

Comunicación de Crisis

1. Diseñar, Desarrollar e Implementar un Plan de Comunicación de Crisis

- 1.1 Revisar el plan de comunicación de crisis existente
 - Identificar y documentar las brechas
 - Si no existe un plan, crear uno
- 1.2 Aprovechar los resultados de la evaluación del riesgo con el fin de identificar eventos potenciales para los cuales se deberían planificar las comunicaciones
- 1.3 Definir los objetivos, el alcance y la estructura del plan
- 1.4 Establecer la ubicación, roles y responsabilidades para el equipo de comunicación de crisis (responsable del plan)
- 1.5 Identificar las partes interesadas internas y externas para las comunicaciones de crisis
- 1.6 Desarrollar y documentar el proceso de notificación a las partes interesadas
- 1.7 Establecer directrices para identificar el evento y sus posibles impactos
- 1.8 Establecer directrices para las comunicaciones iniciales después de un evento
- 1.9 Identificar y asignar los miembros del equipo de comunicación de crisis
- 1.10 Desarrollar directrices para las comunicaciones con las operaciones de respuesta al incidente
- 1.11 Documentar muestras de comunicaciones que puedan ser usadas como plantillas durante un evento

Identificar las Partes Interesadas Internas y Externas

A continuación se enumeran algunos de los grupos de audiencia para los que un vocero específico y el mensaje debe estar preparado en el momento de un incidente:

- Empleados y sus familias
- Inversores
- Clientes
- Vendedores y proveedores
- Operaciones subcontratadas
- Aseguradoras
- Líderes comunitarios
- Autoridades de respuesta local
- Los órganos de gobierno
- Reguladores
- Organizaciones laborales
- Competidores
- Medios de comunicación
- Bloggers de la industria

Identificar los Métodos Más Efectivos para Comunicarse con las Partes Interesadas

- Sistemas de notificación
- Lista de correo electrónico y distribución de grupos
- Llamadas en conferencia
- Sistemas de intranet
- Conferencias de prensa
- Línea de información del evento
- Fuentes de medios (es decir, impresas, radio, TV, Internet)
- Páginas de redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Blogs)

2. Comunicar y Entrenar a los Miembros del Equipo de Comunicación de Crisis

2.1 Distribuir el plan de comunicación de crisis a los que se les ha asignado roles y responsabilidades

2.2 Proporcionar entrenamiento a aquellos que se les han asignado roles y responsabilidades. El entrenamiento puede incluir:

- Determinación de los disparadores para iniciar el proceso de comunicación de crisis
- Procedimientos de notificación y respuesta
- Protocolo adecuado para la emisión de comunicaciones

3. Ejercitar/Probar el Plan de Comunicación de Crisis

3.1 Establecer un calendario de ejercicios/pruebas para el plan de comunicación de crisis que sea consistente con las directrices que se describen en la Práctica Profesional Ocho

3.2 Determinar la metodología para los ejercicios/pruebas del plan de comunicación de crisis

3.3 Desarrollar el escenario, alcance y objetivos para cada ejercicio/prueba

3.4 Realizar una sesión para determinar las lecciones aprendidas después del ejercicio/prueba

4. Actualizar el Plan de Comunicación de Crisis

Actualice el plan de comunicaciones de crisis basado en:

- Los resultados de los ejercicios/pruebas realizadas
- El calendario de mantenimiento del plan establecido en la Práctica Profesional Ocho

¿Qué es Comunicación de Crisis?

La comunicación efectiva y administrada sobre un evento u ocurrencia que pueda afectar a personas, entidades y comunidades debe ser:

- Simple
- Directa
- Honesta

Mensajes Clave

La información entregada a las partes interesadas debe desarrollarse según su perspectiva. Estos mensajes clave deberían:

- Sea claro y fácil de entender
- Repita la información según sea necesario
- Mantener la coherencia del mensaje
- Indique cuándo la información es confidencial y no puede discutirse
- Habla sobre las preocupaciones de la audiencia específica
- Use lenguaje personal y reconozca las emociones
- Apreciar la individualidad de las respuestas (si no lo sabes, dílo)

Propósito y Elementos del Plan de Comunicación de Crisis

Propósito: Documentar una metodología aprobada a partir de la cual se pueda proporcionar información a las partes interesadas de la entidad, según lo prescrito por el plan. Esto puede incluir:

- La política y los procedimientos de relaciones públicas
- Un perfil de entidad
- Archivos de referencia sobre posibles crisis
- Declaraciones de posición
- Las listas de contactos de notificación
- El vocero designado y suplentes
- Un directorio de medios y lista de contactos
- Las listas de contactos para agencias gubernamentales

Fuentes de Información

Inicialmente	Conforme el tiempo avanza
Equipo de evaluación de daños • Un informe del estado de la instalación y su contenido • Los plazos para la restauración y salvamento Agencias externas • Servicios de emergencia • Fuego y seguridad de vida • Cumplimiento de la ley • Agencia de gestión de emergencias Equipo de gestión de crisis • El estado operacional • Servicio al cliente • Información para las partes interesadas	Equipo corporativo y legal Instalaciones • Problemas de activos físicos Gestión de riesgos y seguros • El costo estimado para reparar • Ajustador de seguros Seguridad • Los contenidos del edificio • Los problemas de seguridad de vida Recursos Humanos • Cualquier herida • Los problemas de los empleados • Los servicios especiales

Roles de Comunicación en Crisis

Rol	Función
Profesional de Continuidad de Negocio	Trabaja con el departamento de relaciones públicas / medios para desarrollar el plan y los procedimientos de comunicación de crisis
Crisis management team (CMT) Equipo de gestión de Crisis	Prepara la comunicación

La función de comunicación generalmente proporciona el vocero designado para cada audiencia.

Interactuando con los Medios

Respuestas a los medios:

- “Lo que sabemos es”
- “Lo que no sabemos es”
- “No sabemos” o “Estaremos averiguando”

Establecer una agenda de sesiones de información.

Pautas de Entrevistas a los Medios

- Sea el primero
- Tenga razón
- Sea creíble
- Exprese empatía
- Promueva la acción
- Muestre respeto

Errores que Evitar

No haga esto...

- Ser tímido
- Convertirse en hostil o defensivo
- Adivinar o especular
- Quedarse con una historia si los hechos han cambiado
- Usar gafas de sol, masticar chicle o fumar
- Quedar atrapado en hacer predicciones
- Mentir

Notas de la Conferencia de Prensa:

¿Cuál es la naturaleza del incidente?

¿Qué hizo bien el comisionado de bomberos?

¿Él especuló sobre el evento?

Otras observaciones:

Lista de Chequeo de Comunicación en Crisis

Asegurar que las relaciones públicas / medios desarrollen una lista de verificación con los siguientes elementos para incluir en el plan de comunicaciones de crisis:

Tarea por hacer	Completado
Alerta al portavoz	
Reúna quién, qué, dónde, cuándo y por qué	
Confirmar los hechos	
Aclare y verifique la información técnica	
Prepare una declaración resumida	
Prepare una hoja informativa	
Notificar a los interesados	
Informe a los clientes sobre cualquier cambio en los servicios	
Responde a los medios	
Mantenga un registro de medios	
Seguimiento de la información recibida	
Evaluar y modificar el proceso según sea necesario	

Conceptos Importantes

El propósito del plan de comunicación de crisis:

Mensajes clave entregados a las partes interesadas por el (los) vocero (s) designado (s):

Mensajes adicionales entregados por los voceros designados:

Interactuando con los medios: