sociales del CNSS, se elabora con el objetivo de enfrentar situaciones desfavorables para la institución, de una manera exitosa. Establece cómo actuar en escenarios que afecten la imagen, reputación y credibilidad.

Estar preparado ante cualquier dificultad, nos permitirá tener mejores resultados que improvisar en el momento. Tener detallado los conceptos, estrategias, procedimientos y líneas de acción para el manejo de escenarios de crisis, es parte del plan y este también incluye las orientaciones para mejorar la calidad de la comunicación de la institución frente a los medios electrónicos, basadas en el alineamiento de los mensajes institucionales y en la precisión de los conceptos que nos interesan instalar ante la opinión pública frente a este tipo de situaciones.

El manejador de las redes sociales, en colaboración con las áreas involucradas en el proceso, deben tomar cartas en el asunto para tratar de solucionar la situación en el menor tiempo posible y con la mayor eficacia.

Este Plan es una guía para actuar ante cualquier eventualidad en las redes sociales institucionales, medio que nos permiten una comunicación constante con nuestros seguidores, garantizando la transparencia, el acceso a la información pública, rendición de cuentas y participación ciudadana.



## II. Objetivos del Plan de Crisis

- **Detallar el Plan para la gestión de crisis para las Redes Sociales** con el propósito de tener una respuesta adecuada cuando se presente una situación de conflicto en dichos medios de comunicación.
- **Definir las acciones a tomar** con la finalidad de poder enfrentar de forma rápida y eficiente cualquier situación de vulnerabilidad en las redes sociales institucionales.
- **Analizar los posibles riesgos, amenazas y vulnerabilidades** que podría tener la institución en las redes sociales.
- **Proteger la imagen, reputación y credibilidad** de la institución a través de un mensajes breve y claro.

## III. Alcance del Plan de Gestión de Crisis

Este Plan está dirigido a los diferentes colaboradores del CNSS en especial a la Dirección de Comunicaciones y el Departamento de Tecnología de la información y Comunicaciones (TIC), los cuales están a cargo de manejar las situaciones de crisis de la institución en lo que se refiere a la gestión de la comunicación, e informar de manera rápida y permanente al Gerente General del CNSS.

Las Redes Sociales utilizadas actualmente en el Consejo Nacional de Seguridad Social son:

Redes Sociales	
<b>Facebook</b>	Consejo Nacional de Seguridad Social-CNSS
<b>Instagram</b>	CNSSRD
<b>Twitter</b>	CNSSRD
<b>YouTube</b>	CNSSRD



## IV. Áreas Involucradas

El CAMWEB es el comité encargado de velar por la actualización oportuna de las informaciones dispuestas al público a través de los medios web de la institución. Es responsable del seguimiento a las publicaciones en los medios web, así como al de apertura de los datos del organismo y de dar cumplimiento a las exigencias de las NORTIC, tal y como se establece en la Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 014-19.

Los responsables de dar respuesta en los momentos de crisis en las redes sociales son los miembros del CAMWEB:

- Gerencia General y/o representante.
- Dirección de Comunicaciones; Director (a).
- Dirección de Comunicaciones; Web Master.
- Oficial de Acceso a la Información Pública.

Y adicionalmente los siguientes miembros:

- Departamento Tecnología; Encargado de Seguridad.
- Especialista en el tema: Dirección Jurídica, Dirección Políticas SFS y SRL, Dirección de Políticas del SVDS.

La suplencia en cada uno de los casos está establecida en la matriz de suplencias del CNSS.

## V. Dimensionamiento de la Crisis

Desde el punto de vista comunicacional, entendemos por situación de emergencia o crisis “Cualquier evento que amenace la reputación o el funcionamiento de la entidad, que pueda afectar la salud y/o el bienestar de los trabajadores, de la comunidad o del público en general y que tenga el potencial de generar publicidad negativa para la institución, de estimular una amplia cobertura mediática local o nacional y de tomar un tiempo extraordinario por parte del staff directivo para enfrentarlo”.

Los elementos a considerar son:

**PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS DE REDES SOCIALES DEL CNSS**

Noviembre 2019

1. **Origen:** Se pueden agrupar los potenciales escenarios de crisis en redes sociales de la siguiente manera:

- **Ataque de trolls:** Persona con identidad desconocida que publica mensajes provocadores con la intención de molestar o desacreditar.
- **Hackers que nos bloquean cuentas:** Persona muy experta en computadoras y capaz de entrar en sistemas o modificar programas.
- **Críticas de afiliados o ciudadanos** inconformes con el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- **Campañas de descrédito:** disminuir la reputación de la entidad en la sociedad.
- **Reacción** a una experiencia negativa de atención al usuario.

2. **Ruido en las redes sociales:**

- **Hackeo de las redes sociales** Facebook, Twitter, Instagram o YouTube colocando mensajes negativos de la institución.
- **Críticas mal intencionadas** sobre decisiones tomadas por la entidad, resaltando aspectos negativos sin darle crédito a los beneficios de la decisión.
- **Respuestas inadecuadas** a usuarios de las redes sociales. Esto podría provocar situaciones posteriores de difícil resolución.

3. **Daños a la Imagen:** Estos ruidos pueden afectar a:

- La reputación.
- La credibilidad.
- La imagen institucional.

## VI. Análisis de la crisis y daño a la imagen o reputación

La Dirección de Comunicaciones debe hacer un estudio sobre qué consecuencias dejó la crisis en caso de suceder y el impacto que tuvo ante la imagen y la reputación; y preparará un informe ejecutivo con las propuestas de solución y plan de acción, el cual será sometido al Gerente General del CNSS, para su revisión y aprobación.

Si la entidad está siendo foco de críticas negativas responder a todas ellas es importante, pero hacerlo con una rapidez casi inmediata puede evitar situaciones posteriores más desagradables, por lo que se establece que el equipo técnico de la Dirección de SFS/SRL y



Dirección del SVDS, brindaran soporte al web máster en esos casos, en coordinación con el Oficial de Acceso a la Información y la Dirección de Comunicaciones, manteniendo informado al Gerente General de cada situación.

Cuando recibimos un comentario negativo en una red social sobre nuestra entidad, que este sea leído y respondido de forma inmediata por algún responsable es posible que calme al usuario.

A través de un monitoreo de la crisis, podemos presentar posibles soluciones. Con la medición del ruido, tendremos el informe idóneo para analizar el alcance de daño a la imagen, reputación y credibilidad a la entidad.

### **1. Medición de Ruido**

Para realizar la medición del ruido en las redes sociales, la Dirección de Comunicaciones debe monitorear continuamente las redes con la finalidad de ofrecer una respuesta rápida a las situaciones que se desarrollen. De la misma manera que se publican post en cada red social, se debe analizar los resultados e impacto.

Evaluar la interacción que tiene la comunidad con las publicaciones. Conseguir un alto porcentaje en este apartado es vital para el crecimiento de los perfiles sociales, para lo cual la Dirección de Comunicación y el Web Máster, se encargarán de realizar la medición del ruido, y posteriormente informar al Comité WEBCAM para tomar una decisión al respecto:

- ✓ Número de "Me Gusta".
- ✓ Número de compartidos.
- ✓ Número de comentarios.
- ✓ Menciones.

#### **Para la evaluación la Dirección de Comunicaciones procederá a:**

- **Analizar.** Todos los datos útiles para saber cómo están funcionando las publicaciones.
- **Programar.** Seguir pendiente de los resultados mientras se programan los posts. Facilitará el trabajo y permitirá ver cuáles son sus mejores horas para publicar dependiendo de la actividad de la audiencia.



- **Generar informes.** Estos informes deben estar perfectamente detallados en formato PDF y se presentaran al Gerente General del CNSS trimestralmente.

