



Código: PA-CYRP-02	Procedimiento de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	Fecha de emisión: 03/12/2018
Versión 1		Página: 1 de 7

1 OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Prever y atender las crisis que se pueden producir en la organización, con el fin de planificar las soluciones y acciones comunicativas según corresponda.

1.2 Alcance

Se consideran acciones de crisis a todas aquellas situaciones que desestabilizan el orden en el ambiente institucional, involucra a todas las dependencias institucionales. Estos se podrían definir según los siguientes aspectos:

1.2.1 Según su naturaleza:

1.2.1.1 Objetivas: atentado, guerras, cambios políticos, huelgas, etc.

1.2.1.2 Subjetivas: rumor, declaraciones polémicas, etc.

1.2.1.3 Técnicas: derivadas de un riesgo de carácter técnico (un accidente químico).

1.2.1.4 Políticas: derivado de un estado de opinión (conflicto social, decisión política).

1.2.1.5 Endógenas: primero afectan a la cohesión interna de la empresa y después pueden extenderse a públicos externos.

1.2.1.6 Exógenas: afecta en un principio a la imagen de la empresa ante sus públicos internos y posteriormente se extiende por el interior.

1.2.2 Según el tiempo de duración:

1.2.2.1 Fase preliminar: la crisis se presiente por ciertos signos precursores: descontento de los consumidores, manifestaciones.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-CYRP-02	Procedimiento de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	Fecha de emisión: 03/12/2018
Versión 1		Página: 2 de 7

1.2.2.2 Fase aguda: la crisis estalla y los medios de comunicación se adueñan del acontecimiento (su cobertura es máxima).

1.2.2.3 Fase crónica: los acontecimientos se suceden mientras que la interferencia producida por los medios de comunicación suscita acciones y reacciones (lanzamiento de investigación, saneamiento de situación).

1.2.2.4 Fase postraumática: se extrae balance de la crisis. Se toman decisiones traumáticas: despidos, reestructuraciones y nuevas estrategias.

2 TERMINOLOGÍA

2.1 Crisis: Kathleen Fearn-Banks, en su libro Crisis Communications: A Case Book Approach, describe la crisis como “un suceso de envergadura con un resultado potencialmente negativo que afecta a la organización, a la empresa o al sector, además de a sus públicos, productos, servicios o a su buen nombre” (p.6).

2.2 Gestión de comunicación en situaciones de crisis: Son todas las acciones de tipo comunicacional que realiza la institución, con el propósito que sus públicos tengan información clara y precisa de fuentes primarias, con el fin de mitigar el impacto.

3 RESPONSABILIDADES

3.1 Director del equipo:

3.1.1 Será el Decano y sus funciones son definir el nivel de crisis, convocar al resto del equipo según las características de la crisis, asignar funciones y coordinarlas.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-CYRP-02	Procedimiento de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	Fecha de emisión: 03/12/2018
Versión 1		Página: 3 de 7

3.1.2 Designará los roles a la Decanatura, Comunicación y Relaciones Públicas, personas del área específica según el acontecimiento.

3.2 Portavoz Interno, Externo y vocero oficial: Decano o la persona que él asigne.

3.3 Encargada de Comunicación y Relaciones Públicas:

3.3.1 Se encargará de toda la comunicación interna y externa, principalmente de la coordinación con las personas o los medios de comunicación, así como la redacción de comunicados, convocatorias a ruedas de prensa, otros.

3.3.2 En caso de necesitar criterios técnicos y dependiendo de las características de la crisis se deben convocar a los siguientes asesores según el caso a tratar:

- 3.3.2.1** Asesoría Legal
- 3.3.2.2** Director Académica
- 3.3.2.3** Director Administrativo Financiero
- 3.3.2.4** Dirección de Planificación y Desarrollo
- 3.3.2.5** Dirección Educativa Comunitaria y Asistencia Técnica
- 3.3.2.6** Director de Tecnologías de Información
- 3.3.2.7** Director Mecánica Dental
- 3.3.2.8** Director Investigación Criminal
- 3.3.2.9** Director Electrónica
- 3.3.2.10** Director Turismo
- 3.3.2.11** Director Secretariado Ejecutivo
- 3.3.2.12** Director y Administración de Empresas
- 3.3.2.13** Jefatura Servicios Operativos
- 3.3.2.14** Jefatura Departamento Financiero
- 3.3.2.15** Jefatura Departamento Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida
- 3.3.2.16** Jefatura Recursos Humanos
- 3.3.2.17** Jefatura Departamento de Registro
- 3.3.2.18** Encargado de Seguridad e Higiene Ocupacional
- 3.3.2.19** Encargado Unidad de Cultura
- 3.3.2.20** Encargado Unidad Deportiva
- 3.3.2.21** Encargado Proveeduría



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-CYRP-02	Procedimiento de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	Fecha de emisión: 03/12/2018
Versión 1		Página: 4 de 7

- 3.3.2.22** Encargado Tecnologías de la Información
- 3.3.2.23** Encargado Centro de Tecnología Educativa

4 REFERENCIAS

4.1 Referencias internas

No existen

4.2 Referencias externas

No existen

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 5.1** El director de equipo, activa al equipo de crisis con el fin de evaluar la crisis y el nivel de gravedad según corresponda, refiérase al **"Documentos de Criterios para evaluar una crisis"**.
- 5.2** El siguiente paso es identificar el nivel de la misma, esto lo hace todo el equipo de trabajo, catalogándolo de la siguiente manera:
 - 5.2.1 Alerta verde:** Crisis leve, conflicto externo o interno con casi cobertura nula de la prensa, tema no trasciende mayormente y es controlado a nivel local, no amerita acciones reactivas de prensa y sus probabilidades de escalamiento son escasas.
 - 5.2.2 Alerta amarilla:** Crisis moderada, conflicto externo e interno que escala a niveles controlados, el tema trasciende a la prensa y genera interés periodístico.
 - 5.2.3 Alerta roja:** Crisis grave, conflicto interno y externo que escala a niveles de difícil control, alta cobertura de los medios de comunicación, denuncias de autoridades contra la empresa, el problema afecta seriamente la imagen de la empresa y demanda mucho tiempo y energía por parte de los directivos de la institución.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-CYRP-02	Procedimiento de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	Fecha de emisión: 03/12/2018
Versión 1		Página: 5 de 7

- 5.3** El director de equipo, en conjunto con Comunicación y Relaciones Públicas y la asesoría requerida, elaboran un primer discurso corporativo que incluye: descripción de los hechos, posición institucional y mensajes básicos.
- 5.4** La jefatura o persona asignada de la oficina de Comunicación y Relaciones Públicas:
- 5.4.1** Comunica internamente la situación a los niveles que corresponda o a los funcionarios en general.
- 5.4.2** Analiza cobertura de medios y si tiene impacto se elabora un comunicado de prensa, activa la vocería y gestiona entrevistas de prensa.
- 5.4.3** Realiza seguimiento a la prensa y si es necesario gestiona nuevas entrevistas.
- 5.4.4** Mantiene a las autoridades y a los líderes de opiniones debidamente informados e igualmente a los públicos internos.
- 5.4.5** Evalúa el curso de los acontecimientos de modo, de continuar con la gestión comunicacional de la crisis o darla por terminada.
- 5.5** Al finalizar la crisis se debe hacer una reunión todo el equipo de crisis y evaluar la gestión de la crisis, fortalezas y debilidades. Y hacerse las siguientes preguntas:
- 5.5.1** ¿Cuál fue el balance general de la crisis?
- 5.5.1.1** Positivo convertimos la crisis en una oportunidad.
- 5.5.1.2** Negativo nuestra imagen salió dañada.
- 5.5.1.3** Neutro no pudimos sacar una ventaja de la situación.
- 5.5.2** ¿Qué se aprendió, y cuáles fueron las sorpresas negativas, cuáles fueron los aspectos positivos?



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-CYRP-02	Procedimiento de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	Fecha de emisión: 03/12/2018
Versión 1		Página: 6 de 7

5.5.3 La encargada de CYRP realiza la realimentación de mejora según corresponda y genera un plan de acción, para que todas las evidencias de las preguntas anteriores queden debidamente documentadas.

5.6 Al final se crea una base de datos de lecciones aprendidas con los casos presentados y como se manejó, para consultar en el futuro el accionar en situaciones similares.

6 ANEXOS

No aplica

7 PRODUCTOS RESULTANTES DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Manejo correcto de la gestión de comunicación.

8 TIEMPO DURACIÓN PARA OBTENER EL PRODUCTO O SERVICIO

#	Actividad	Tiempo promedio	Responsable
1	Activación del equipo de crisis	1 horas	Decano(Director del Equipo)
2	Elaboración del primer discurso corporativo según corresponda	4 horas	Oficina de CYRP y el Director del equipo
3	Comunicación a las partes interesadas	Según corresponda	Oficina de CYRP
4	Evaluación de la gestión de crisis	4 horas	Equipo de crisis



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-CYRP-02	Procedimiento de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis	Fecha de emisión: 03/12/2018
Versión 1		Página: 7 de 7

9 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección	Descripción	Autorizada
1	03/12/2018	-	Creación del procedimiento y aprobación mediante el oficio CUC-DEC-1122-2018	Miguel Ángel Guevara Decano

10 ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO Y APROBACIÓN

Primera vez elaborado por	Modificado por	Revisado por	Aprobado por
Fiorella Martínez Asistente CYRP		Emilia Morales Encargada CYRP	Miguel Ángel Guevara Decano
12/06/2018		31/07/2018	03/12/2018