



# GUÍA DE COMUNICACIÓN SOBRE LA RESPUESTA A INCIDENTES EN LA INFRAESTRUCTURA ELECTORAL



## Introducción

Cuando ocurre un incidente que afecta las operaciones o la seguridad de las elecciones, la comunicación al público es esencial para garantizar la confianza en la integridad del proceso electoral. Eventos como condiciones meteorológicas adversas; amenazas físicas; incidentes cibernéticos; mal funcionamiento de equipos, o usos potencialmente delictivos de desinformación que consisten en difundir información falsa sobre la hora, el lugar o la forma en que se desarrollarán las elecciones pueden introducir rápidamente interrupciones en el proceso electoral. Los socios y el público ven a los funcionarios electorales como fuentes autorizadas de información oportuna, precisa y clara sobre lo que ha sucedido, cómo pueden verse afectadas las operaciones electorales y qué se está haciendo para mitigar estos impactos y mantener las operaciones electorales en marcha. Preparar a su oficina para saber cómo brindar información durante un incidente es un paso fundamental para garantizar una respuesta de alto impacto que mantenga la confianza del público.

La Agencia de Seguridad de Infraestructura y Ciberseguridad (CISA, por sus siglas en inglés) y la Comisión de Asistencia Electoral de EE. UU. (EAC, por sus siglas en inglés) crearon esta guía para ayudar a los funcionarios electorales a desarrollar su propio manual de comunicaciones sobre incidentes en la infraestructura electoral antes de que ocurra un incidente. En esta guía, se incluyen los componentes centrales de un manual de respuesta a incidentes y se describen los pasos más importantes que pueden dar las oficinas electorales para comunicarse con eficacia durante un incidente.<sup>1</sup> La guía también incluye plantillas personalizables con instrucciones y aspectos que se deben tener en cuenta para desarrollar una comunicación efectiva, manteniendo la transparencia y garantizando actualizaciones precisas y oportunas durante un incidente electoral.<sup>2</sup>

## Cómo desarrollar su propio Manual de comunicación sobre la respuesta a incidentes en la infraestructura electoral

Los siguientes pasos le permiten desarrollar el manual de comunicación sobre la respuesta a incidentes de su organización.



- 1. Identificar a los miembros clave del equipo de comunicaciones de respuesta a incidentes.** El primer paso es identificar quiénes deben formar parte del equipo central de respuesta a incidentes responsable de las comunicaciones. El equipo de comunicaciones sobre la respuesta a incidentes debe reunir a miembros de toda la organización que, además de ser profesionales del área de las comunicaciones, puedan dar información crítica sobre el incidente en sí, tengan conciencia situacional del entorno informativo más amplio y del proceso electoral, y conozcan las medidas de mitigación que probablemente se emplearán. Ya sea que tenga un equipo de comunicaciones especializado o que su oficina esté formada por una o dos personas, deberá identificar qué miembros del equipo tendrán responsabilidades de comunicación y asegurarse de que esas personas participen en el proceso de respuesta a incidentes.
  - **Documente** roles y responsabilidades para la respuesta a incidentes, incluida la identificación de los responsables de las comunicaciones. Asegúrese de que en el equipo de comunicaciones sobre la respuesta a incidentes haya al menos un representante electoral y un experto operativo (Por ejemplo, en el caso de inc
- 2. Desarrollar una lista de “términos comunes”.** Durante un incidente, es fundamental que cada miembro del equipo comprenda la situación en cuestión y utilice el mismo lenguaje para describirla con precisión a medida que esta evoluciona.

<sup>1</sup> Esta guía se basa, en gran parte, en la publicación de 2018 del Centro Belfer de la Universidad de Harvard:

[belfercenter.org/publication/election-cyber-incident-communication-plan-template](https://belfercenter.org/publication/election-cyber-incident-communication-plan-template).

<sup>2</sup> En el [canal de YouTube del EAC](#), se encuentra disponible una serie de videos interactivos de capacitación con actividades breves diseñadas para ilustrar conceptos centrales relacionados con la comunicación pública.

