

A large, colorful explosion of confetti or paper triangles erupting from a dark, textured wall with a triangular cutout. The confetti is composed of many small, multi-colored triangles in shades of red, blue, green, yellow, and purple, scattered across the right side of the image. The background is a dark, textured wall with a grid pattern and a triangular cutout on the left side.

Snapshot Contingencia Análisis planning

Noviembre 2019

¿De dónde surge esta crisis?

¿Qué hechos anticiparon el estallido social?

¿En torno a qué han girado las conversaciones?

¿Qué hacemos como marcas?

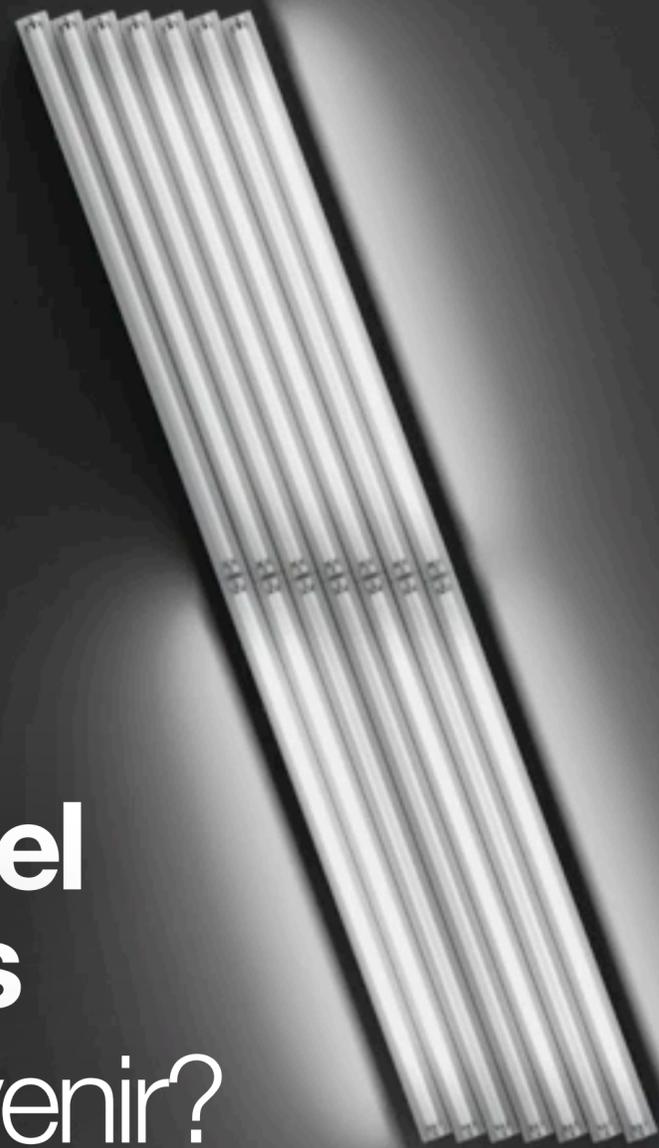
*¿Cómo encaramos el 2020
frente a éste escenario?*

*¿Qué elementos esenciales de
cómo comunicamos cambiarán?*



AGENDA DE ANÁLISIS

- Chile los últimos 20 años.
- Crisis social: Evolución día a día
- El por qué del estallido social
- Manejo comunicacional de las marcas
- Recomendaciones de medios ¿Cómo deberíamos implementar campañas?
- Respuesta desde las industrias ¿Qué medidas o movimientos se están levantando?
- Conclusiones y reflexiones finales



**Evolución del país y el
estallido de la crisis**
¿Realmente no lo vimos venir?

CHILE: CRONOLOGÍA DE UN NUEVO PAÍS

¿Cómo evolucionó en 18 años?

RESILIENTES

4



Chaitén



Conce



valpo



calbuco



copiapo

ORGULLOSOS

3



massu gonzález



rescate mineros



marcia-nitas



tomás gonzález



polo mundial



copa américa



copa américa x2

LIBERADOS

2



tunick



ley divorcio



explotan las RR.SS.



píldora



ley zamudio



AUC

REVOLUCIONADOS

1



revolución pingüina



transantiago



demandas sociales



bombas



encapuchados

DESCONFIADOS

2001

2003

2005

2007

2009

2011

2013

2016



colusión farmacias



crisis subprime



caso karadima



caso la polar



colusión pollos



caso cascadas



caval



colusión confort



caso soquimich

CHILE: CRONOLOGÍA DE UN NUEVO PAÍS

¿Cómo evolucionó en 18 años?

RESILIENTES

 Incendio 29 camiones / Valdivia
  Incendios Chile
  Aluvión Chaiten
  Chaitén
  Explosión Sanatorio Concepción
  Contaminación Quintero
  Paro Portuario Valpo

4

ORGULLOSOS

 Oscar Una mujer Fantástica
  Haya desestima demanda marítima

3

LIBERADOS

 Bus de la libertad
  Contaminación Valpo

2

REVOLUCIONADOS

 Reconocimiento y Desarrollo Araucanía
  Proyecto a Favor del aborto
  Derechos Humanos Libertad 5 condenados Punta Peuco
  Renuncia Ministro Cultura 4to día
  Nibaldo
  Catrillanca

1

DESCONFIADOS

 Fraude Carabineros
  Llega Garay a Chile
  Rebaja condena Mauricio Ortega/ Nabila
  Michelle iglesia evangélica
  Visita Papa / Abusos sexuales Chile
  Reunión papa Crisis Iglesia
  Renuncia 34 Obispos
  Herval Abreau Nicolas Lopez
  Retiro 21 militares Caso Corrupción
  Muerte Camilo Catrillanca

2017

2018

CHILE: CRONOLOGÍA DE UN NUEVO PAÍS

¿Cómo evolucionó en 18 años?

