



Guía para la gestión eficaz de la comunicación en situaciones de crisis

Asesoría de Comunicaciones
2024

Contenido

Introducción	3
1. Glosario	4
2. Contexto normativo	5
3. Principios de comunicación en situaciones de crisis para la RAP-E Región Central	6
4. Comité de crisis o mesa de crisis	7
4.1 Conformación	7
4.2 Funciones	7
5. Grados de afectación de una crisis	8
5.1 Semáforo de afectación en crisis para la RAP-E Región Central	8
6. Protocolo de respuesta estratégica ante situaciones críticas	9
6.1 Detección y comunicación inicial	9
6.2 Activación de la mesa de crisis	9
6.3 Reunión de la mesa de crisis	9
6.4 Consolidación de la mayor Información en el menor tiempo	10
6.5 Monitoreo de medios	10
6.6 Elaboración de documentos o mensajes para el manejo de la crisis y los escenarios	10
6.7 Designación del vocero oficial	10
6.8 Definir flujos de información	10
6.9 Definición de ¿habrá pronunciamiento?	10
6.10 Implementación de acciones correctivas y preventivas	10
6.11 Evaluación y análisis poscrisis	10
6.12 Documentación formal	11
7. Orientaciones para la elaboración de los mensajes	11
7.1. Uso positivo del lenguaje:	11
7.2 Vinculación con la misión y visión	11
7.3 Reconocimiento del esfuerzo colectivo	11
7.4 Reconocimiento de actos nobles	11
7.5 Evitar especulaciones y responsabilidades prematuras:	11
7.6 Respeto a la privacidad	12
7.7 Transparencia y humildad	12
7.8 Compromiso de comunicación continua	12
8. Consideraciones para realizar un pronunciamiento oficial en una situación de crisis	12
9. Orientaciones para los voceros autorizados	14
10. Recomendaciones para la comunicación en crisis con audiencias internas	15
11. Recomendaciones para la administración de las redes sociales en situación de crisis	16
12. Orientaciones para la poscrisis	17

Introducción

En la era contemporánea de la administración pública, el valor de un enfoque previsor y proactivo hacia la gestión de crisis no puede subestimarse. El presente compendio es una herramienta de suma relevancia en el arsenal estratégico de cualquier organización, lista para enfrentar las incertidumbres y desafíos que podrían amenazar su operatividad y reputación.

Dentro de estas páginas, no solo se abarcan los aspectos fundamentales de la administración de situaciones adversas, sino que también se provee un enfoque adaptativo, diseñado para responder a una variedad de factores de riesgo que, en un mundo en constante evolución, pueden surgir de múltiples fuentes y formas, en los distintos contextos en los que la Región Administrativa y de Planeación Especial, RAP-E Región Central desarrolla su actividad misional.

La capacidad de comunicación, a menudo subestimada, emerge como un pilar fundamental en el arte de gestionar crisis de manera exitosa. A través de mensajes predefinidos y cuidadosamente elaborados, la organización tiene la posibilidad de ejercer un control sustancial sobre la narrativa en tiempos de adversidad. No obstante, esta habilidad no surge de la nada. Requiere un profundo conocimiento del contexto, una investigación exhaustiva para entender el alcance y la naturaleza de la crisis, y una planificación minuciosa que defina claramente el propósito y los pasos a seguir.

La eficaz gestión de crisis no solo radica en la capacidad de sobrellevar la tormenta, sino también en la oportunidad de transformar la adversidad en un catalizador para el crecimiento y la resiliencia. Al abordar las crisis con determinación y competencia, se abre una puerta hacia la mejora continua y la construcción de una imagen corporativa aún más sólida. En efecto, las crisis bien manejadas tienen el potencial de convertirse en ocasiones para demostrar la fortaleza de la organización y su compromiso con sus valores fundamentales.

En resumen, este compendio representa mucho más que una guía de manejo de la comunicación en momentos de crisis en la RAP-E Región Central; es un recurso valioso y empoderador que dota a la entidad de las herramientas necesarias para navegar a través de las aguas turbulentas de la incertidumbre con confianza y determinación.

1. Glosario

Canal de comunicación: medio utilizado para transmitir información durante una crisis, como redes sociales, comunicados de prensa, ruedas de prensa, conferencias telefónicas, entre otros.

Comunicación de contingencia: planificación previa de mensajes y estrategias de comunicación para diversas situaciones de crisis, con el objetivo de responder de manera rápida y eficiente.

Comité de crisis: grupo multidisciplinario designado para tomar decisiones rápidas y coordinadas durante una crisis, encargado de gestionar la comunicación y la estrategia de respuesta.

Crisis de comunicación: una situación imprevista que amenaza la reputación, la estabilidad y la operatividad de una organización, y que requiere una respuesta estratégica y coordinada.