- **Elabore una lista de términos comunes** que el equipo pueda usar para familiarizarse y que serían relevantes si ocurre un incidente. Por ejemplo, defina tipos comunes de incidentes, como “ransomware” o “denegación de servicio distribuida”, así como términos de mitigación o respuesta que probablemente se utilicen, como “copias de seguridad fuera de línea”.
- 3. Establecer un plan de comunicaciones internas con el personal y un proceso de aprobación de comunicaciones externas.** Identifique con qué frecuencia se reunirá el equipo de respuesta a incidentes para analizar las novedades, determinar quién será responsable de comunicarse con las partes interesadas externas y establecer el proceso para obtener la aprobación de esos mensajes externos.
- **Establezca mecanismos de presentación de información y la frecuencia** con que se preparará y difundirá información actualizada sobre la situación en toda la organización. Por ejemplo, determine procesos para permitir que la organización sepa cuántas consultas de los medios se han recibido, el estado de las respuestas y las novedades sobre los puntos de discusión o las declaraciones generales.
  - **Documente el proceso de aprobación de mensajes externos** para que todos sepan quién está involucrado y quién da la autorización final sobre qué mensajes se comparten de forma externa.
- 4. Identificar los recursos necesarios para mantener las comunicaciones y probarlos.** Identificar la tecnología necesaria para comunicarse durante un incidente es una parte fundamental de la planificación de la respuesta a incidentes, ya que permite garantizar la continuidad de las operaciones.
- **Ayude a su equipo de tecnología de la información (TI)** a identificar qué sistemas y equipos son vitales para sus comunicaciones ante una crisis.
  - **Desarrolle un plan Principal, Alternativo, de Contingencia y de Emergencia (PACE, por sus siglas en inglés)** que especifique múltiples métodos de comunicación de respaldo. Por ejemplo, métodos para compartir información basados en Internet, en telefonía celular y en radio. Practique el uso de cada método al probar los procedimientos de respuesta a incidentes. Si un método falla, pase al siguiente.
  - **Realice ejercicios teóricos** para probar y perfeccionar los planes de comunicación de respuesta a incidentes. Planifique teniendo en cuenta la posibilidad de que surjan eventos adversos, como fenómenos climáticos o ciberataques, que podrían afectar sus operaciones y la disponibilidad de los sistemas de comunicación.
- 5. Desarrollar una plantilla para comunicarse durante la respuesta a un incidente.** Si bien los tipos de incidentes a los que una oficina electoral puede responder variarán, los componentes clave de la comunicación para cualquier incidente serán los mismos. En el Apéndice de este documento, se proporcionan plantillas de comunicación.
- **Desarrolle, con anticipación, borradores de puntos de discusión y declaraciones generales** que aborden los escenarios de incidentes más probables a los que podría enfrentarse su oficina en las diferentes fases del proceso electoral. Recuerde marcar claramente estos documentos como “borradores” para evitar confusiones si se publican fuera de un escenario de respuesta a incidentes real.
  - **Cree una lista de contactos de partes interesadas clave** que incluya contactos de los medios de comunicación principales y de otras partes interesadas externas. Con cada una de las partes interesadas, establezca y mantenga un punto de contacto o un ritmo de comunicación regulares para que no tengan que comunicarse por primera vez durante una crisis. Ofrezca a los contactos de los medios información y capacitación sobre los procesos electorales y las medidas de seguridad.

## Pasos clave para la comunicación durante un incidente en la infraestructura electoral

- 1. Reunir los hechos.** Si su oficina acaba de observar un incidente que podría afectar las operaciones electorales, o de ser notificada al respecto, tómese un momento para recopilar información precisa y evaluarla antes de activar su plan de respuesta a incidentes. Esto le permitirá asegurarse de que sus primeros pasos se adecuarán a la gravedad del incidente. Antes de responder al incidente, conteste las siguientes preguntas:
- **¿Qué información tiene?** Determine lo que sabe, lo que no sabe y lo que necesita saber.
  - **¿Cuál es la credibilidad de la información?** Algunas fuentes de información son más confiables que otras. Establezca mecanismos para verificar toda información recibida. Tenga en cuenta que los agentes maliciosos utilizan tácticas como el swatting, que consisten en informar incidentes falsos o presuntos para interrumpir deliberadamente las operaciones.
  - **¿De dónde proviene la información?** Conocer la fuente de información le permite priorizar con qué partes interesadas interactuar primero.
  - **¿Cuál es la gravedad y el impacto actuales del incidente?** Determínelos a partir de su planificación de incidentes.
- 2. Activar el proceso de comunicaciones de respuesta.** Una vez que su oficina tenga conocimiento de un incidente potencial o real y determine que el incidente justifica considerar la comunicación externa, active su plan de comunicaciones de respuesta a incidentes.

- **Active su equipo de comunicaciones ante crisis.** En su Manual de comunicación sobre la respuesta a incidentes (que se describió anteriormente), ya identificó qué miembros del equipo tendrán responsabilidades de comunicación durante una crisis. Active la participación de esos miembros como parte de su equipo de respuesta a incidentes.
  - **Active los recursos de comunicaciones de emergencia.** Si es necesario (por ejemplo, si los recursos de comunicaciones de rutina no funcionan o son insuficientes), active los recursos de comunicaciones de emergencia adicionales que se identificaron en su planificación.
- 3. Notificar a las partes interesadas y a los socios internos principales.** A medida que la situación se desarrolle, mantenga a su equipo, a las partes interesadas internas y a sus socios informados sobre los acontecimientos. Tenga en cuenta que es probable que su personal también se vea afectado por el incidente. No todos los miembros de su organización estarán directamente involucrados en la respuesta inmediata al incidente. Asegurarse de que los miembros de su personal estén debidamente informados les permitirá responder preguntas y realizar su trabajo de manera eficaz. (Consulte la *Plantilla de notificación inicial de un incidente*).
- **Informe a su equipo** lo que sucedió lo más rápido posible y manténgalo actualizado.
    - Distribuya a su equipo una declaración general interna (consulte *Plantillas de declaraciones generales*) donde se indiquen los hechos conocidos y los planes de respuesta. Incluya todos los procedimientos operativos estándar de la oficina que sean pertinentes y que el personal deba seguir.
    - Distribuya puntos de discusión entre sus equipos que tengan contacto con el público, como los encargados de responder los teléfonos y los trabajadores electorales (presidente y otras autoridades de mesa) durante los períodos de votación. Actualice estos puntos de discusión a medida que haya nueva información disponible.
  - **Notifique a las partes interesadas y a los socios internos y coordine con ellos** para garantizar una respuesta de comunicaciones unificada. Los socios internos no solo pueden ser necesarios para ayudar a abordar el incidente, sino que también pueden desempeñar un papel en dar información y novedades precisas y confiables a los votantes.
    - Considere activar o crear un grupo de operaciones de comunicación. Un equipo de este tipo facilitaría la comunicación periódica con contactos clave de otras organizaciones que tengan un interés particular en el evento, como las fuerzas del orden locales o los departamentos de gestión de emergencias. Estos grupos permiten generar un espacio en donde reunirse para coordinar los hechos, los puntos de discusión y demás información pertinente sobre el incidente, y pueden ayudar a ampliar y reforzar las comunicaciones oficiales durante el incidente.
    - Algunos ejemplos de socios y partes interesadas internas clave incluyen el funcionario electoral principal, el director electoral estatal, el gobernador, los comisionados del condado, el administrador del condado, el equipo de TI, el equipo legal, el equipo de comunicaciones y otros departamentos que respaldan sus operaciones.
- 4. Comunicarse con las partes interesadas externas clave.** Identifique a las partes interesadas externas clave, como partidos políticos, candidatos y grupos comunitarios, y comuníquese con ellas. Tenga en cuenta que, una vez que se notifique a las partes interesadas externas, aumentará la probabilidad de que la información se haga pública, si todavía esto no ha sucedido. Analice, a nivel interno, la mejor secuencia para dar este paso y emitir la primera comunicación pública sobre el incidente.
- 5. Considerar la emisión de una declaración pública inicial.** El momento en que su oficina debe hacer una declaración pública inicial variará según cada incidente. Comunicarse pronto y dar información precisa y coherente, incluso si se desconoce la totalidad del incidente, permite establecer a su organización como una fuente autorizada y que el público esté al tanto de la información más precisa y pertinente. Tenga en cuenta criterios como el peligro público inmediato, la visibilidad del incidente y el impacto en las operaciones electorales al decidir cuándo comunicar lo sucedido por primera vez al público. También considere dar aviso a las partes interesadas externas clave sobre las declaraciones públicas con anticipación para garantizar la coordinación cuando resulte apropiado.
- La declaración pública debe incluir únicamente información confirmada y debe indicar que se proporcionará información adicional a medida que esté disponible. Las comunicaciones tempranas deben priorizar la garantía de que el público estará seguro y de que los votantes afectados estén al tanto de las medidas pertinentes para la continuidad de las operaciones, como ofrecer sitios de votación alternativos, poner a disposición papeletas provisionales o establecer otros procedimientos para votar en una emergencia.
  - Consulte la *Plantilla de lista de verificación de actualización pública* y la *Plantilla de difusión de información pública: guía de puntos de discusión*.

- 6. Realizar actualizaciones continuas de las comunicaciones públicas.** La información precisa debe ocupar un lugar central en cualquier respuesta. A medida que se desarrolle la situación, dé información actualizada al público de forma periódica. En concreto, cuando se trata de la confianza pública en la seguridad y la integridad del proceso electoral, sus actualizaciones posteriores deben proporcionar más detalles sobre el incidente para que el público pueda comprender mejor qué aspectos se vieron y NO se vieron afectados exactamente. Esto incluye explicar las medidas o los controles de seguridad críticos que puedan haberse implementado para mitigar o contener el incidente.
- **Dé información actualizada periódicamente.** Establezca un ritmo regular de actualización de la situación por parte del personal de respuesta a incidentes. A medida que haya nueva información disponible, distribuya puntos de discusión actualizados a las partes interesadas clave de manera oportuna. Determine los métodos y el ritmo adecuados para brindar información a través de cada medio (comunicados de prensa, listas de distribución de correo electrónico y, si corresponde, cuentas oficiales de redes sociales). Si determina que se harán llamadas periódicas a los medios, por ejemplo, estas llamadas deben realizarse a la hora indicada incluso si su organización no tiene información actualizada. Estas llamadas programadas no solo le brindan la importante oportunidad de dar información al público a través de los medios de comunicación, sino que también permiten a los medios la oportunidad de interactuar con usted sobre el tema y hacer preguntas que sean de interés público.
  - **Utilice sitios web y canales de redes sociales para mantener al público actualizado.** Los sitios web oficiales, los blogs, las redes sociales, los mensajes de texto (SMS) y las aplicaciones para teléfonos inteligentes son herramientas eficaces para asesorar e informar al público de manera oportuna y a gran escala. Estos canales deben utilizarse junto con otros canales de comunicación no digitales. La coherencia del contenido de la marca, incluido el logotipo oficial, la fuente y otros formatos, es una señal visual importante de que los mensajes son legítimos.
- 7. Recopilar comentarios externos y ajustar la entrega de información.** Tome medidas para comprender de qué forma se recibe el mensaje y considere cómo ajustar las comunicaciones públicas en adelante para garantizar que quienes necesiten la información la reciban donde estén y puedan actuar en consecuencia de inmediato.
- **Actualice su forma de enviar mensajes de la manera adecuada.** A medida que se disponga de más información o la situación avance, los puntos de discusión iniciales que se desarrollaron deben actualizarse y, de ser necesario, adaptarse a los grupos de las partes interesadas que se vean afectados de maneras más específicas.
  - **Cree una vía de contacto.** Monitoree la cobertura de sus comunicados de prensa o de sus reuniones informativas por televisión, mediante las redes sociales, o a través de los medios impresos y la radio para comprender si su mensaje está teniendo éxito y, de no ser así, ajuste su mensaje público según sea necesario para garantizar que su comunicación sea efectiva.
  - **Cree informes posteriores a la acción.** Su informe posterior a la acción debe abordar el incidente, la causa del incidente, las medidas de mitigación adoptadas, cómo se comunicó el incidente y los pasos de planificación posteriores destinados a aumentar la resiliencia ante un evento similar futuro. Haga público este informe y avise a las partes interesadas clave. Esto le permitirá mantener y reconstruir la confianza pública en su proceso electoral en el futuro. Consulte la *Plantilla de informe posterior al incidente* para obtener más información.

## Recursos adicionales

- **Mejora de la seguridad electoral mediante comunicaciones públicas de la CISA y la EAC.** Los funcionarios electorales son la principal fuente de información oficial sobre las elecciones. Esta guía ayuda a los funcionarios electorales a implementar, en los procesos electorales, prácticas de comunicación recomendadas. Incluye un conjunto de plantillas que sirven para desarrollar un plan de comunicación propio que se puede utilizar en las actividades cotidianas.
- **Principios básicos sobre comunicaciones para funcionarios electorales de la EAC.** Esta serie de videos de capacitación en YouTube se creó para complementar la capacitación que los administradores electorales locales reciben de sus funcionarios y asociaciones estatales. Estos recursos breves y prácticos incorporan temas como cómo escribir mensajes clave, identificar portavoces y elegir canales de comunicación adecuados. La orientación que brinda la serie se puede aplicar de manera general y resulta muy útil, independientemente del tamaño o la ubicación de la oficina electoral.
- **El sitio web #PROTECT2024** de la CISA ofrece una variedad de recursos informativos diseñados para mejorar la seguridad y la resiliencia de la infraestructura electoral, ya que permite a las partes interesadas comprender y mitigar los riesgos de las elecciones.

## Apéndice: Plantillas

Estas plantillas están disponibles para los funcionarios electorales y sirven para gestionar las comunicaciones durante incidentes que afectan la seguridad o las operaciones electorales. Cada plantilla incluye instrucciones y aspectos que se deben tener en cuenta para desarrollar una comunicación efectiva, manteniendo la transparencia y garantizando actualizaciones precisas y oportunas. Personalice las plantillas con detalles específicos relevantes para el incidente y su organización. Estas plantillas están diseñadas para adaptarse a las prácticas recomendadas que se describen en esta guía. Se incluyen las siguientes plantillas:

### 1. Plantilla de notificación inicial de un incidente

- **Propósito:** Informar rápidamente a las partes interesadas clave sobre un incidente y los detalles iniciales.
- **Uso:** Solo para socios y partes interesadas internas y externas; no para difusión pública.

### 2. Plantilla de declaración pública

- **Propósito:** Reconocer un incidente y proporcionar información pública inicial.
- **Uso:** Para una audiencia más amplia, incluido el público y los medios de comunicación.