RESILIENTES



Chile Pierde
Semi final
Copa América

ORGULLOSOS



Eclipse Lunar

LIBERADOS

18 de Octubre



REVOLUCIONADOS



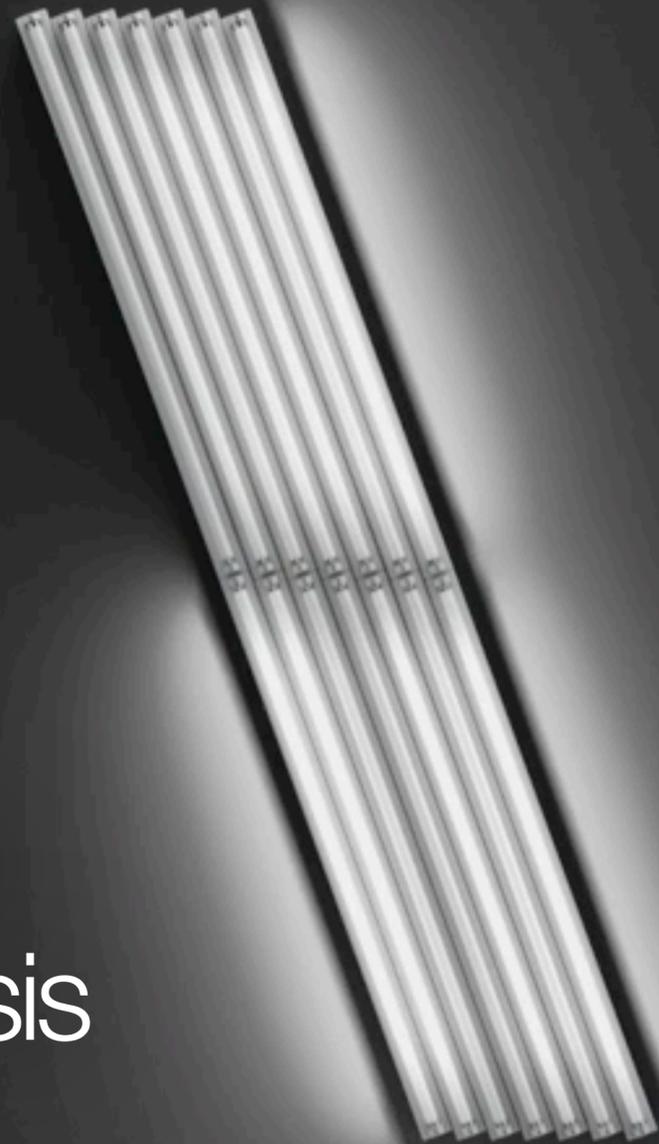
Evasión Metro

DESCONFIADOS

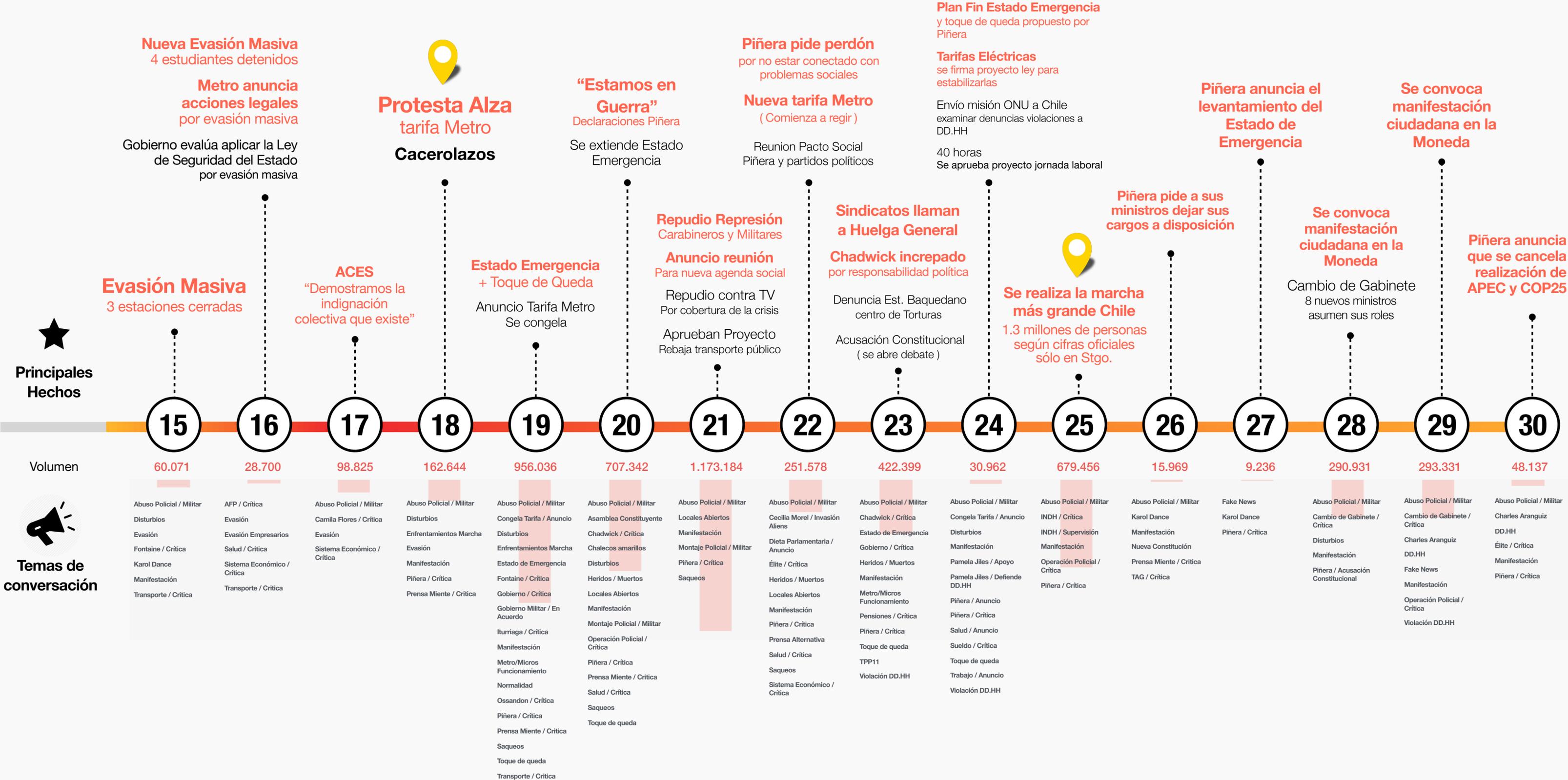


Caso
F. Maciel

Acción y reacción
Cronología de una crisis



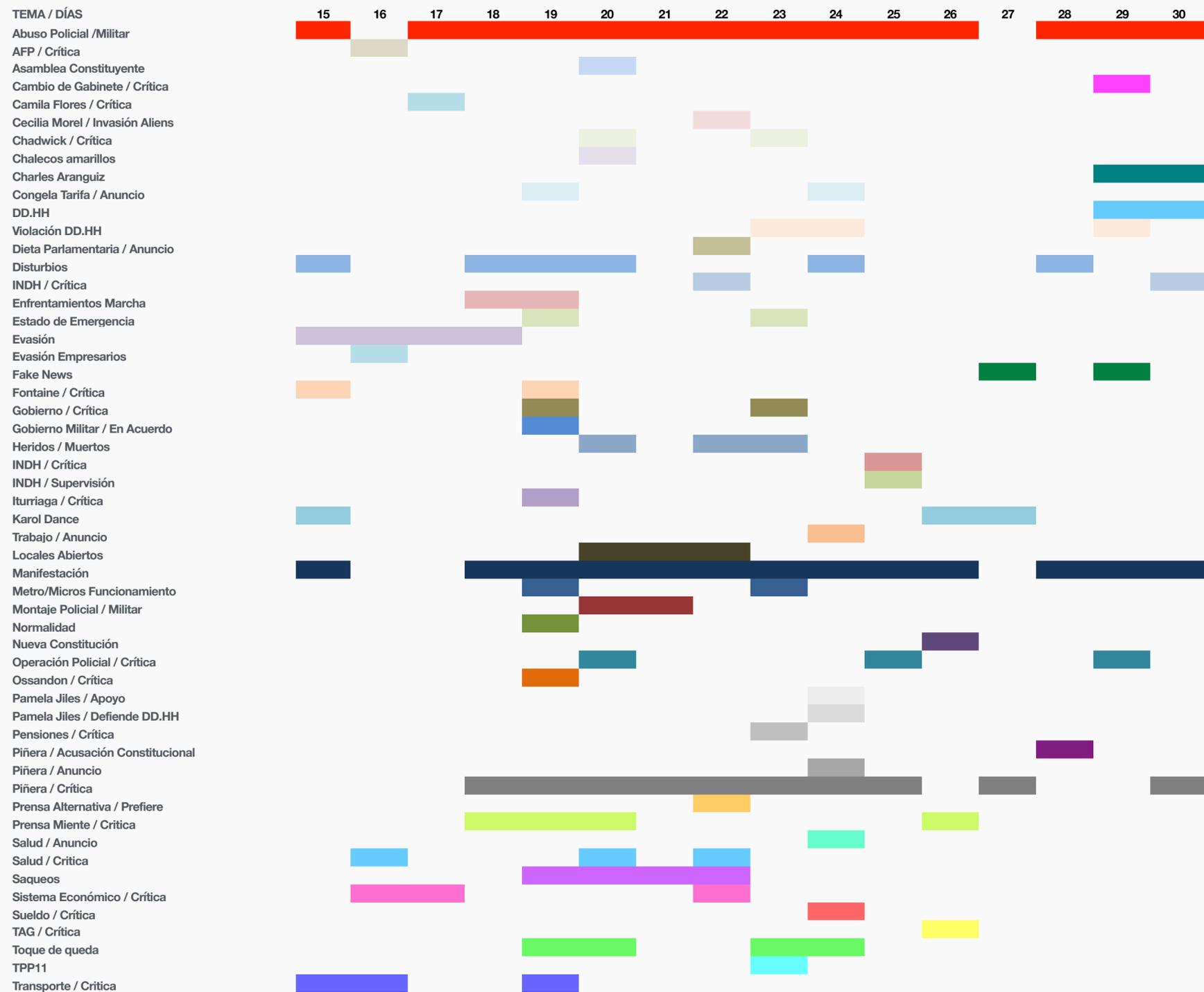
Cronología: Evolución de conversación desde el inicio de la Crisis



* Datos corresponden a conversaciones de Twitter entre el 15 y 30 de Octubre 2019.



Temas de conversación en el tiempo



Tópicos con mayor continuidad

Abuso Policial / Militar

Las denuncias de abuso excesivo de la fuerza policial y militar contra manifestantes, ha sido el tema con mayor continuidad en los primeros 15 días. Predominaron las conversaciones negativas hacia ambas instituciones y se alertan heridos por parte de estas.

Principales hashtags:

#LaMarchaMasGrandeDeChile #ChileViolatesHumanRights Carabineros

Disturbios

Las conversaciones sobre este tema dieron cuenta de incendios, barricadas y locales destruidos tras enfrentamiento entre carabineros y manifestantes, o manifestaciones no pacíficas.

Principales hashtags:

#CooperativaTuRadio Enel, Carabineros

Evasión

Esta conversación se concentró en los primeros días del movimiento social, que dio inicio a las manifestaciones, con la evasión al Metro. Otros temas dentro de este tópico fue las distintas formas de manifestación contra el alza y la seguridad de carabineros en las estaciones.

Principales hashtags:

#EvasionMasiva #EvasionTodoElDia Carabineros, Evadir

Manifestación

La mayor cantidad de temas se agrupan en este tópico, donde se mencionan las principales demandas y se informa acerca de las manifestaciones pacíficas que se desarrollaron, y cómo se organiza distintos grupos de la ciudadanía para ir a protestar.

Principales hashtags:

#LaMarchaMasGrandeDeChile #LaMarchaMasGrandeDeChile2 #CooperativaTuVoz #nomastag #ChileDesperto

Piñera / Crítica

Desde el desentendimiento del Presidente por las demandas ciudadanas hasta la agenda social que ha propuesto paralelo a las manifestaciones, la crítica hacia Piñera ha sido constante desde que estalló el movimiento social.

Principales hashtags:

#renunciapiñeractm ##piñeramacrilamismabilletera Cachagua, Vitacura

Prensa Miente / Crítica

Las conversaciones que apuntan a los medios de TV abierta controlados por grandes grupos económicos del país, fueron criticados duramente por no tomar una muestra representativa real del movimiento social, para cubrir la noticia y fragmentando la información mostrando principalmente hechos de violencia. Esto se concentró en los primeros días luego del estallido social.

Principales hashtags:

Matías del Río, Carabineros, #ChileSeCanso



Desglose de la conversación por día

15

★ **Evasión Masiva**
3 estaciones cerradas



Temas de conversación

#EvasionMasiva

- Alza en el precio de pasaje de Metro, descuento generalizado en los usuarios
- Llamado a evasión masiva
- Videos de evaciones masivas por escolares, luego por personas de todas las edades
- Usuarios comentan valor del pasaje frente a los sueldos
- No más alzas
- El pueblo se manifiesta
- "Los estudiantes no tienen que reclamar"
- Usuarios a favor y en contra
- Carabineros en estaciones de metro
- Estaciones cerradas por evasiones

16

★ **Nueva Evasión Masiva**
4 estudiantes detenidos

★ **Metro anuncia acciones legales**
por evasión masiva



Temas de conversación

Evadir

- Evación de impuestos de Piñera y otros políticos
- Videos de diferentes Metros de Santiago
- Jorge Alís evade metro

#Pacosculiaos

- Carabineros en estaciones de metro
- Carabineros que no paga pasaje

#Bienvenidos13

- Cobros abusivos de las AFP
- Evación de impuestos a grandes empresarios
- Salud precaria
- Cómo funciona el sistema

17

★ **Asamblea Coordinadores Estudiantes Secundarios**
"Demostramos la indignación colectiva que existe"



Temas de conversación

#EvasionTodoElDia

- Estudiantes evadiendo distintas estaciones
- Represión de Carabineros
- Adultos se suman a la evasión
- Reuniones en distintos puntos
- Bloqueos accesos diferentes metros
- Gente sentada al borde del andén

#Bienvenidos13

- Comentarios negativos sobre Camila Flores y sus declaraciones
- Se comenta el tema de fondo de las protestas
- Se critica a la Doctora Cordero por sus dichos

18

★ **Protesta Alza**
tarifa Metro

★ **Cacerolazos**
forma protesta



Temas de conversación

Carabineros

- Disturbios en distintos puntos de la capital
- Cierre estaciones de metro
- Disparo de Carabineros a estudiantes
- Disparo de proyectil a una estudiante en la pierna
- Disturbios en Estación Central
- Comienzo de destrucción e incendios en distintos puntos
- Disparo de lacrimógenas
- Represión policial en varios puntos de la capital
- Los medios masivos solo muestran los casos de violencia y evaciones de parte de la gente
- Llamado al cacerolazo
- "La gota que rebalsó el vaso"
- Ley de Seguridad del estado para evasores
- Piñera come con su familia en un restaurant mientras la crisis se desarrolla
- Protestas en distintos puntos



Desglose de la conversación por día

19

- ★ **Estado Emergencia**
+ Toque de Queda
- ★ **Anuncio Tarifa Metro**
Se congela



Temas de conversación

#RenunciaPiñeraCuliao

- Declaración de Estado de Emergencia
- Toque de queda
- Cacerolazos en distintos puntos de Chile
- Represión policial
- Barricadas en distintos puntos
- Aparece la palabra "Dignidad" en la torre Movistar
- Militares a las calles
- Se anuncia el congelamiento de las tarifas del Metro

#ChileDesperto

- Manifestaciones pacíficas en distintas ciudades
- Problemas de transporte para las personas
- Los delincuentes están en La Moneda
- Barricadas
- No hay salvo conductos en algunas comisarías
- Información de qué pasa si se sale a la calle con toque de
- Fotografías de distintos puntos de protesta

20

- ★ **“Estamos en Guerra”**
Declaraciones Piñera
- ★ **Se extiende Estado Emergencia**
a otras regiones de Chile



Temas de conversación

#ChileSeCanso

- Usuarios reclaman por que los medios masivos no muestran la violencia de los Militares frente a los civiles
- Usuarios comparten las agresiones de militares contra civiles
- Usuarios protegen perritos en las manifestaciones
- Videos de saqueos en poblaciones

#renunciapiñeractm

- Usuarios comentan la risa de Chadwick frente a la contingencia
- Toque de queda a las 19:00
- Usuarios comentan que volvieron las aguas a correr en lugares que había sequía
- Usuarios comparten videos de Carabineros drogándose
- Usuarios comentan por qué debería renunciar Piñera; no es solo la alza del pasaje, son las AFP, la salud, el sistema completo, sumado a los dichos de algunos ministros
- Videos de Carabineros disparando directamente al cuerpo de los civiles
- Usuarios cuestionan la veracidad de varios hechos ocurridos durante las manifestaciones

21

- ★ **Repudio represión**
carabineros y Militares
- ★ **Piñera Anuncio reunión**
Para nueva agenda social
- ★ **Repudio contra TV**
Por cobertura de la crisis
- ★ **Aprueban Proyecto**
Rebaja transporte público



Temas de conversación

#noestamosenguerra

- Declaración de Estado de Emergencia
- Toque de queda
- Cacerolazos en distintos puntos de Chile
- Represión policial
- Barricadas en distintos puntos
- Aparece la palabra "Dignidad" en la torre Movistar
- Militares a las calles
- Se anuncia el congelamiento de las tarifas del Metro

#EstoPasaEnChile

- Usuarios comparten videos del abuso de Carabineros
- Usuarios dan y comparten testimonios del abuso de los pacos
- Usuarios suben videos de supuestos montajes por parte de los pacos
- Personas de diferentes equipos de fútbol se unen
- Videos de militares dejando entrar a saquear en supermercados

22

- ★ **Nueva tarifa Metro**
(Comienza a regir)
- ★ **Piñera pide perdón**
por no estar conectado con problemas sociales
- ★ **Reunion Pacto Social**
Piñera y partidos políticos



Temas de conversación

#InvasionAlienigena

- Declaración de Estado de Emergencia
- Toque de queda
- Cacerolazos en distintos puntos de Chile

#holachileteinforma

- Carabineros golpea a menores de edad
- Usuarios valoran el programa de La Red "Hola Chile" y alaban su forma de comunicar
- Marchas pacíficas en distintos puntos del país
- Hospital de Talca en paro
- Usuarios comentan que la clase política sigue poniendo sus condiciones sin "salir de su burbuja"
- Anuncian varios locales de barrio abiertos para que la gente pueda comprar pan
- Se comenta que una solución puede ser que todos los servidores públicos tengan a sus hijos en colegios municipales y se atendieran en hospitales

#22oct

- Velación por personas fallecidas en el último tiempo
- Manifestaciones pacíficas en distintos puntos del país
- Se aprobó la reducción de sueldo de los parlamentarios
- Usuarios cuestionan el por qué la policía actúa en contra de las personas
- Desavastecimiento de insumos médicos en muchos Hospitales Públicos



Desglose de la conversación por día

★ Sindicatos llaman a Huelga General

★ Chadwick increpado por responsabilidad política

★ Denuncia Est. Baquedano centro de Torturas

★ Acusación Constitucional (se abre debate)



Temas de conversación

#ChileViolatesHumanRights

Se viraliza un video donde la policia entra en la casa de las personas a reprimir, violando sus derechos
La policia dispara a pesar de estar la cruz roja atendiendo heridos
Se culpa directamente a Chadwick por violación a los Derechos Humanos
En plena democracia Chilenos no pueden expresarse
Desde la Comisión Interamericana de DD.HH hasta el momento hay 42 muertos, 12 mujeres violadas, 121 desaparecidos y miles de torturados
Usuarios dicen que los comentarios de los ministros pasan a llevar a todos los Chilenos
Adulto mayor impactado por una lacrimógena en el cuello
Usuarios comentan que no están en guerra, si no unidos.
Se mencionan a los abuelos que se suicidaron por sus pensiones indignas y baja calidad de vida
Llamados a votar en contra de TPP11

#TuCooperativa

Ejército recluta reservistas para dar apoyo en las manifestaciones
Bomberos en Valparaíso ayuda a limpiar las calles
En Francia hay manifestaciones de Chilenos
Manifestantes sacan a encapuchados y barricadas en Rancagua
Metro estación Ñuño abre sus puertas
Continúa el toque de queda en Chile

20 lucas

Usuarios comparten fotos de personas afectadas por perdigones
Usuarios molestos por el bajo aumento de las pensiones solidarias
Usuarios comentan que las medidas tomadas por Piñera son insuficientes y solo le dan más dinero a los ricos

★ Plan Fin Estado Emergencia y toque de queda propuesto por Piñera

★ Tarifas Eléctricas se firma proyecto ley para estabilizarlas

★ Envío misión ONU a Chile examinar denuncias violaciones a DD.HH

★ 40 horas Se aprueba proyecto jornada laboral



Temas de conversación

#CooperativaTuRadio

Puente Alto no tiene sus líneas de metro con resguardo policial y mucha gente transita por ahí
Barricadas en distintos puntos del País
Cámara de Diputados aprobó la Ley de las 40 horas
Videos de encapuchados enfrentando a la policia para proteger las marchas pacificas
Se proyectan distintas frases en distintos edificios
Ruta 5 cortado en ambas calzadas
Multitudinaria marcha en Curicó
Manifestaciones pacificas en todo el país
Manifestación con desnudos en Plaza Italia
Empleados fiscales en paro
Camionero en Concepción arrasa un peaje en forma de protesta

#NuevaAgendaSocial

Piñera firma proyecto de Ley que anula la última alza de la luz
Usuarios llaman a continuar con las manifestaciones, ya que las soluciones Continúan las manifestaciones pacificas en distintos puntos del país
Piñera anuncia su "Nueva Agenda Social"
Usuarios comparten video del anuncio de Piñera editado con las imágenes Gobierno pone en urgencia la discusión del seguro de enfermedades
Se denuncia que el Gobierno busca que exista un "Ingreso mínimo

Jaime Bassa

No respetar el toque de queda no es un delito, es una falta, por lo que solo Declara que lo que se está viviendo hoy en Chile es violencia estatal de facto
Abogado Constitucionalista habla de los derechos de las personas con respecto al toque de queda

★ Se realiza la marcha más grande Chile

1.3 millones de personas según cifras oficiales sólo en Stgo.



Temas de conversación

#helicóptero

Las personas hacen un llamado a no tener miedo y que solo es para intentar frenar las movilizaciones
Usuarios están muy molestos con los helicópteros que rondan por distintos barrios de la Capital.
Usuarios creen que el vuelo tan cercano a las casas es una forma de tortura psicológica

#LaMarchaMasGrandeDeChile

Usuarios muestran que fue una marcha pacífica, pero que en algunos puntos llegó la policia a reprimir
En Concepción habían militares en las calles dos horas antes del toque de queda
Video viral del tema "El Derecho de vivir en Paz" cantado por miles de manifestantes en la marcha
Usuarios sube distintos videos de la marcha, entre ellos imágenes de las calles llenas de gente manifestándose, carteles y acciones artísticas
Usuarios se burlan de los dichos de expresidente de Metro: "Cabros esto no prendió"
Durante la noche, las manifestaciones continuaron y las personas prendieron sus celulares como forma de protesta
Piñera intenta sacar de su cargo a la Directora del SML, justo después que anunció que los cuerpos calcinados tuvieron otra causa de muerte

Jaime Bassa

Usuarios mencionan al INDH en distintos hechos de violencia por parte de la policia
Usuarios pierden credibilidad ante el INDH por no tener pruebas de algunas acusaciones y cifras que no calzan con las oficiales
Se publica una foto con el equipo de del INDH que supervisará si se están violando o no los DD.HH
INDH Publica las cifras actualizadas de personas detenidas
En el último reporte se mencionan más de 300 heridas por armas de fuego
Director de la PDI pide que se le ofrezcan disculpas a Chile por información errada por parte del INDH por dar información errada acerca del centro de torturas de Metro Baquedano

★ Piñera pide a sus ministros dejar sus cargos a disposición



Temas de conversación

#karoldancedegenerado

Usuarios publicaron foto en que Karol responde que si es un degenerado
Distintos usuarios publican videos de compilados de por qué Karol Dance es un degenerado
Algunos usuarios dicen que el origen del dicho está en una grabación que realizó en vivo donde tenía sexo mientras grababa en la radio
Usuarios llaman a no bajar los brazos

#nomastag

Usuarios comparten videos de la represión de la policia
Usuarios siguen llamando a continuar con las movilizaciones
Usuarios publican el programa de las marchas 2019
Usuarios muestran que sigue gente manifestándose en Plaza Italia
Publican fotos de las barras de distintos equipos de fútbol protestando juntas
Hay otros puntos de encuentro para las manifestaciones
Usuarios piden una Nueva Constitución para hacer cambios reales
Noticieros dicen que volvió todo a la normalidad, pero la gente se sigue juntando para manifestarse
Usuarios reclaman el valor de pasar por las autopistas que puede llegar a ser más de \$200.0000 (en autos particulares)
Usuarios publican imágenes de la marcha con sus peticiones, entre ellas salud digna, no mas tag, no mas afp, etc



Desglose de la conversación por día

27

★ Piñera anuncia el levantamiento del Estado de Emergencia



Temas de conversación

#KarolDanceDegenerado

Usuarios publican memes alusivos a que Karol Dance es un degenerado

#piñeramacrilamismabilletera

Publican videos y fotos de Macri con Piñera, mencionando que son lo mismo

Usuarios mencionan las semejanzas entre Piñera y Macri

Cachagua

Usuario analizó la imagen para saber si es una noticia falsa y publicó pruebas que fue una foto de un evento anterior

Gobierno desmiente que Piñera haya salido de Santiago

Usuarios publicaron y comentaron negativamente una foto de Piñera en un matrimonio y dijeron que levantó el toque de queda para poder ir al evento

Llegaron vecinos a protestar a la casa de Piñera en Cachagua

Usuarios molestos por este supuesto viaje

28

★ Se convoca manifestación ciudadana en la Moneda

★ Cambio de Gabinete
8 nuevos ministros asumen sus roles



Temas de conversación

#cambiodegabinete

En Valparaíso un guanaco atropelló a unos manifestantes

Usuarios comparten videos de manifestaciones pacíficas y barricadas luego del cambio de gabinete

Usuarios comparten archivos de dichos y pasado de Julio Isamit, el nuevo ministro de Bienes Nacionales

Usuarios comentan que el cambio de Gabinete fue una estafa y solo cambió algunos puestos

Muestran cómo quedó la Piccola Italia luego de las manifestaciones

Se habla de hacer una acusación constitucional hacia Piñera para sacarlo

#loquelatelenomuestra

En la moneda, luego del anuncio del cambio de gabinete, salieron los guanacos a dispersar a las personas que estaban ahí

Hay manifestaciones pacíficas, sin embargo la llegada de la policía genera la violencia

Continúan las manifestaciones en distintas regiones de Chile

Tiñen de rojo algunas piletas en distintos puntos como forma de protesta

Hay manifestaciones frente al tribunal de justicia por los detenidos y los derechos humanos

#yoapoyonuestraconsitucion

Usuarios mencionan que el tema de fondo no es cambiar la constitución, si que las demandas del pueblo sean escuchadas

Usuarios publican videos de distintas manifestaciones mencionando el hashtag

Usuarios llaman a leer la Constitución actual para poder opinar

29

★ Se convoca manifestación ciudadana en la Moneda



Temas de conversación

#cambiodegabinete

Usuarios reclaman que la solución no era un cambio de gabinete, si no soluciones ante los problemas generales.

Usuarios comentan que los reales cambios hubiesen sido sacando a Cubillos y Mañalich

Se cuestiona a Julio Isamit, el nuevo Ministro de Bienes Nacionales

Publican noticias sobre los nuevos ministros

Continúan las manifestaciones

El sector portuario se va a huelga general

#LaMarchaMasGrandeDeChile2

Investigador de DD.HH fue herido por FF.EE con perdigones

Los dichos de Charles Aránguiz (no le creo ni a los milicos ni a los pacos, entre otros) son valorados por varios usuarios

Usuarios comparten imágenes de un llamado a una marcha de "La Purga", de la cual dicen que es un invento del gobierno para desvirtuar la real marcha

En La Serena sacaron la estatua de Francisco de Aguirre para reemplazarlo por Milanka, una mujer Diaguita y en Temuco derrivaron la de P. de Valdivia y Diego

Portales para dejarlas como adorno en la estatua del Toqui Caupolicán

Llaman a proteger a los animales en las manifestaciones

A la convocatoria a la Marcha más grande de Chile 2 llegaron muchos asistentes

Usuarios comparten videos de manifestaciones acompañadas de observadores de DD.HH

Muestran un video donde habían Carabineros por los techos cercanos a Santa Lucía para disparar desde ahí

DD.HH

Presentan carta a Piñera para que invite a la comisión Internacional de Derechos Humanos para complementar la supervisión internacional respecto a este tema

"Piñera dice que no tiene nada que ocultar sobre los DDHH"

Usuarios comentan los disparos que recibió el observador de DD.HH y plantean que es más que evidente que se están violando

30

★ Piñera anuncia que se cancela realización de APEC y COP25



Temas de conversación

#contigochv

Se comenta el debate de Bessy Gallardo con Ena Von Baer relacionado a los DD.HH

A distintos usuarios les gusta como reporte Rafael Cabada ya que entrevista en vivo a los manifestantes

Usuarios recuerdan que Piñera dijo que estábamos en un Oasis

#LaMarchaMasGrandeDeChile2

Médico Jefe de Turno confirma cerca de 25 personas heridas por perdigones, incluyendo el observador de la comisión de DD.HH con 7 perdigones en el cuerpo

Mencionan al Pato de Bancoestado que está pasando "piola"

Usuarios publican fotos de distintos hechos en la marcha

Usuarios mencionan la Negro Matapacos con cariño

Trabajadores del aseo y recolección de basura se unen a las manifestaciones

Velatón por los caídos en Plaza Ñuñoa

Charles Aranguiz

Médico Jefe de Turno confirma cerca de 25 personas heridas por perdigones, incluyendo el observador de la comisión de DD.HH con 7 perdigones en el cuerpo

Mencionan al Pato de Bancoestado que está pasando "piola"

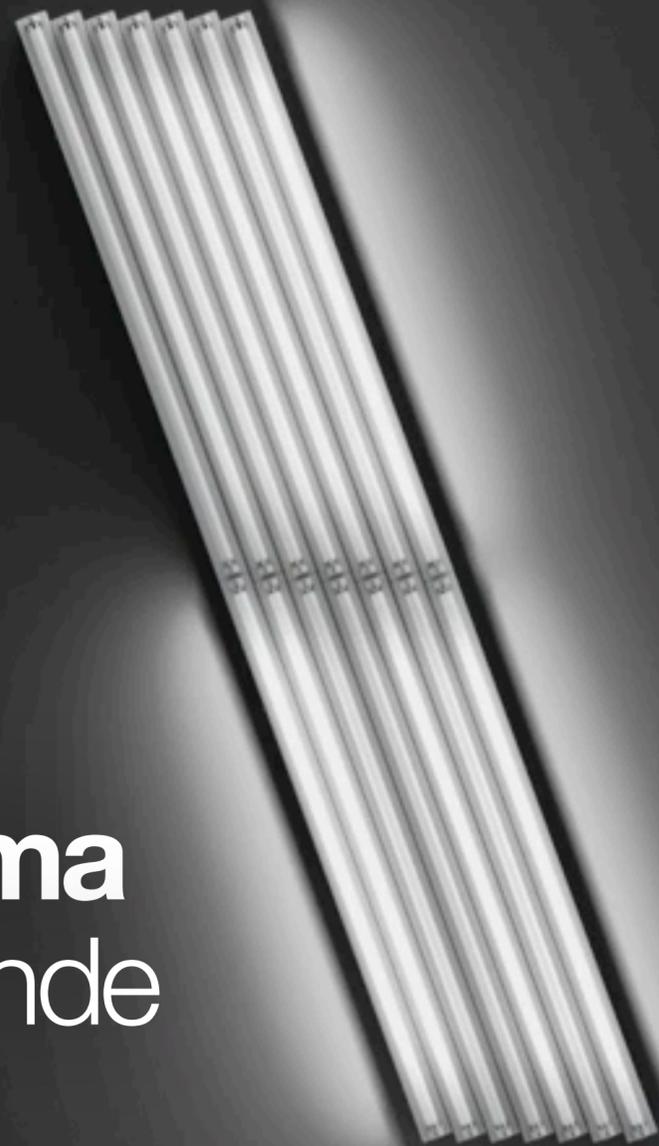
Usuarios publican fotos de distintos hechos en la marcha

Usuarios mencionan la Negro Matapacos con cariño

Trabajadores del aseo y recolección de basura se unen a las manifestaciones

Velatón por los caídos en Plaza Ñuñoa

El verdadero problema
Comprendiendo de donde
viene todo esto





Una marcha que hace historia

Más de 1,2 millones de personas se manifestaron en la Plaza Italia, en la concentración más masiva en 30 años.

Políticos de todos los sectores valoraron la convocatoria de una cita que se desarrolló pacífica y que derivó en desmanes.

- 6-7** PDI revisa más de 20 mil videos por incendios a la red del Metro
- 7 PULSO** Andrónico Luksic se abre a un impuesto al patrimonio
- tendencias** ¿Qué dirá la historia en 30 años más?
- 10 PULSO** Gobierno sube a 5% la cotización extra de reforma previsional
- 8-9** "El modelo requiere urgentes y profundas correcciones"
Mario Desbordes, presidente RN
- 7** "Los que atacaron el Metro estaban organizados"
Gonzalo Yuseff, exdirector de la ANI

¿Qué debemos tener en cuenta para entender el estallido social en Chile?

Desde el 18 de octubre nuestro país se encuentra atravesado un estallido social sin precedentes desde la vuelta a la democracia. Multitudinarias marchas, escenas de violencia y una constante tensión institucional podrían ser parte de los conceptos que resumen estas casi tres semanas de movilizaciones.

Pero, cuáles son los factores estructurales que se encuentran a la base de este estallido social.

¿Cuál es el problema?

La desigualdad y riqueza en Chile

En 2017, de acuerdo con la Encuesta Financiera de Hogares de Chile, los hogares tenían una riqueza neta media cercana a los 115.000 dólares (activos físicos más activos financieros de renta fija y variable, menos pasivos financieros de corto y largo plazo). Ese promedio se distribuía de manera muy heterogénea: mientras que el 50% de los hogares más pobres tenían una riqueza neta media de 5.000 dólares, el 10% más rico poseía un promedio de 760.000 dólares y el 1% más rico uno de 3 millones de dólares.

Uno de los más utilizados es el llamado coeficiente de Gini, el cual mide la desigualdad de renta relativa en la población. Sus valores van desde 0 a 1, donde 0 es la máxima igualdad de distribución salarial entre habitantes y 1 es la máxima desigualdad.

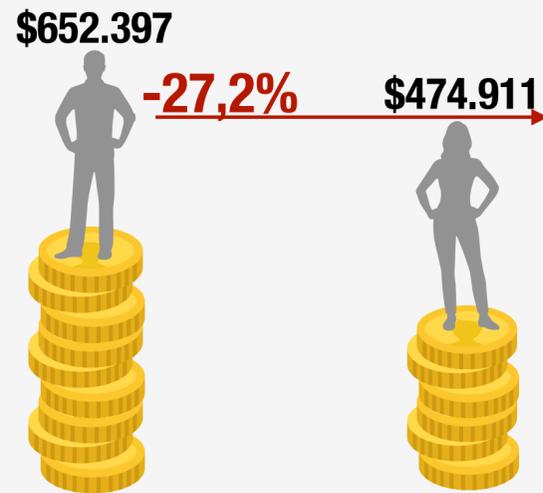
	Total activos			
	2007		2017	
	Sin imputar	Promedio de las 30 bases imputadas	Sin imputar	Promedio de las 30 bases imputadas
Hogares con mayores activos				
5% más rico	57,4	58,0	50,0	47,1
2% más rico	42,8	42,3	35,3	31,7
1% más rico	31,5	30,4	27,1	22,8
Gini	0,7219	0,7327	0,7436	0,7206

Durante el 2017 nuestro país registró un coeficiente de 0,45, resultado alarmante debido a que un índice superior al 0.50 representa situaciones de alta desigualdad.

¿Qué pasa en otros países?
 México con 0.46; Estados Unidos y Turquía con 0.39; Israel con 0.37 y Estonia, con 0.36; todos en el club de las naciones más desiguales del mundo.

Ingreso medio mensual \$573.964

50% Gana menos
de \$400.000

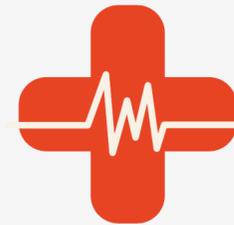


En 2006 la diferencia de ingresos del trabajo entre el 10% más rico y el 10% más pobre era de 30,8 veces, en 2017 el 10% más rico ganaba 39,1 veces más que el decil más pobre

En 2017 se registraba un deficit de 4.138 facultativos.

Chile registra una ratio de 16 médicos por cada 10.000 habitantes.

El promedio de promedio OCDE de 34 **médicos** por cada 10 mil **habitantes**



**CÓMO SE EXPRESA ESTA
LA DESIGUALDAD EN CHILE**



En 2018, el **30%** de los estudiantes de **colegios municipales** quedó seleccionado en la carrera que postuló. En el caso de alumnos de **establecimientos privados el porcentaje bordea el 80%**



La **Pensión Básica Solidaria (PBS)** es de \$110.201 **mensuales**. Este se entrega a quienes no tienen ahorros previsionales (60% más pobres, 406.828 personas).

La pensión promedio de una chilena es de \$135.912, en Canadá una mujer recibe \$392.667, en España \$579.947 y en Noruega \$674.923.

Percepción de principales problemas del país

Respuesta Guiada



¿Cuál son los 3 principales problemas de Chile en estos momentos?



		SEP 2019	AGO 2019	JUL 2019	JUN 2019	MAY 2019	ABR 2019	MAR 2019	FEB 2019	ENE 2019
Pensiones	46,4 ↑	29,9	27,9	34,7	37,6	37	33,9	31	33,6	38,7
Salud	36,4	33,7	43,8	44,3	45,2	35,6	34	32,2	33,1	32,8
Desigualdad	32,1 ↑	20,8	15,5	17,2	19,1	19,4	19,4	21,5	21,7	24,3
Delincuencia	27,4 ↓	37,9	40,5	32,7	31,3	42,6	45,5	39,8	42	47,8
Educación	20,2	21,4	24	36,9	33,1	17,6	15,3	18,5	17,3	21,6
Desempleo	19,2 ↓	25,7	23,7	24	17,7	17,5	23,6	21,5	17,1	22,8
Corrupción	18,6	21,5	19,3	20,2	22,4	30,1	29,7	29,8	19,5	29,6
Economía	12,1	11,9	12	7,7	9,9	7,1	7,8	8,2	7,8	12
Pobreza	11,9	11,4	10,3	10,7	12,2	11,2	9,2	13,4	10,3	-
Narcotráfico	11,5	13,9	12	12,6	13,7	15,3	18,6	11,8	16,3	12,4
Gestión del Gobierno	9,7 ↑	4,8	4,7	6,4	6,3	9,4	5,6	6,4	7,3	6,6
Seguridad Pública	9,1	9,6	8,6	4,4	8,8	10,5	10,6	6,9	10,7	8,7
Transporte publico	9,0 ↑	2,9	2,4	2,3	2	3,1	3,4	6,2	4,9	3,5
Justicia	8,3 ↓	11,7	15,7	11,1	13,6	12,3	17,9	20,7	17,9	-
Inmigración	8,2	16,4	18,5	16,6	9,2	10,3	7,3	11,7	13,1	12,8
Vivienda	6,4 ↓	10,6	8,3	6,9	5,7	8,5	6,3	5,1	10,7	4
Cuidado Medio ambiente	5,6 ↓	8,8	5,8	2,8	4,4	3,7	4,3	5,6	4,7	8,2
Derechos Humanos	2,9	2,1	2	3,1	2,6	1,4	1,2	3,1	2	-
Terrorismo	1,9	1,1	1	0,9	0,4	2,4	1,1	1,1	1	3,1
Relacionamiento con pueblos originarios	1,6	2,7	3,3	4	3	3,5	3,4	4,9	6,7	10,4
Estabilidad Política	1,4	0,6	0,4	0,4	1,3	1,3	1,6	0,3	1,5	0,5
Relaciones Internacionales	0,0	0,3	0,2	0,1	0,4	0,2	0,4	0,4	0,8	0





¿Qué rol tiene las marcas en este momento?