Empatía y cuidado: enfoque en comprender y satisfacer las necesidades emocionales y psicológicas de los afectados durante una crisis, mostrando sensibilidad y apoyo.

Evaluación de impacto: análisis de las consecuencias potenciales de una crisis en la organización, incluyendo los aspectos financieros, operativos y reputacionales.

Gestión de rumores: abordaje de información errónea o especulativa que puede propagarse durante una crisis, a través de la comunicación veraz y actualizada.

Gestión de stakeholders: manejo estratégico de las relaciones con grupos clave, como empleados, clientes, proveedores, accionistas y comunidades, durante una crisis.

Mensaje clave: idea central y concisa que se desea comunicar durante una crisis, destinada a transmitir información crucial y mantener la coherencia en todas las comunicaciones.

Monitoreo de medios: vigilancia continua de las noticias, redes sociales y otras fuentes de información para detectar menciones, percepciones y tendencias relevantes durante una crisis.

Periodo de poscrisis: fase posterior a la resolución de la crisis en la que se evalúa el desempeño, se realizan ajustes y se implementan lecciones aprendidas.

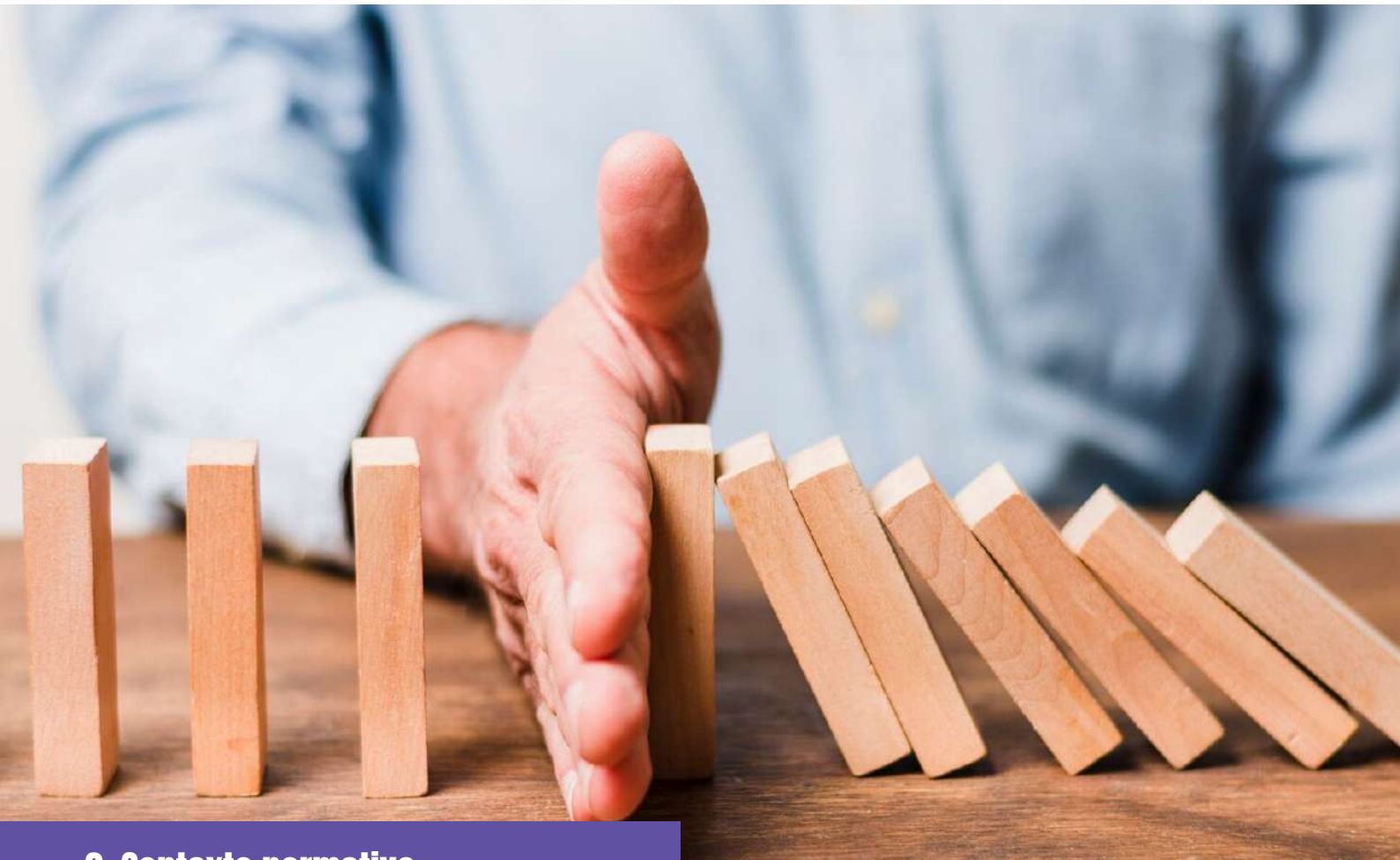
Plan de comunicación de crisis: documento detallado que establece roles, responsabilidades, procedimientos y recursos para gestionar la comunicación durante una crisis.