### 3. Plantilla de lista de verificación de actualización pública

- **Propósito:** Lista de verificación para determinar cuándo dar información actualizada al público.
- **Uso:** Para garantizar la entrega de información actualizada oportuna y necesaria al público.

### 4. Plantilla de difusión de información pública (comunicado de prensa): guía de puntos de discusión

- **Propósito:** Garantizar una comunicación coherente y precisa con el público.
- **Uso:** Para interacciones con los medios y actualizaciones de información públicas.

### 5. Plantilla de informe posterior al incidente

- **Propósito:** Documentar y analizar el incidente, las medidas de respuesta y las lecciones aprendidas.
- **Uso:** Informe completo para la mejora continua y la transparencia.

# Plantilla de notificación inicial de un incidente (no pública)

## Propósito

Esta plantilla está diseñada para informar rápidamente a los socios y las partes interesadas internos y externos sobre un incidente que afecta las operaciones o la seguridad electorales. Garantiza una comunicación oportuna, precisa y concisa durante las primeras etapas críticas de la respuesta a un incidente, en particular para aquellas personas directamente involucradas en la gestión del incidente. No se debe utilizar para la difusión pública.

## Instrucciones y aspectos para tener en cuenta

Antes de enviar la notificación, asegúrese de haber verificado los datos clave sobre el incidente. El mensaje debe ser breve, pero informativo, y debe centrarse en los detalles esenciales. Adapte el mensaje a las diferentes partes interesadas según sea necesario para asegurarse de que todas las partes correspondientes reciban la información adecuada. Resalte que la información no debe divulgarse al público.

## Correo electrónico

**Asunto:** Notificación inmediata de incidente electoral

**Fecha y hora:** [Introduzca la fecha y la hora]

**Remitente:** [Oficina electoral/nombre oficial]

**Destinatario:** [Enumere los destinatarios: partes interesadas internas, fuerzas del orden, la CISA, etc.]

[Buen día/Buenas tardes/Buenas noches]:

Nuestra oficina [observó/recibió aviso de] un incidente que podría afectar las operaciones electorales. Mientras nuestra oficina está en proceso de recopilar detalles adicionales, le escribimos para informarle brevemente lo que sabemos en este momento. Esta información es solo para su conocimiento y no para su posterior difusión o divulgación al público.

**Resumen del incidente o tipo de incidente:** [Condiciones meteorológicas adversas, incidente cibernético, mal funcionamiento de equipos, etc.]

- **Fecha y hora del incidente:** [Introduzca la fecha y la hora]
- **Ubicación:** [Introduzca la ubicación]
- **Estado actual:** [Descripción breve del estado del incidente]

**Datos conocidos:** [Solo incluya información que esté disponible y que sea apropiado compartir en este momento]

- **Qué sucedió:** [Breve descripción del incidente]
- **Impacto en las operaciones:** [Detalles de cómo el incidente afectó o puede afectar las operaciones electorales]
- **Medidas inmediatas que se están tomando:** [Descripción de cualquier medida inmediata adoptada para abordar el incidente (por ejemplo, quién fue notificado, evaluación de los sistemas de comunicación críticos, coordinación con las fuerzas del orden y los socios estatales y federales, según sea necesario)]

Según nuestro plan de respuesta a incidentes, hemos activado los protocolos necesarios para responder al incidente. Seguiremos investigando y le enviaremos información actualizada a medida que esta se encuentre disponible. Nuestra prioridad es garantizar la integridad y la continuidad del proceso electoral manteniendo informadas a todas las partes interesadas.

**Puntos de contacto:** Para obtener más información o dar detalles adicionales, póngase en contacto con:

- **Contacto principal:** [Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico]
- **Contacto secundario:** [Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico]

Gracias por su paciencia y colaboración.

[Información de contacto de la oficina electoral]

[Firma de correo electrónico]

# Plantillas de declaraciones generales

## Propósito

Una declaración pública, o declaración general, sirve como notificación inicial de un incidente a una audiencia más amplia, incluidos los votantes y el público. Una declaración general se utiliza después de que se ha realizado la notificación inicial de un incidente, pero antes de que esté disponible la información completa. Las declaraciones generales son una manera de mantener informados a las partes interesadas y al público mientras se está desarrollando la respuesta al incidente. La declaración permite admitir que hubo un incidente, garantizar al público y a las partes interesadas que este se está abordando y reiterar el compromiso de proporcionar información actualizada a medida que la situación avanza.