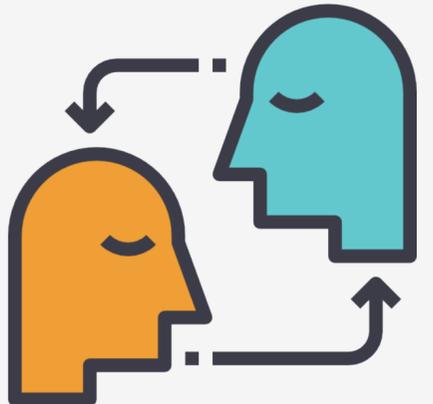
Si bien es un poco precipitado lograr comprender realmente cuál será el espacio que ocuparán las marcas, luego de este proceso social si es posible saber que esperan las personas en el horizonte próximo.

Entonces, ¿Cómo nos conectamos con los chilenos?

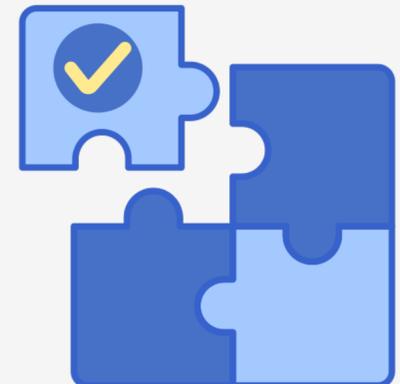
Teniendo en cuenta los altos niveles de estrés y el sentimiento de incertidumbre que se suman al profundo descontento social, la comunicación debe tener en cuenta ciertos parámetros:



Transparencia

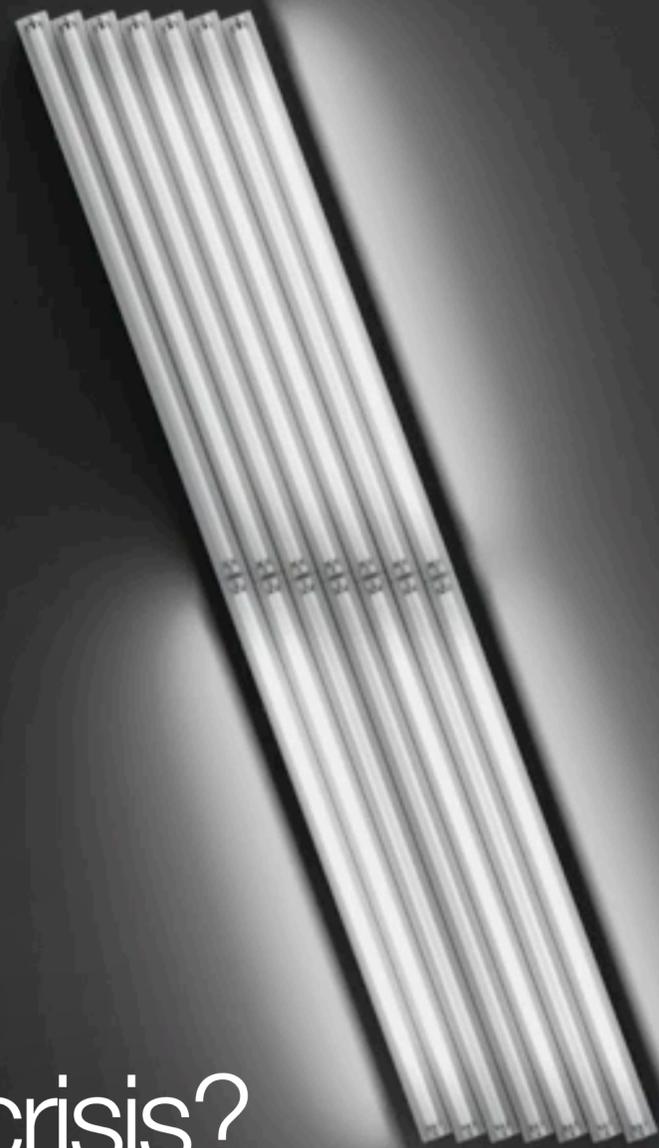


**Empatía y
receptividad**



Pertinencia

Generar comunicación que no despierte tantos anticuerpos en los receptores, dado que la molestia siempre estará presente.



Las marcas y su manejo

¿Cómo han estado
comunicando frente a la crisis?

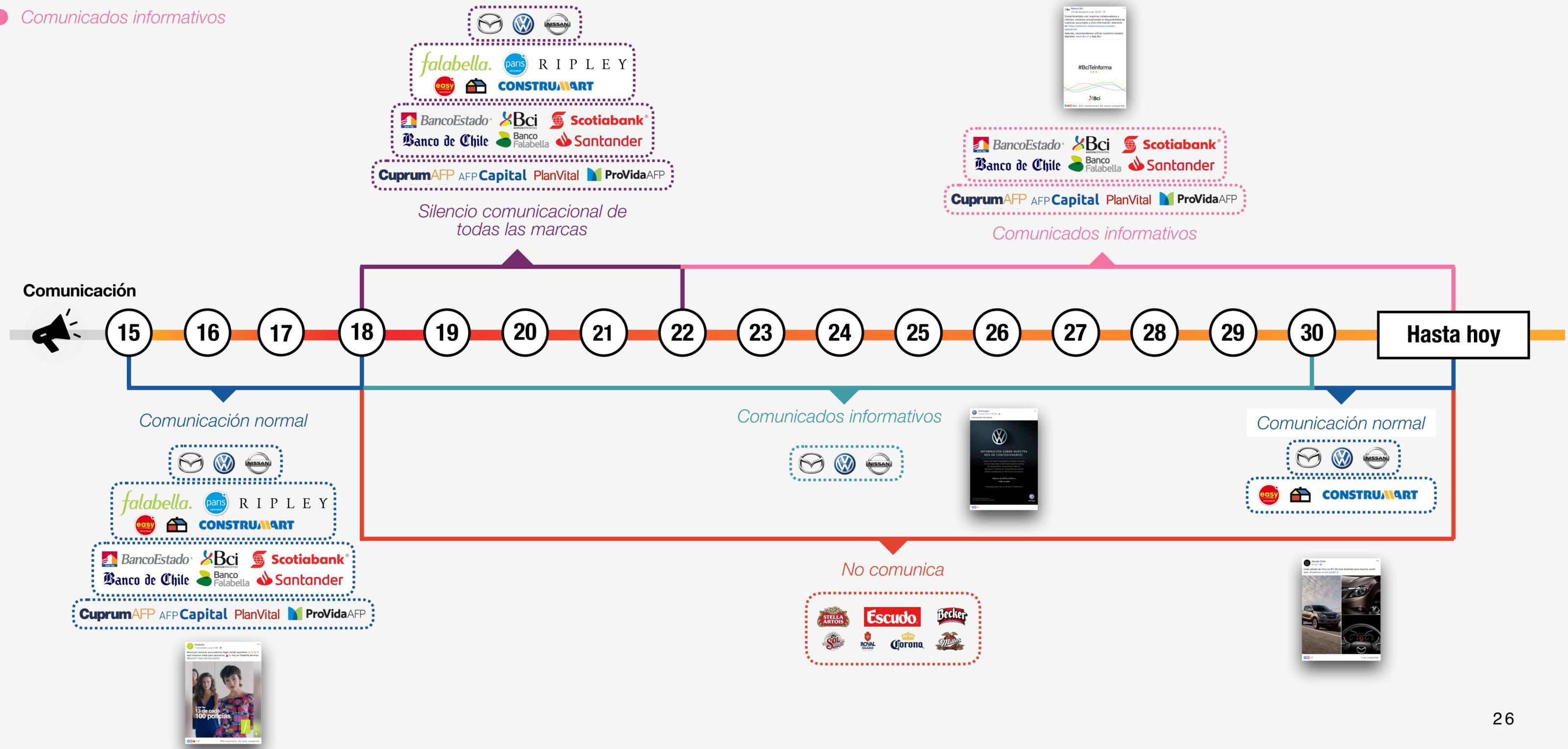
PANORAMA

En general, **las marcas percibieron que el contexto social no era el adecuado para comunicar** sus productos y servicios. Por esto, mostraron respeto a través de un **silencio comunicacional**, principalmente **durante las fechas del toque de queda**.

Lo único que se comunicó, tenía relación con **horarios de sucursales** a modo de facilitar el acceso a la información y alivianar el estrés que produce la incertidumbre de estas semanas.

EVOLUCIÓN

- Comunicación normal
- Silencio comunicacional de todas las marcas
- Comunicados informativos
- No comunica
- Comunicados informativos



BUENAS PRÁCTICAS

- **Tomar en consideración la contingencia**
- **Entregar facilidades a favor de los usuarios**
- Entender cuáles son los **puntos claves de necesidad**
- **Contrarrestar ciertos problemas derivados del estallido social** (necesidad de informarse, comunicarse, transportarse, superar destrozos).
- **Destaca WOM** con su bandera de lucha, declarándose abiertamente **a favor del movimiento social.**

BancoEstado
Apoyo emprendedores

Ofrecemos apoyo a los micro y pequeño empresarios que han preferido al banco para desarrollar sus proyectos 🚀
Revisa nuestras medidas aquí: <https://bit.ly/2WFOb52>

CONOCE LAS MEDIDAS DE APOYO PARA CLIENTES MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Uber
Quitan tarifa dinámica

Seguimos comprometidos con tu movilidad

Hola Simon,

Queremos seguir aportando a la movilidad de miles de chilenos en sus ciudades. Por eso, mañana miércoles 23 de octubre mantendremos las condiciones especiales extendiendo a Concepción el descuento en horario punta.