Portavoz principal o vocero: individuo designado para comunicar con los medios y el público durante una crisis, representando la voz oficial y autorizada de la organización.

Protocolos de comunicación: conjunto de procedimientos y directrices predefinidas para guiar la comunicación interna y externa durante una crisis, garantizando la coherencia y la efectividad del mensaje.

Restauración de imagen: estrategias y acciones encaminadas a recuperar la confianza y la percepción positiva de los stakeholders después de una crisis.

Transparencia: comunicar de manera abierta y honesta sobre la situación, acciones tomadas y lecciones aprendidas durante y después de una crisis.



2. Contexto normativo

La gestión efectiva de crisis es un componente fundamental en la operación y reputación de las entidades del Estado en Colombia. A lo largo de los años, se han establecido diversas normativas y lineamientos que regulan y orientan la forma en que las entidades gubernamentales deben abordar y comunicar situaciones críticas. Estos aspectos normativos son esenciales para desarrollar una guía de comunicación de crisis sólido y coherente. Algunas de las principales disposiciones incluyen:

La Constitución Política de Colombia (1991): establece los principios fundamentales que rigen la administración pública, la transparencia y el acceso a la información. Esto implica que las entidades del Estado deben asegurar la divulgación oportuna y veraz de información relevante durante situaciones de crisis.

Ley 87 de 1993 (Código de Ética del Servidor Público): promueve la conducta ética y el compromiso con el interés público por parte de los servidores públicos. Una guía de comunicación de crisis debe considerar estos principios éticos al manejar información delicada y tomar decisiones durante situaciones críticas.

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): establece medidas para prevenir la corrupción en el sector público y promover la transparencia en la gestión. La comunicación de crisis debe ser coherente con estos objetivos y evitar cualquier percepción de encubrimiento o falta de transparencia.

Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública): garantiza el derecho de acceso a la información pública y establece procedimientos para solicitar y divulgar información. Durante una crisis, las entidades del Estado deben considerar cómo cumplir con esta normativa al proporcionar información pertinente a los ciudadanos.

Decreto 1081 de 2015 (Estatuto de la Contratación Pública): regula los procedimientos de contratación en el sector público y establece disposiciones sobre la divulgación de información. En una crisis, es crucial garantizar la coherencia en la comunicación sobre contratos y gastos públicos.



3. Principios de comunicación en situaciones de crisis para la RAP-E Región Central

La comunicación en crisis para la RAP-E Región Central se fundamenta en los siguientes principios:

Preparación proactiva: la RAP-E Región Central debe anticiparse a posibles crisis identificando riesgos potenciales y desarrollando planes de contingencia. Esto incluye la formación de equipos especializados, la creación de protocolos de respuesta y la identificación de voceros autorizados.

Transparencia y honestidad: la comunicación en crisis se basa en la apertura y la sinceridad. La RAP-E Región Central debe proporcionar información precisa y actualizada a sus partes interesadas, reconociendo los problemas y asumiendo la responsabilidad cuando sea necesario.

Coordinación y colaboración: la comunicación en crisis debe ser coordinada entre todos los niveles de la Entidad, desde la Gerencia hasta los funcionarios y contratistas. También

es fundamental colaborar con autoridades, medios de comunicación y otras organizaciones relevantes para garantizar una respuesta coherente y unificada.

Canalización de información: la RAP-E Región Central debe establecer canales de comunicación claros y efectivos para difundir información precisa y actualizada durante una crisis. Esto puede incluir comunicados de prensa, redes sociales, sitios web y otros medios pertinentes.

Empatía y sensibilidad: la comunicación en crisis debe demostrar empatía hacia las partes afectadas y mostrar una comprensión genuina de sus preocupaciones. Esto puede ayudar a mitigar el impacto emocional de la crisis y a mantener la confianza.

Evaluación y aprendizaje: después de la crisis, es esencial realizar una evaluación exhaustiva de la respuesta de comunicación. Identificar lo que funcionó y lo que no ayudará a mejorar la preparación y la gestión futuras de crisis.



4. Comité de crisis o mesa de crisis

4.1 Conformación

Con el propósito de analizar y abordar situaciones de crisis de manera efectiva, se establecerá un mesa de trabajo designada como “Comité de Crisis”, bajo la dirección del Gerente.