## 2. Analizar y evaluar posible daño a la imagen institucional

Cuando la situación vuelva a ser normal, la gestión de crisis en redes sociales no ha terminado. Queda uno de los pasos más importantes, por lo que la Dirección de Comunicaciones procederá a:

1. Hacer un análisis para ver en qué hemos fallado, porqué ha saltado esta situación y comprobar que ésta no ha sido previsible y evitable.
2. Comprobar que los pasos seguidos son los correctos. Si algo es mejorable, tomar nota y actualizar este plan.
3. Toda la información que recabemos puede ser de gran ayuda para prevenir posibles situaciones futuras.

## VII. Acciones

Con la finalidad de enfrentar una crisis en las redes sociales, la Dirección de Comunicaciones y los responsables del desarrollo realizaran las siguientes acciones:

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Monitoreo constante de Redes	<p>El responsable estará atento a los comentarios y opiniones de los seguidores, para lo cual usará:</p> <p><b>Google Alerts:</b> Esta herramienta sencilla de usar que proporciona Google es de las más intuitivas que hay. Haciendo un estudio previo de las frases o palabras que suponemos van a desatar una crisis en redes sociales, podremos controlar si se habla mal dela institución.</p> <p>Debemos monitorear la evolución del problema así podremos ver la evolución y comprobar si las medidas adoptadas están surtiendo efecto. O si, por el contrario, hay que poner otras acciones en circulación.</p>	Gerente General / Web Master



**PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS DE REDES SOCIALES DEL CNSS**

Noviembre 2019

<p><b>2. Toma de decisiones</b></p>	<p>Es importante actuar rápido y responder adecuadamente, para lo cual se deben seguir las siguientes pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender y admitir el problema. Esta es la parte esencial: comprender cuál es el problema real antes de ofrecer una disculpa cuando se admita, transmitiremos con transparencia y educación.</li> <li>• Escoger cuidadosamente las palabras.</li> <li>• Emitir comunicado de la alta autoridad.</li> <li>• Explicar lo sucedido y planear una solución.</li> <li>• Elaborar planes de mejora.</li> </ul>	<p><b>Gerente General/ Director(a) de Comunicaciones</b></p>
<p><b>3. Respuesta rápida y eficaz ante crítica negativa</b></p>	<p>Lo primero que se debe hacer es intentar conversar con el emisor del mensaje. Lo que buscamos es impedir que difunda esa opinión entre sus contactos más cercanos, ya que estos pueden provocar un efecto pólvora. Buscar, dar una solución a su comentario. Una respuesta rápida y bien. Evitando los errores.</p>	<p><b>Gerente General / Director(a) de Comunicaciones / Técnico relacionado con el tema</b></p>
<p><b>4. Respuesta automática:</b></p>	<p>Tanto para los comentarios positivos como para los negativos hay que responder. El Web Máster debe programar mensajes apropiados previamente aprobados por la entidad y además estar atento a la comunidad de seguidores.</p> <p><b>Respuesta automática:</b></p> <p><i>Saludos, nombre completo remitente. Gracias por contactarnos. A la mayor brevedad estaremos respondiendo su inquietud o comentario. Un saludo cordial, Laboramos lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.</i></p>	<p><b>Gerente General / Web Master</b></p>

**VIII. Protocolo de acción ante una crisis.**

Al momento de detectar una crisis se actuará de la siguiente manera:

Acciones	Responsable
Reporta la crisis al Director (a) de Comunicaciones	Responsable monitoreo – Web Máster
Analiza la crisis, elabora informe de situación al Gerente General.	Director(a) de Comunicaciones

Unidad:

Dirección de Comunicaciones

Revisión: V.1.0

Nombre del documento:

**PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS DE REDES SOCIALES DEL CNSS**

Fecha actualización:

Noviembre 2019



Se reúne con la Dirección de Comunicaciones y áreas relacionadas a la crisis para definir acciones a tomar.	Gerente General
Se da respuesta a la crisis	Gerente General / Director(a) de Comunicaciones / Área relacionada
Monitoreo y seguimiento a la reacción ante respuesta	Web Máster
Prepara informe seguimiento y presenta al GG	Director(a) de Comunicaciones

## IX. Vigencia

Este Plan entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación mediante acto administrativo emitido por el Gerente General del CNSS y deroga cualquier otra que le sea contraria en todo o en parte.