**Durante los períodos de votación activa, es fundamental que las declaraciones generales incluyan instrucciones claras para los votantes afectados sobre cómo el incidente puede o no afectar las operaciones electorales.**

## Instrucciones y aspectos para tener en cuenta

Antes de enviar una declaración general, asegúrese de haber verificado los datos clave sobre el incidente. El mensaje debe ser breve, y se debe evitar incluir todos los detalles. El propósito es avisar a las partes interesadas y al público que usted está al tanto del incidente y está implementando una respuesta activa. Tenga en cuenta que estas comunicaciones son públicas: asegúrese de que la información proporcionada sea precisa y tenga un nivel de detalle apropiado para el público. La declaración debe incluir toda información pertinente para los votantes, específicamente si, durante un período de votación activo, el incidente afectará el proceso de votación. Planifique dar información actualizada a medida que esta se encuentre disponible.

## Publicaciones en las redes sociales

### X (anteriormente conocida como Twitter):

Tenemos conocimiento de un incidente que afecta [Introduzca aquí una breve descripción, como el lugar de votación, el sitio web de registro de votantes del estado, etc.]. Nuestro equipo está respondiendo y coordinando con [Introduzca las autoridades correspondientes]. Su seguridad y la protección de su voto son nuestras principales prioridades. [Si corresponde, proporcione a los votantes instrucciones específicas, por ejemplo, si deben seguir votando normalmente u otras indicaciones]. Para obtener más detalles, visite [Sitio web de la oficina electoral].

### Facebook:

Tenemos conocimiento de un incidente que afecta [Introduzca aquí una breve descripción, como el lugar de votación, el sitio web de registro de votantes del estado, etc.] y estamos respondiendo de manera activa junto con [Introduzca las autoridades correspondientes]. Nuestras principales prioridades son su seguridad y garantizar la integridad del proceso electoral. [Si corresponde, proporcione a los votantes instrucciones específicas, por ejemplo, si deben seguir votando normalmente u otras indicaciones]. Proporcionaremos información actualizada a medida que se encuentre disponible. Para obtener más detalles, visite [Sitio web de la oficina electoral].

### Instagram:

Tenemos conocimiento de un incidente que afecta [Introduzca aquí una breve descripción, como el lugar de votación, el sitio web de registro de votantes del estado, etc.] y estamos respondiendo de manera activa junto con [Introduzca las autoridades correspondientes]. Nuestras principales prioridades son su seguridad y garantizar la integridad del proceso electoral. [Si corresponde, proporcione a los votantes instrucciones específicas, por ejemplo, si deben seguir votando normalmente u otras indicaciones]. Proporcionaremos información actualizada a medida que se encuentre disponible. Para obtener más detalles, visite [Sitio web de la oficina electoral].

## Alerta o banner en el sitio web

**Contenido:** Tenemos conocimiento de un incidente que afecta [Introduzca aquí una breve descripción, como el lugar de votación, el sitio web de registro de votantes del estado, etc.] y estamos respondiendo de manera activa junto con [Introduzca las autoridades correspondientes]. Nuestras principales prioridades son su seguridad y garantizar la integridad del proceso electoral. [Si corresponde, proporcione a los votantes instrucciones específicas, por ejemplo, si deben seguir votando normalmente u otras indicaciones]. Proporcionaremos información actualizada a medida que se encuentre disponible. Contacto: [Información del contacto principal]

### Información de contacto:

- **Contacto principal:** [Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico]
- **Contacto secundario:** [Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico]

Gracias por su paciencia y comprensión.

## Correo electrónico

**Asunto:** Reconocimiento del incidente y respuesta inicial

**Fecha y hora:** [Introduzca la fecha y la hora]

**Remitente:** [Oficina electoral/nombre oficial]

**Destinatario:** [Enumere los destinatarios: partes interesadas internas, fuerzas del orden, la CISA, el público, etc.]

[Buen día/Buenas tardes/Buenas noches]:

Nuestra oficina está al tanto de un incidente que afecta [Introduzca aquí una breve descripción, como el lugar de votación, el sitio web de registro de votantes del estado, etc.]. En este momento, nuestro equipo está analizando activamente la situación y tomando las medidas de respuesta necesarias. Esto es lo que sabemos hasta ahora:

### Resumen del incidente:

- **Tipo de incidente:** [Condiciones meteorológicas adversas, incidente cibernético, mal funcionamiento de equipos, etc.]
- **Fecha y hora del incidente:** [Introduzca la fecha y la hora]
- **Ubicación:** [Introduzca la ubicación]

**Estado actual de la situación:** [Solo incluya información que esté disponible y que sea apropiado compartir en este momento].

- **Descripción del incidente:** [Breve descripción]
- **Medidas inmediatas adoptadas:** [Todas las medidas inmediatas adoptadas (por ejemplo, activación del plan de respuesta a incidentes, coordinación con las fuerzas del orden, etc.)]

**Próximos pasos:** Proporcionaremos información adicional a medida que esté disponible. Se dará información actualizada a través de [canales específicos, como correo electrónico, sitio web, redes sociales, comunicados de prensa]. Queremos asegurarle al público que tomamos este incidente en serio y nos comprometemos a mantener la integridad del proceso electoral.

**Puntos de contacto:** Ante cualquier consulta, comuníquese con:

- **Contacto principal:** [Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico]
- **Contacto secundario:** [Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico]

Gracias por su paciencia y colaboración.

[Información de contacto de la oficina electoral]

[Firma de correo electrónico]



# Plantilla de lista de verificación de actualización pública

## Propósito

Esta plantilla contiene una lista de verificación que permite determinar cuándo proporcionar información actualizada al público durante un incidente en curso. Garantiza una comunicación oportuna y necesaria con el público.

## Lista de verificación

### Notificación inicial de un incidente:

- ¿Se ha confirmado el incidente y se ha evaluado su impacto?
- ¿Se ha activado la participación del equipo de comunicaciones sobre respuesta a incidentes?
- ¿Se ha identificado un portavoz oficial de la agencia?
- ¿Se ha empezado a tomar medidas de respuesta inmediata?
- ¿Se ha informado inicialmente a las partes interesadas internas y externas?
- ¿Se ha redactado un borrador del conjunto inicial de puntos de discusión?
- ¿Se ha hecho una declaración pública inicial o se ha emitido un comunicado de prensa?

### Actualizaciones de comunicación de incidentes:

- ¿Se ha establecido un ritmo regular de actualizaciones de la comunicación pública?
- ¿Hay novedades significativas del incidente que proporcionen nuevos detalles para compartir con las partes interesadas y el público?
  - ¿Han cambiado o se han intensificado las medidas de respuesta?
  - ¿Hay nueva información sobre el impacto en las operaciones electorales?
  - ¿Hay algún cambio en las medidas de continuidad o en los procedimientos de votación?
  - ¿Hay actualizaciones sobre la coordinación con las fuerzas del orden y las autoridades pertinentes?
- ¿Se ha informado a las partes interesadas internas y externas sobre las últimas novedades?
- ¿Ha comunicado al público cómo se dará información actualizada sobre la respuesta al incidente?
- ¿Se ha proporcionado información actualizada al público?

### Medidas adicionales de comunicación pública:

- ¿Se han actualizado los puntos de discusión para tratar en las interacciones con los medios?
- ¿Se necesita orientación adicional para los equipos que atienden al público?
- ¿Están preparados los métodos de actualización de la comunicación para dar información actualizada periódicamente (por ejemplo, ¿se ha creado un sitio web dedicado a la respuesta del incidente o se está utilizando una etiqueta para que el público siga la información actualizada en las redes sociales?)

### Actualización final y resolución:

- ¿Se ha resuelto o contenido el incidente?
- ¿Se ha comunicado la última información actualizada a todas las partes interesadas?
- ¿Se ha comunicado la última información actualizada al público?
- ¿Es necesario realizar un informe completo posterior a la acción?

# Plantilla de difusión de información pública: guía de puntos de discusión

## Propósito

Esta plantilla proporciona puntos de discusión clave para utilizar al comunicarse con los medios y el público durante un incidente. Estos puntos garantizan un mensaje coherente y preciso y tienen como objetivo mantener la confianza pública y la transparencia.

## Instrucciones y aspectos para tener en cuenta

Antes de utilizar estos puntos de discusión, asegúrese de que estén actualizados con la información más reciente y precisa sobre el incidente. Tenga en cuenta la naturaleza pública de estas comunicaciones y adapte el nivel de detalle en consecuencia.

## Puntos de discusión

### Descripción general del incidente:

- Tenemos conocimiento de un incidente que afecta [Introduzca aquí una breve descripción, como el lugar de votación, el sitio web de registro de votantes del estado, etc.] y estamos trabajando en una respuesta activa.
- Nuestra prioridad es garantizar su seguridad y la integridad del proceso electoral.

### Estado actual:

- Tipo de incidente: [Breve descripción del tipo de incidente]
- Fecha y hora: [Introduzca la fecha y la hora del incidente]
- Ubicación: [Introduzca la ubicación]

### Impacto en las operaciones:

- Estamos evaluando el impacto en [Introduzca aquí una breve descripción sobre, por ejemplo, un lugar de votación, el sitio web de registro de votantes a nivel estatal, etc.] y brindaremos información actualizada a medida que esta se encuentre disponible.
- [Detalles específicos del impacto, por ejemplo, cambios en los lugares de votación, retrasos, etc.].
- Según corresponda, describa las medidas de seguridad implementadas para garantizar la integridad del proceso y poner el incidente en contexto para el público.

### Iniciativas de respuesta:

- Hemos activado nuestros planes de respuesta a incidentes.
- [Actividades de respuesta que están en marcha, por ejemplo, coordinación con las fuerzas del orden, comunicación con el personal en el lugar, recepción de actualizaciones periódicas].
- Según corresponda, describa cómo las medidas que toma continúan garantizando la seguridad y la integridad del proceso.

### Garantía pública:

- La seguridad de los votantes y del personal, y la seguridad de las elecciones son nuestras principales prioridades.
- Nos comprometemos a mantener la transparencia y brindaremos información actualizada de manera oportuna, a medida que la situación avance.

### Respuesta a la especulación y próximos pasos:

- Nuestra oficina está coordinando activamente con [Introducir las autoridades correspondientes] para [Introducir la medida correspondiente, como investigar, restaurar el servicio, etc.].
- Agradecemos su paciencia mientras abordamos la situación y procuramos que se tomen las medidas necesarias para garantizar la seguridad de nuestras elecciones.
- Continuaremos evaluando la situación y responderemos en consecuencia.
- Se dará más información actualizada a través de nuestro sitio web y nuestras redes sociales.

### Información de contacto:

- Si tiene más consultas, comuníquese con [Nombre, cargo, teléfono y correo electrónico del contacto principal].

# Plantilla de informe de medidas tomadas posterior al incidente

## Propósito

La plantilla de informe de medidas tomadas posterior al incidente está diseñada para permitir una revisión, después del incidente, de las medidas que se tomaron, a fin de identificar las lecciones aprendidas e informar respuestas a futuros incidentes.

## Contenido

**Resumen ejecutivo:** Proporcione una descripción general detallada del incidente, las medidas clave que se tomaron y las consecuencias principales.

### Descripción del incidente:

- **Tipo de incidente:** [Condiciones meteorológicas adversas, incidente cibernético, mal funcionamiento de equipos, etc.]
- **Fecha y hora del incidente:** [Introduzca la fecha y la hora]
- **Ubicación:** [Introduzca la ubicación]
- **Descripción:** [Relato detallado de lo sucedido]

### Medidas de respuesta:

- **Respuesta inicial:** [Descripción de las medidas iniciales adoptadas]
- **Gestión continua:** [Detalles sobre las iniciativas de respuesta continuas]
- **Coordinación:** [Información sobre la coordinación con las fuerzas del orden, la CISA y otros socios]

### Evaluación del impacto:

- **Impacto en las operaciones:** [Detalles sobre cómo el incidente afectó las operaciones electorales]
- **Impacto en las partes interesadas:** [Efecto sobre las partes interesadas internas y externas]
- **Impacto público:** [Descripción del efecto del incidente sobre los votantes y la percepción pública]

### Iniciativas de comunicación:

- **Comunicación interna:** [Resumen de la comunicación con las partes interesadas internas]
- **Comunicación pública:** [Descripción general de las comunicaciones públicas y con los medios, incluidos los comunicados de prensa, las actualizaciones en redes sociales y las declaraciones públicas]

### Lecciones aprendidas:

- **Fortalezas:** [Aspectos de la respuesta que fueron efectivos]
- **Desafíos:** [Problemas que surgieron y áreas de mejora]
- **Recomendaciones:** [Sugerencias para mejorar las respuestas a incidentes futuros]

### Planificación futura:

- **Medidas de resiliencia:** [Pasos adoptados para aumentar la resiliencia ante incidentes similares]
- **Capacitación y ejercicios:** [Planificación de capacitación y ejercicios teóricos futuros]
- **Ajustes de política:** [Todo cambio en políticas o procedimientos que sean necesarios en función del incidente]

**Información de contacto:** Para obtener más información o realizar preguntas, comuníquese con:

- **Contacto principal:** [Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico]
- **Contacto secundario:** [Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico]

[Información de contacto de la oficina electoral]

# Funciones y responsabilidades del equipo de respuesta a incidentes

La respuesta a incidentes requiere un enfoque de toda la organización, y resulta útil tener perspectivas de toda la organización para garantizar que el posicionamiento y los mensajes sean precisos, oportunos y útiles. Debido a que los equipos suelen ser pequeños, muchas de estas funciones pueden ser desempeñadas por la misma persona.

Funciones de comunicación pública que se deben tener en cuenta para el equipo de respuesta a incidentes:

- Portavoz principal: durante un incidente, considere que esta persona sea un directivo de la organización que dé comunicados oficiales, que hable con autoridad y que conozca bien no solo el incidente, sino también el marco y los procesos potencialmente afectados.
- Líder de incidentes en el lugar: esta persona debe encontrarse en el lugar para interactuar con quienes estén a cargo de gestionar la respuesta.
- Planificadores de comunicaciones (de incidentes, estratégicos, internos).
- Gerente de medios digitales (sitio web, redes sociales).
- Enlaces legislativos y de asuntos intergubernamentales.