Esta instancia estará compuesta de la siguiente manera:

- Gerente de la RAP-E Región Central
- Director (a) de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos
- Director (a) Administrativo y Financiero
- Asesor (a) Jurídico
- Jefe (a) de la Oficina Asesora de Planeación Institucional
- Asesor (a) de Control Interno
- Asesor (a) de Comunicaciones

4.2 Funciones

Preservar la integridad institucional: salvaguardar la gestión integral de la Entidad ante situaciones críticas, manteniendo el funcionamiento operativo y la coherencia organizativa.

Resguardar la imagen y reputación: velar por la proyección positiva y coherente de la imagen y reputación de la RAP-E Región Central, mitigando el impacto negativo de la crisis en la percepción pública.

Anticipar macroescenarios de evolución: identificar y analizar posibles escenarios de desarrollo de la crisis a nivel amplio, permitiendo una visión anticipada de las posibles implicaciones y desafíos.

Evaluar el impacto en diferentes audiencias: valorar de manera integral cómo la crisis afecta a diferentes públicos, considerando aspectos emocionales, operativos y comunicativos.

Definir la postura y responsabilidad institucional: establecer la posición oficial de la RAP-E Región Central y la asunción de responsabilidades durante y después de la crisis, incluyendo medidas para reparar daños, asistir a víctimas y colaborar en la solución del evento.

Elaborar estrategias de control y neutralización: diseñar y ejecutar estrategias efectivas para gestionar y contener la situación de crisis, minimizando sus consecuencias negativas.

Establecer plan de acción con autoridad y responsabilidad: definir un plan de acción detallado que atribuya funciones claras y precisas a los miembros del comité, asegurando una toma de decisiones ágil y eficiente.

Asignar recursos para la gestión de crisis: destinar los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para gestionar eficazmente la crisis y sus implicaciones.

Gestionar comunicaciones: coordinar la estrategia de comunicación, asegurando la coherencia y la claridad de los mensajes difundidos tanto interna como externamente. Actividad que será liderada por el Asesor (a) de Comunicacio-

nes.

Resolver peticiones de terceros afectados: analizar y tomar decisiones respecto a solicitudes de compensación o ayuda por parte de terceros afectados, considerando daños personales o materiales.

Participar en la poscrisis: colaborar activamente en la implementación de acciones posteriores a la crisis, asegurando que la recuperación sea eficiente y se extraigan lecciones valiosas para futuras contingencias.



5 Grados de afectación de una crisis

Es importante destacar que estos niveles de afectación no solo reflejan la gravedad de la crisis en sí, sino también la necesidad de una respuesta y comunicación adecuadas en cada etapa para proteger los intereses de la RAP-E Región Central y sus partes interesadas.

5.1 Semáforo de afectación en crisis para la RAP-E Región Central

Verde (Nivel de precaución): en esta etapa, la situación está bajo control y no representa una

amenaza inmediata para la operación ni la reputación de la RAP-E Región Central. Puede haber indicios de posibles problemas, pero no se ha producido un impacto significativo.

Amarillo (Nivel de alerta): en este punto, existe una situación potencialmente problemática que requiere atención y seguimiento. Puede haber surgido algún incidente o preocupación menor que podría afectar la reputación o el funcionamiento normal de la Entidad.

Naranja (Nivel de preparación): en esta etapa,

se identifica una crisis inminente o en desarrollo que tiene el potencial de causar un impacto significativo en la operación y la imagen de la RAP-E Región Central. Se requiere una preparación proactiva y una respuesta coordinada para mitigar los efectos adversos.

Rojo (Nivel de crisis): en esta fase crítica, la situación ha escalado y está teniendo un impacto negativo considerable en la organización y sus partes interesadas. La operación puede estar seriamente comprometida y la reputación está en riesgo. Se necesita una respuesta rápida y efectiva para controlar y minimizar los daños.



6. Protocolo de respuesta estratégica ante situaciones críticas

La gestión efectiva de situaciones de crisis es de suma importancia para salvaguardar la reputación y el funcionamiento de la RAP-E Región Central. Ante cualquier indicio de una crisis, se debe seguir el siguiente Protocolo de Respuesta Estratégica:

6.1 Detección y comunicación inicial:

Cuando un colaborador identifique una situación que podría desencadenar una crisis, es fundamental que notifique de inmediato al líder del área pertinente. Esto puede ocurrir a través de diversas vías, como hallazgos internos, informes de colegas, reportes de ciudadanos, llamadas telefónicas a la Entidad, contactos de medios de comunicación, declaraciones de

otras entidades gubernamentales o menciones en redes sociales.

6.2 Activación de la mesa de crisis:

El líder del área afectada debe comunicarse con el líder designado de la Mesa de Crisis. Utilizando medios como teléfono, correo electrónico, WhatsApp, entre otros, el líder de la Mesa de Crisis convocará a los miembros relevantes del equipo.