- Durante todo el día, en todas las ciudades de Chile, no habrá tarifa dinámica.
- En Santiago, Valparaíso y Concepción todos los viajes de UberX en horario punta entre las 6:00 - 9:00 hrs. y entre las 17:00 y 19:00 hrs. tendrán un 30% de descuento que no afectará las ganancias de los socios conductores.
- Divide tu tarifa: Invitamos a todos los usuarios a utilizar esta opción de la app y compartir viajes con otros usuarios de Uber que tengan un destino similar. Dividir la tarifa no tendrá cobro adicional.

Es probable que nuevamente los tiempos de espera mañana sean un poco más largos, pero agradecemos tu paciencia en estas circunstancias excepcionales.

Cualquier consulta, puedes contactar al equipo de soporte ^{24/7} en la sección "Ayuda" de la aplicación.

Equipo Uber

WOM
RRSS gratis

Porque NOS IMPORTA. Queremos que puedas comunicarte sin restricciones, por lo que liberaremos en las próximas horas el uso de Redes Sociales sin ningún costo para ti.

Esto aplicará desde hoy y para todos nuestros clientes de Prepago y Postpago hasta el 31.10.2019.

#WOM

BEAT
Buses acercamiento

SUBETE GRATIS

BUS DE ACERCAMIENTO GRATIS

- ▶ DE LUNES A VIERNES 7 AM - 12 PM / 5 PM - 10 PM
- ▶ DE SÁBADO A DOMINGO Y FERIADOS 10 AM - 10 PM

13.353 Me gusta

thebeat_chile ¡Comprometidos con la movilidad de Chile! Por este mes brindaremos apoyo al recorrido de la línea 4 del Metro con buses de acercamiento, completamente... más

Ver los 520 comentarios

cabify
Quitan tarifa dinámica

Comprometidos contigo.

Francisca, sabemos que han sido días complicados y por eso queremos apoyar en la movilidad de la ciudad y brindarte el transporte que necesites a cualquier destino.

Muévete seguro y **sin recargo por alta demanda durante todo el lunes 21 de octubre en cualquiera de nuestras categorías:** Taxi, Economy, Lite o Group.

Quizá los tiempos de espera por un auto sean un poco más largos, por ello te invitamos a ser solidario y apoyemos todos juntos a que más personas lleguen a sus destinos compartiendo el mismo viaje entre varios.

Tu seguridad siempre será nuestra prioridad, déjanos acompañarte en cada viaje que realices.

La ciudad es tuya. El equipo Cabify.

Centro de Ayuda | Somos neutros en carbono | Darse de Baja | © 2019 Cabify

MALAS DECISIONES

- No tomar en consideración las molestias sociales
- Aprovecharse del movimiento para destacar cualidades del producto/servicio/empresa
- Romper con línea editorial de contenidos

Becker

Nueva lata



Kraft

Concurso selfie



BancoEstado

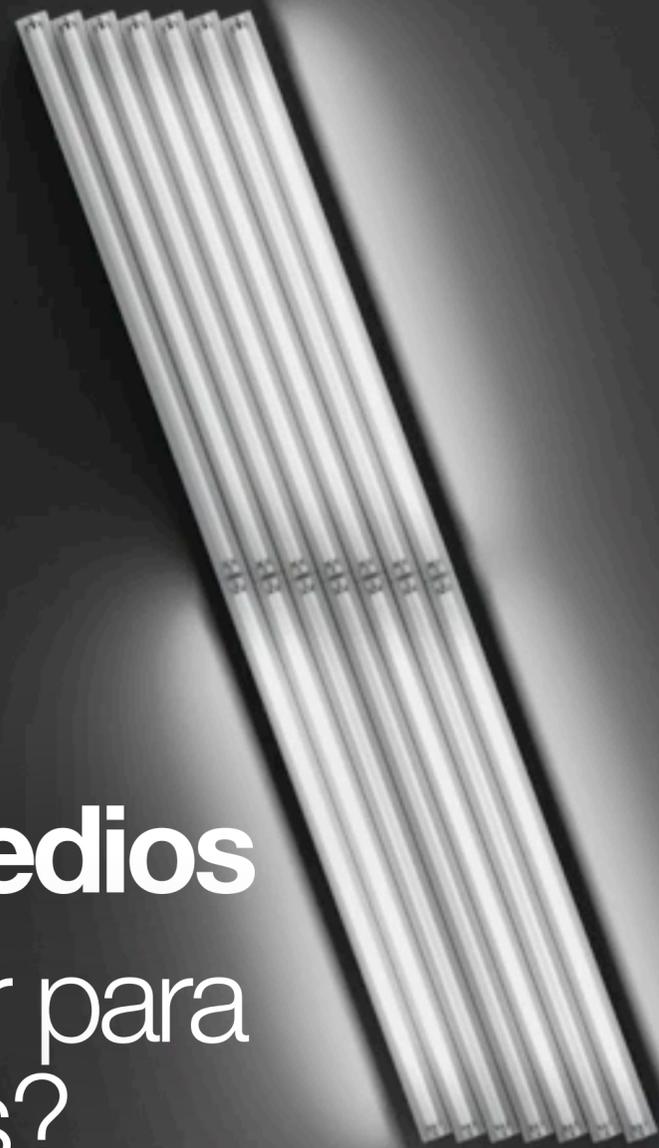
Sucursales abiertas



easy
cencosud

Unión holding





Recomendación de medios

¿Dónde y qué comunicar para
no asociarnos al caos?

MEDIOS OFF

¿Cómo no asociarnos al conflicto?

Para que la marca no se asocie a noticias violentas y/o eventualmente a saqueos de sus propias instalaciones, debemos enfocar la comunicación a un espacio de distracción cuidando el ambiente en el que se mueve la marca (Brand-Safety)



Un medio que es creíble y ayuda a la distracción es la radio. Recomendamos su uso en esta situación para emisoras que no sean de estilo noticioso

¿Qué deberíamos comunicar?

Recomendamos su uso con un foco hacia información necesaria y relevante para el usuario.

Evitando comunicación adicional en las campañas, debido a que son formatos comentables y que pueden ser mal interpretados

DOMINGO 3

— DE NOVIEMBRE —

ABIERTO DE

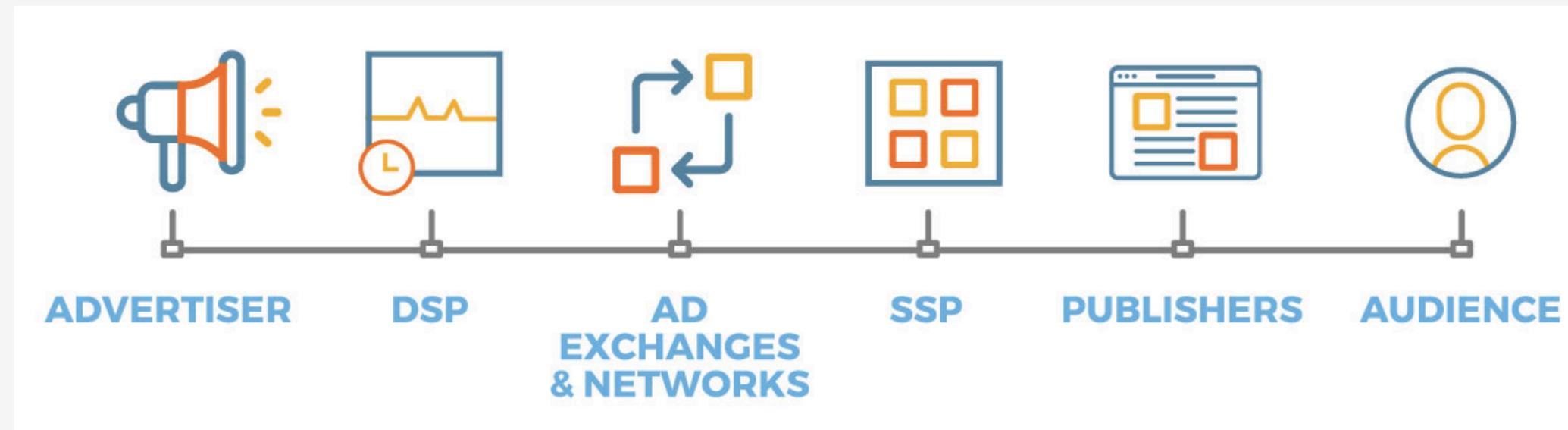
11:00 a 18:00 hrs.

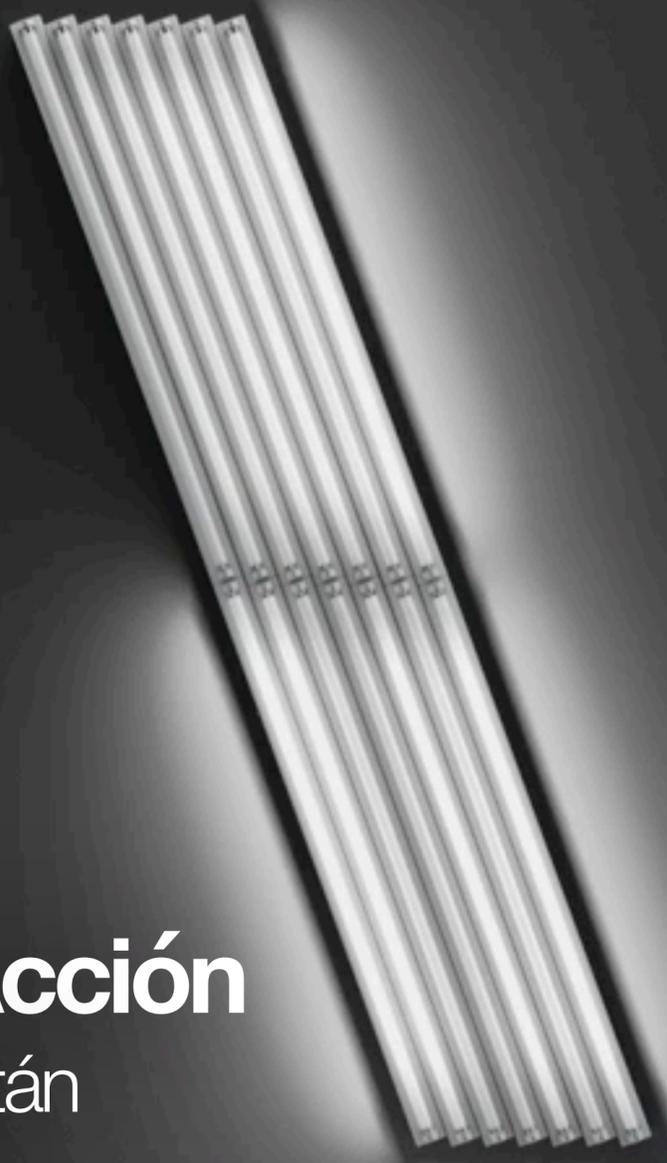


¿Qué estrategia podríamos utilizar?

Buscar audiencias más que medios, para ello el uso de programmatic es un buen camino, OMGProgrammatic recomienda seguir los siguientes pasos generales:

- Uso de Blacklists y/o Whitelists
- Uso de negativización de palabras claves del conflicto
- Uso de PMPs con contenido seguro
- Uso de proveedores de 3era fuente para exclusión de contenido de violencia, o mensajes políticos
- Considerar comunicación hacia clientes (1st party data)





Más que comunicación: Acción

¿Qué medidas y movimientos están surgiendo a partir de esto?

Mientras algunos altos mandos han empezado a delinear la nueva forma de encarar la fuerza laboral,

Nuevo
MindSet

Medidas
Concretas

otros ya han tomado medidas concretas.

¿En qué me puedo comprometer yo como ejecutivo o emprendedor?

Jorge Herrera; Gerente de Personas y Asuntos Corporativos de Coca-Cola Embonor.

01

Primero, respetar a todos y todas.

La premisa de la empatía; Si tiene que despedir a alguien en su empresa, entienda el drama que se le presenta a esa persona en su vida familiar y hágalo brindándole el mayor apoyo y respeto posible.

02

Segundo, comparta siempre que pueda.

Redefinición del “Valor Compartido” ¿Por qué deberían las empresas ser llamadas “Clase B” para ser instrumentos para el bien? Es como el desde.

03

Y tercero, salga de la comodidad que le entrega su cargo, y ayude a alguien en su empresa.

¡Escuchar! no permanezca indiferente frente a los problemas de otros que no han tenido la misma circunstancia que usted.

MEDIDAS CONCRETAS

Tópicos: País | Manifestaciones

Andrónico Luksic reacciona a la crisis: Sueldo mínimo de 500 mil pesos en sus empresas

Publicado: Martes, 22 de Octubre de 2019 a las 18:30hrs. Autor: [Cooperativa.cl](#)

"Por un Chile mejor de verdad, subamos los estándares", invitó el dueño del grupo Quiñenco.

Dijo que éste es "un primer paso" y espera que más empresas sigan su ejemplo.

Andrónico Luksic C. 

@aluksicc



Son muy tristes e impactantes las imágenes de Santiago a la distancia.

Debemos resolver nuestros problemas dialogando, no con vandalismo ni destrucción !!! La violencia nunca va a ser el camino, nunca !!! Fuerza a todos los que sufren las consecuencias . Arriba Chile !!! 

10,5 mil 9:16 - 19 oct. 2019



5.455 personas están hablando de esto



MEDIDAS CONCRETAS

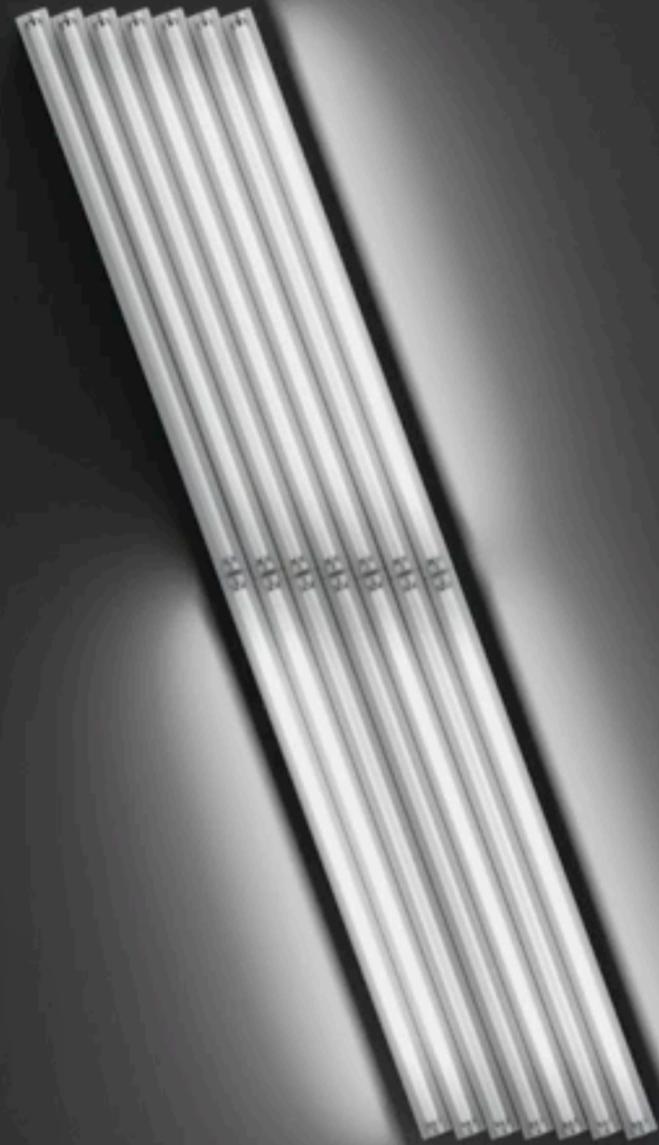
Ya van 380 empresas comprometidas a pagar a lo menos a sus trabajadores 500.000 pesos líquidos o que la diferencia de sueldos al interior de las organizaciones no sobrepase las 10 veces (Por eso el nombre de la web).



DESAFÍO 10X

La igualdad es tarea de todos

Conclusiones y reflexiones finales



Más que
directrices,
conceptos y
reflexiones para
integrar...



“Coherencia y empatía”

La brecha entre lo que las marcas comunican y lo que realmente somos se reducirá. Con esta crisis el chileno nos gritó **¡No somos tontos!**

No más tonos condescendientes ni imágenes irreales. Mostrar y reflejar la realidad desde nuestro negocio será claramente un desafío 2020.



“Resignificación de lo aspiracional”

El estallido social nos ha mostrado una imagen del Chile real, con el trasfondo más profundo: el anhelo de querer una mejor calidad de vida. Lo que retratamos del Chile aspiracional (una casa más grande, viajes, personajes rubios y de ojos azules) se aleja completamente del por qué queremos avanzar como personas. Y es simple, **no queremos ser diferentes, queremos estar mejor desde lo que somos.**



“Partir desde adentro”

Aumentará la importancia del marketing interno y la misión de crear embajadores de marca con nuestra propia fuerza laboral. La coherencia entre lo que proponemos hacia el consumidor y cómo actuamos internamente estará bajo el escrutinio público con más fuerza que nunca.



“Ser más transgresores”

¡Hacernos cargo! Conectar el propósito de nuestros negocios con acciones que impacten a nuestra comunidad de manera constante y dónde tomemos medidas tangibles que aporten no desde el discurso sino desde el accionar real de las marcas ¡Haz más, di menos! Incluso aunque nos duela el bolsillo y las utilidades.



“Redefinir el rol de la comunicación”

Más que ofrecer nuestros productos, los canales a partir de esta crisis tomarán un rol más de conversatorio social constante ¿Cómo ofrezco mis productos sin generar rechazo y logro integrar mi oferta de una manera empática y cercana?



Personalizar el SAC

Para las marcas que, parte de su producto es el servicio de despacho y los procesos de logística, será necesario reenfoncar la forma en la cual se comunican con sus clientes ¿Respuestas automáticas? ¿Envíame un DM con tu solicitud? Cualquier respuesta poco cercana e impersonal hoy más que nunca será castigada.

Reevaluar los roles por plataforma

Si digital es de las “personas” ¿Será que su rol desde las marcas girará hacia algo puramente transaccional?

Repensar los puntos de venta en relación a la comunicación

Con puntos de venta cerrados, con un entorno a hostil y caótico, nace la necesidad de repensar dónde estamos vendiendo, cuales serán las estrategias para lograr la conversión y ampliar los puntos de contacto. ¿Será adecuado vender y promocionar bronceadores con mensajes veraniegos en una farmacia alrededor del caos? ¿Esas personas irán a veranear éste verano?

Re-evaluar nuestras alianzas estratégicas

Si nosotros como marca no tenemos espacio ni formas más audaces de involucrarnos en la solución de las demandas sociales también es buen momento para repensar quienes son nuestros aliados. Y qué tipo de actores nos van a sumar para inyectar valor de marca.

