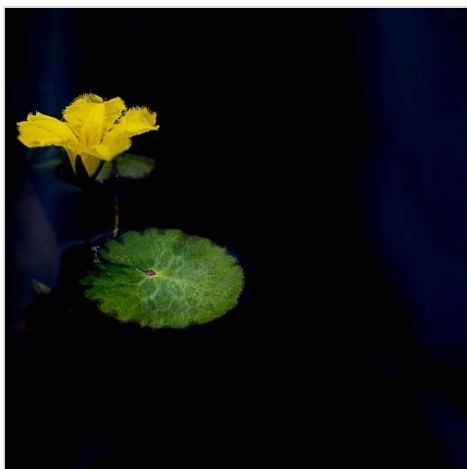


L U M B R E



Comunicar en gobierno y sobrevivir a la crisis

Materia: Gobierno municipal

24/10/2026

Antes de empezar

En la era del video de celular, el desmentido llega tarde y la única defensa es la credibilidad construida antes. Esta lección organiza la comunicación de gobierno —vocería con hechos verificables, relación profesional con medios, datos públicos como escudo— y entrena el protocolo de crisis en sus 72 horas críticas: qué decir primero, qué nunca, cómo manejar el dato que no tienes y cómo salir con el cargo y la confianza vivos.

QUÉ APRENDERÁS

- Organizar vocería, relación con medios y protocolos de crisis, y manejar un caso de crisis municipal con hechos verificables, sin mentir ni callar lo esencial.

La crisis no llega sin avisar: llega cobrando lo que

no se construyó



La vocería se organiza antes de la nota: una sola voz, un solo hecho, un solo plazo.

VIDEO

Gestión de crisis políticas en el espacio público

Video de apoyo en YouTube (tercero: canal LA TRIBU DE LOS DIOSES). Lumbre no aloja ni controla el contenido enlazado.



Escanea para verlo en Lumbre

https://www.youtube.com/watch?v=eb_XNL2kIWc

La comunicación de gobierno no es la dirección que «presume»: es el sistema que convierte resultados verificables en confianza, y que en la crisis decide si sobrevives. Tres capas:

En tiempo de paz: una sola vocería con regla de oro —todo lo que se dice se puede probar con un documento o un número público: el tablero del curso 3 es tu mejor argumento, el portal de transparencia (curso 6) tu mejor abogado—. Relación profesional con medios: respuestas en plazos, datos accesibles, no «guerras» con el crítico local —el medio peleado investiga con entusiasmo, el medio atendido investiga con datos—; y **preparar la narrativa incómoda:** las decisiones impopulares del curso 2 y 4 se explican antes de que las explote otro.

La estructura de alerta: quién es la cara (alcalde para hechos mayores, vocero para el flujo), quién es el árbitro interno (un solo mando de mensaje —el gabinete disperso es la filtración—), dónde están los borradores listos (posiciones tipo sobre los cinco escenarios probables del municipio: muerto en obra, falla de agua, rumor de seguridad, accidente escolar, escándalo de funcionario).

Las 72 horas de la crisis: hora 0-2: **recoger hechos, no opiniones** —el comunicado precipitado con datos erróneos es la segunda crisis—; hora 2-6: primera posición pública con tres elementos: lo que se sabe, lo que no se sabe (dicho con esas palabras) y cuándo se dará la siguiente actualización; hora 6-24: acción visible y documentada —el peritaje, la carpeta, la atención a las víctimas—, porque en crisis la única reputación es el movimiento; hora 24-72: sostener plazos prometidos, asumir responsabilidad **donde la hay** —el «no fuimos, no vimos, no sabemos» sostenido contra evidencia es el fin de la credibilidad—, y cerrar con el hecho corrector publicado.