6.3 Reunión de la mesa de crisis:

Una vez convocados, los miembros se reunirán de manera inmediata. Durante esta reunión:

El líder del área afectada proporcionará una explicación detallada de la situación, destacando sus implicaciones y alcance.

Se discutirán las estrategias y acciones necesarias para abordar la crisis, siguiendo los lineamientos definidos en la guía de manejo de comunicación de crisis.

Se identificarán los públicos afectados y se planificarán las comunicaciones específicas dirigidas a cada uno.

6.4 Consolidación de la mayor Información en el menor tiempo:

La rapidez en la obtención de información precisa es esencial. El líder del área afectada, junto con su equipo, se asegurará de recopilar datos relevantes y verificables sobre la crisis. La información debe ser reunida y compartida en el menor tiempo posible para facilitar la toma de decisiones informadas.

6.5 Monitoreo de medios:

Durante la crisis, se establecerá un equipo de monitoreo de medios, a cargo de la Asesoría de Comunicaciones, para seguir de cerca la cobertura y percepción de la situación en los medios de comunicación tradicionales y en línea. Esto permitirá ajustar la estrategia de comunicación según sea necesario y responder a la información errónea o desinformación.

6.6 Elaboración de documentos o mensajes para el manejo de la crisis y los escenarios:

La Mesa de Crisis elaborará mensajes y documentos clave que se utilizarán para comunicar con los públicos afectados y los medios de comunicación. Estos materiales deben ser claros, coherentes y empáticos, y deben adaptarse a diferentes escenarios y plataformas de comunicación.

6.7 Designación del vocero oficial:

Un vocero oficial será designado para brindar información a los medios de comunicación y al público en general. Esta persona será entrena-

da en comunicación en crisis y tendrá acceso a la información más actualizada. Se asegurará de que los mensajes sean consistentes y alineados con la estrategia de comunicación establecida.

6.8 Definir flujos de información:

Se establecerán flujos de información claros y efectivos dentro de la Entidad. La Mesa de Crisis determinará cómo se compartirá la información entre los diferentes equipos y niveles jerárquicos, garantizando que todos estén al tanto de los últimos desarrollos y decisiones.

6.9 Definición de ¿Habrà pronunciamiento?

La Mesa de Crisis evaluará si es necesario o apropiado emitir un pronunciamiento público sobre la situación. Esta decisión se basará en la gravedad de la crisis, su impacto en la imagen de la RAP-E Región Central y la necesidad de proporcionar información transparente a la comunidad.

6.10 Implementación de acciones correctivas y preventivas:

Una vez controlada la crisis, se implementarán acciones correctivas y preventivas para abordar las causas subyacentes y evitar futuras situaciones similares. Estas medidas se incorporarán al plan de gestión de riesgos y la guía de manejo de comunicación de crisis para mejorar la preparación y la respuesta futuras.

6.11 Evaluación y análisis poscrisis:

Después de la fase crítica, la Mesa de Crisis se reunirá nuevamente para llevar a cabo una evaluación exhaustiva.

En esta etapa:

- Se presentarán los hechos y los resultados logrados con la implementación del plan de acción.
- Se analizará la gestión de la crisis, identificando fortalezas y áreas de mejora.
- Se examinarán las lecciones aprendidas y se

determinarán ajustes necesarios para futuras crisis.

6.12 Documentación formal:

La Mesa de Crisis desarrollará un acta detallada que documente cada aspecto de la situación, las acciones tomadas y los resultados obtenidos. Esta documentación servirá como referen-

cia y guía para futuras situaciones críticas.

La efectividad de la gestión de comunicación en crisis depende de la prontitud, la coordinación y la implementación estratégica de este protocolo. Al seguir estas etapas, la RAP-E Región Central podrá enfrentar situaciones críticas con confianza, preservando su imagen y relaciones con sus partes interesadas.



7. Orientaciones para la elaboración de los mensajes

La comunicación efectiva en situaciones de crisis es esencial para mantener la confianza y la credibilidad de la RAP-E Región Central. Al redactar mensajes en momentos críticos, se recomienda seguir estas orientaciones:

7.1 Uso positivo del lenguaje:

Evitar, en la medida de lo posible, el uso de términos negativos como “tragedia”, “desastre”, “pánico”, etc. Optar por expresiones más neutras y asertivas que transmitan serenidad y control.

7.2 Vinculación con la misión y visión:

Resaltar los principios éticos y los valores fundamentales de la RAP-E Región Central que estén relacionados con la situación. Destacar cómo la respuesta a la crisis se alinea con la misión y visión de la organización.

7.3 Reconocimiento del esfuerzo colectivo:

Enfatizar los esfuerzos conjuntos del equipo de la Entidad, así como de colaboradores externos y otras entidades involucradas en la gestión de la emergencia. Destacar la rapidez y eficiencia en la respuesta.

7.4 Reconocimiento de actos nobles:

Si es relevante, mencionar de manera equilibrada algún acto noble o destacable realizado por el personal involucrado en las labores de control y salvamento.

7.5 Evitar especulaciones y responsabilidades prematuras:

No hacer suposiciones sobre las causas del problema ni acusar a personas o entidades antes

de contar con información verificada. No asumir responsabilidades hasta tener claridad sobre los hechos.

7.6 Respeto a la privacidad:

En caso de víctimas, evitar revelar nombres a los medios antes de comunicarse primero con las familias afectadas. Mostrar respeto y sensibilidad hacia su privacidad.

7.7 Transparencia y humildad:

Si no se dispone de cierta información, ser honesto al respecto y comunicar que se está en proceso de recopilación y análisis. Estar dispuesto a proporcionar actualizaciones a medida

que se obtengan datos confirmados.

7.8 Compromiso de comunicación continua:

Ofrecer disposición para brindar nueva información tan pronto como esté disponible. Comunicar de manera constante y precisa para contrarrestar rumores y mantener la claridad en la situación.

La redacción de mensajes en situaciones de crisis debe ser coherente, empática y enfocada en la veracidad de los hechos.



8. Consideraciones para realizar un pronunciamiento oficial en una situación de crisis

La emisión de un pronunciamiento oficial en una situación de crisis es un paso crítico en la gestión de la comunicación. Aquí se detallan las consideraciones clave que la RAP-E Región Central debe tener en cuenta y evaluar al realizar un pronunciamiento oficial:

- Evaluar la magnitud y el impacto de la crisis en la RAP-E Región Central y sus partes interesadas.
- Determinar si la situación amerita un pronun-

ciamiento público y si la opinión pública espera una respuesta oficial.

- Asegurarse de contar con información precisa y verificada antes de emitir un pronunciamiento.

- Evitar especulaciones y asegurarse de que los hechos estén respaldados por datos confiables.

- Definir el mensaje central que se quiere comunicar y los objetivos específicos del pronunciamiento.

- Establecer cómo se desea influir en la percepción pública y en la confianza en la RAP-E Región Central.

- Identificar a quiénes se dirige el pronunciamiento: partes interesadas internas (funcionarios, contratistas) y externas (medios, comunidad, territorios asociados, entre otros).

- Determinar el tono apropiado para la situación: empático, tranquilizador, transparente y respetuoso.

- Adaptar el estilo de comunicación a la audiencia y a la naturaleza de la crisis.

- Seleccionar el canal más adecuado para transmitir el pronunciamiento: comunicado de prensa, conferencia, redes sociales, sitio web, entre otros.

- Emitir el pronunciamiento en un plazo razonable desde que se tiene información suficiente y

verificada.

- No demorar demasiado para evitar que la información se difunda de manera incorrecta.

- Asegurarse de que el pronunciamiento refleje los valores, la misión y la visión de la Entidad.

- Evitar contradicciones con la identidad y la cultura organizacional.

- Anticipar las posibles preguntas y preocupaciones de la audiencia y preparar respuestas claras y coherentes.

- Estar listo para proporcionar información adicional y gestionar las inquietudes.

- Supervisar la reacción del público y los medios después de la emisión del pronunciamiento.

- Estar preparado para realizar actualizaciones adicionales si es necesario para aclarar información o proporcionar novedades.

- Asegurarse de que el pronunciamiento sea coherente con la estrategia general de comunicación en crisis y con otros mensajes internos y externos.

- Realizar una revisión exhaustiva después de la emisión del pronunciamiento para evaluar su efectividad y tomar lecciones para futuras situaciones.





9. Orientaciones para los voceros autorizados

La labor de un vocero en situaciones de crisis es fundamental para transmitir información precisa y mantener la confianza. Aquí algunos consejos esenciales para los voceros de la RAP-E Región Central:

- Al hablar con un periodista, identifíquese de manera clara con su nombre y cargo en la Entidad.
- Solicite al periodista hacer lo mismo para establecer una comunicación transparente.
- Indique los temas sobre los cuales puede proporcionar información y aclare aquellos que están fuera de su ámbito de conocimiento.
- Establezca las reglas y expectativas para la entrevista, como la duración y el enfoque de las preguntas.
- Defina un mensaje central claro y coherente que responda a la situación de crisis y manténgase en él durante la conversación.
- Comprenda los objetivos y el interés del periodista para adaptar su mensaje de manera efectiva.
- Reconozca a qué audiencia se dirige y adapte su comunicación para satisfacer sus necesidades e inquietudes.
- Sea amable y empático, pero mantenga la firmeza al transmitir información y límites.
- Evite especulaciones, improvisaciones y mentiras. Si no tiene la respuesta, indíquelo y comprométase a proporcionar información precisa en cuanto esté disponible.
- No asuma posiciones no validadas por el comité de crisis o la Gerencia de la RAP-E Región Central.
- Hable en representación de la Entidad y evite hablar a título personal.
- Mantenga la calma y evite discusiones con el periodista o el medio. Enfóquese en transmitir información y mensajes clave.
- Después de cada interacción con los medios, evalúe su desempeño y aprendizaje para mejorar futuras entrevistas.

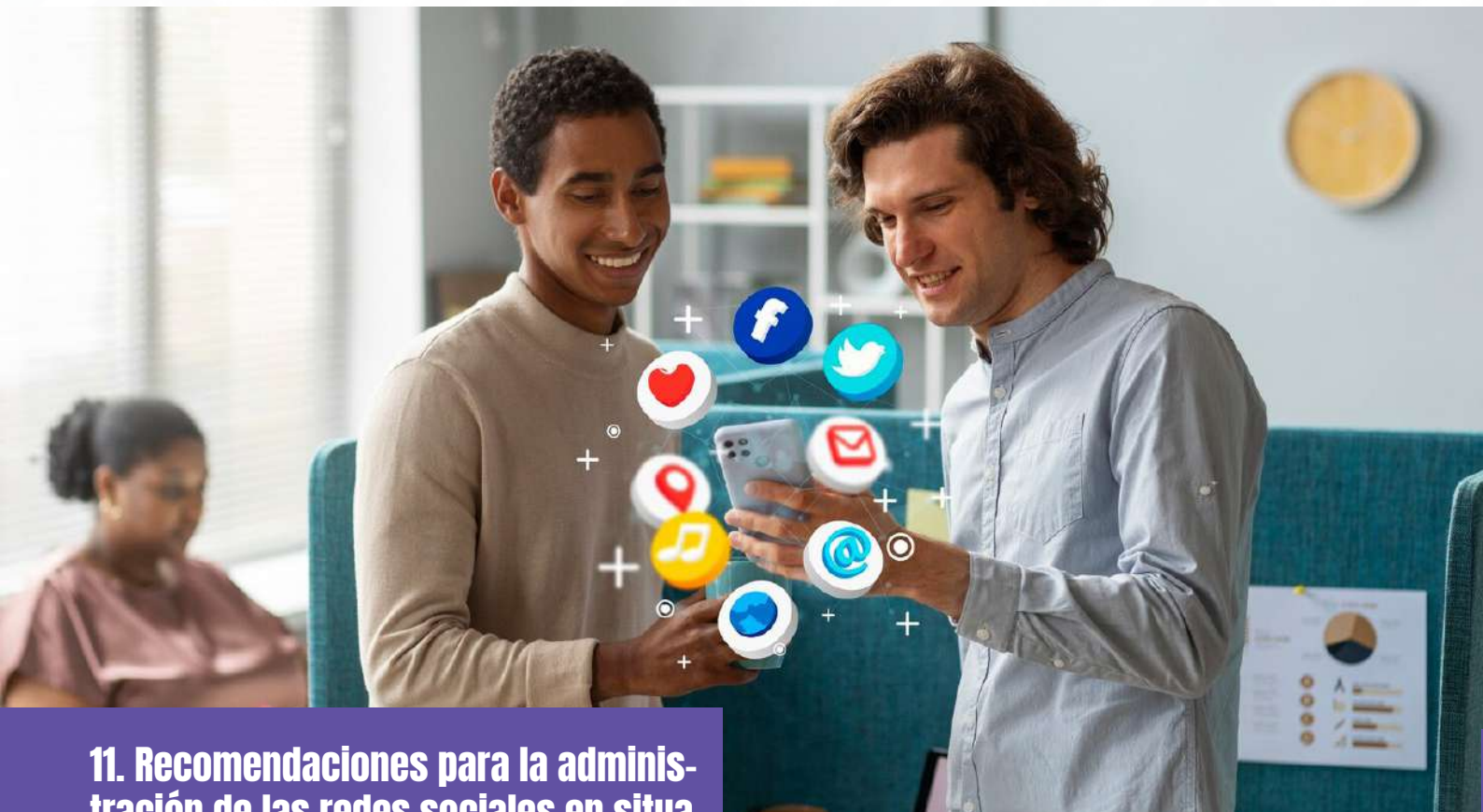


10. Recomendaciones para la comunicación en crisis con audiencias Internas

La comunicación efectiva con las audiencias internas durante una crisis es esencial para mantener la calma, la confianza y la colaboración dentro de la Entidad.

- Informe a los funcionarios y contratistas lo antes posible sobre la situación de crisis. La falta de información puede generar especulaciones y ansiedad.
- Proporcione mensajes que tranquilicen y muestren comprensión hacia las preocupaciones y el estrés de los empleados.
- Utilice canales de comunicación interna efectivos, como WhatsApp, correo electrónico, intranet, reuniones virtuales o carteles en áreas comunes.
- Proporcione actualizaciones frecuentes sobre la situación, los avances y las acciones tomadas para abordar la crisis.
- Establezca un canal para que los empleados hagan preguntas y reciban respuestas. Proporcione información precisa y transparente.

- Defina un mensaje clave que se mantenga consistente en todas las comunicaciones internas para evitar confusiones.
- Resalte el papel valioso de los empleados en la gestión de la crisis y cómo su trabajo contribuye a la solución.
- Ofrezca información sobre recursos de apoyo, como líneas de ayuda, servicios de asesoramiento o programas de bienestar.
- Fomente un ambiente en el que los colaboradores se sientan cómodos compartiendo sus inquietudes y sugerencias.
- Reconozca públicamente los esfuerzos y la dedicación de los colaboradores que contribuyen a gestionar la crisis.
- Anime a los equipos a apoyarse mutuamente y trabajar en conjunto para superar la crisis.
- Después de la crisis, realice una evaluación interna para identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.



11. Recomendaciones para la administración de las redes sociales en situación de crisis

La gestión de la comunicación en crisis, especialmente en las redes sociales, es esencial para mantener la reputación de una organización y manejar efectivamente cualquier situación difícil.

Antes de que ocurra una crisis, es importante tener un plan de gestión de crisis en su lugar. Esto incluye la identificación de posibles escenarios de crisis, la creación de flujos de trabajo claros y la designación de un equipo de respuesta.

Utilice herramientas de monitoreo para estar al tanto de las conversaciones en línea sobre la RAP-E. Esto permitirá detectar cualquier problema emergente y responder de manera oportuna.

En una crisis, el tiempo es crucial. Responda a las preocupaciones y comentarios negativos lo antes posible. Una respuesta inicial puede ser algo simple como “Estamos al tanto de la situación y estamos investigando para resolverlo. Actualizaremos en breve”.

Asegúrese de que todos los mensajes que se compartan en las redes sociales sean coherentes y estén alineados con la postura oficial de

la RAP-E Región Central. Evite confusiones y malentendidos.

Enfrente la crisis con transparencia. Comparta información precisa y honesta sobre la situación. Ocultar o minimizar la gravedad de la crisis puede empeorar la situación.

Durante una crisis, designe un canal de comunicación centralizado. Esto puede ser una página web específica o un chat para la crisis donde la gente pueda obtener información actualizada y precisa.

Enfrentar a los críticos de manera agresiva en las redes sociales puede agravar la situación. Mantenga un tono profesional y respetuoso en todas las interacciones.

Asegúrese de que cualquier información que comparta esté verificada y provenga de fuentes confiables. La propagación de rumores puede dañar aún más la reputación de la Entidad.

Muestre empatía y comprensión hacia las preocupaciones de las personas. Mostrar que hay personas reales detrás de la Entidad puede ayudar a calmar la situación.



12. Orientaciones para la poscrisis

La etapa poscrisis es crucial para la recuperación, el aprendizaje y la mejora continua. Aquí algunas orientaciones para la gestión efectiva durante este período:

- Realice una evaluación exhaustiva de la respuesta a la crisis. Identifique lo que funcionó bien y las áreas que necesitan mejorar.
- Analice las lecciones aprendidas durante la crisis. Identifique oportunidades para fortalecer los procesos y la preparación futura.
- Informe a los colaboradores sobre los resultados de la crisis, las acciones tomadas y los aprendizajes. Fomente la transparencia y la confianza.
- Reconozca públicamente a los equipos y empleados que contribuyeron positivamente durante la crisis. Agradezca su dedicación y esfuerzo.
- Evalúe los posibles daños a la reputación, la operación y la imagen de la RAP-E. Defina estrategias para la recuperación y la reconstrucción.
- Comunique a las partes interesadas externas

sobre las acciones tomadas para abordar la crisis y las medidas de recuperación.

- Analice la efectividad de la estrategia de comunicación en crisis. Identifique oportunidades para mejorar la rapidez y la claridad en la respuesta.
- Actualice los protocolos de comunicación en crisis en función de las lecciones aprendidas y las mejoras identificadas.
- Desarrolle una estrategia para prevenir futuras crisis similares. Implemente medidas proactivas para minimizar riesgos.
- Establezca un sistema de seguimiento continuo para monitorear las áreas de mejora identificadas y asegurarse de que se implementen.
- Proporcione apoyo y recursos a las partes interesadas que puedan haber sido afectadas por la crisis, como asociados, colaboradores y comunidad.
- Comunique los resultados de la evaluación poscrisis y las medidas tomadas para prevenir futuras incidencias a las partes interesadas relevantes.