Las cuatro frases que prohíbe este curso

«**Es una campaña de desinformación**» sin haber dicho nada propio: el vacío informativo se llena solo, y lo llenará el rumor. «**No podemos declarar hasta tener la información completa**»: declarar que aún no la tienes ES la declaración; el silencio se lee como culpa. «**Ya se está investigando**» como **única respuesta**: es cierta y es insuficiente —dile qué se investiga, quién y cuándo se informa—. «**Están sacando todo de contexto**» **después de que la evidencia es video propio**: cuando el hecho es público, sólo queda la respuesta sobre el hecho: contexto sólo cabe en tu narrativa de la acción correctiva. Mentir en crisis es la única falla irreparable: el cargo se recupera, el desmentido no.

1. Día 2 de crisis: un video muestra a un policía municipal golpeando a un detenido; la fiscalía ya investiga; no has dicho nada y el gabinete pide «defender a la corporación». La posición pública de las primeras 6 horas es:

- ☐ Callar hasta que la investigación termine: mientras no hables, no hay responsabilidad
- ☐ Presentar al policía como «exceso aislado de un elemento sin antecedentes» para cortar el daño
- ☐ Reconocer el hecho visible, anunciar la separación del elemento y la puesta a disposición de la investigación interna sin proteger a nadie, dar canal directo a la víctima y fijar hora de la siguiente actualización: el video no se borra con narrativa
- ☐ Difundir los operativos recientes de la corporación para «equilibrar la información»

2. Ordena las primeras 24 horas del protocolo de crisis municipal:

Hora 0-2: célula de crisis reunida, hechos confirmados con dos fuentes, mando único de mensaje _____

Hora 2-6: primera posición pública —lo que se sabe, lo que no, cuándo la siguiente actualización— _____

Hora 6-12: acción visible y documentada: atención a víctimas, peritaje, investigación interna _____

Hora 12-24: segunda actualización en la hora prometida, con el avance real aunque sea parcial _____

Continuo: registro de declaraciones y decisiones para la defensa jurídica y la memoria del caso _____

3. Durante una crisis, el alcalde puede usar recursos de comunicación social del municipio para posicionar su versión de los hechos.

☐ Verdadero

☐ Falso

4. En la primera posición pública se dice lo que se _____, lo que aún no se _____ y la hora de la siguiente _____; y la única reputación defendible durante la crisis es la _____.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

5. El comunicado de prensa emitido en la hora 4 de la fuga de cloro en la planta potabilizadora tiene un error que agrava la crisis. Señálalo:



6. Escribe tu posición de crisis para el escenario más probable de tu municipio (toma el del atlas, del tablero o el rumor que ya está en el grupo de WhatsApp vecinal): tres párrafos —lo que se sabe con hora, lo que no se sabe y se verificará, la acción visible que arrancó y la hora de la siguiente actualización—. Luego diseña tu célula de crisis en cinco líneas: quién es la cara, quién el mando de mensaje, quién verifica hechos de campo, quién alimenta el jurídico y quién sostiene redes. Por último, haz la auditoría de paz: de lo que tu administración ha dicho este mes, ¿cuánto podías probar con un documento o un número público? La confianza es una cuenta: se deposita con hechos verificables en tiempo de paz y se retira en la crisis; si tu saldo son fotos de entrega de despensas, la crisis te encontrará en descubierto.

Prueba del vocero: tu primera respuesta ante el micrófono debe poder leerse mañana en el periódico sin que nadie se ruborice.

1. La credibilidad de la crisis se gana en tiempo de paz, con todo verificable en público.
2. Primera posición: lo que se sabe, lo que no, y la hora de la siguiente actualización.
3. En crisis sólo hay una reputación: la de la acción visible y documentada.
4. Cumplir el plazo prometido vale más que el comunicado brillante: la palabra es la moneda.

5. Comunicación social es información institucional: tu cara en la emergencia es expediente, no estrategia.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

7. Chequeo: comunicar y sobrevivir



Siguiente curso: *Seguridad y gobernanza difícil: donde se juegan la vida y el cargo* — qué puede y qué no puede hacer tu policía, cómo te coordinas sin entregarte, y cómo se ve este protocolo de crisis cuando el comunicado equivocado cuesta una vida.

Referencia curricular

Materia:	Gobierno municipal
-----------------	--------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://politica.lumbre.lat/object/al-lid-m06-0a01>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat