

MANUAL DE CRISIS

SOCIALIZACIÓN DE MANUAL DE CRISIS

- **¿Por qué es importante el manual de crisis en la entidad?**
- Tener una herramienta que le permita a Corpocesar responder asertivamente, a nivel de comunicaciones, en situaciones de crisis organizacional, o cuando se presenten eventos negativos externos o internos que afecten la reputación, para facilitar el direccionamiento de las acciones comunicativas orientadas a blindar su imagen institucional y a mitigar los efectos que puedan derivarse de la situación.

CLASIFICACIÓN DE LAS CRISIS:

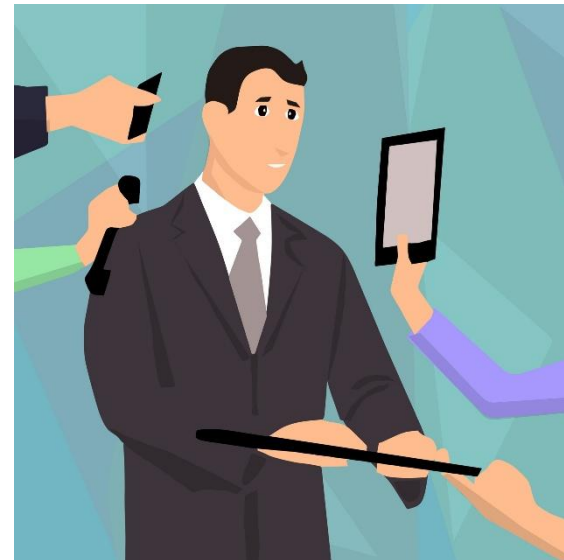
1. CRISIS EVITABLES: Son situaciones que podrían ahorrarse mediante una actuación eficaz de la entidad y cuyo origen se encuentra normalmente en acciones humanas. Por lo general parten de la omisión

2. CRISIS NO EVITABLES: También son conocidas como accidentales, ya que su origen muchas veces se encuentra en la fatalidad (desastres naturales o accidentes al interior de alguna de las instalaciones de la Entidad o de los sitios administrados por ésta).



VOCEROS AUTORIZADOS.

- Director General
- Subdirectores
- Secretaria General
- Oficina de Gestión de Comunicaciones e Información



CARACTERÍSTICAS DE UNA CRISIS:

- **Sorpresa**
- **Falta de información**
- **Progresividad**
- **Sensación de pérdida de control**



RECOMENDACIONES FINALES

- Permitir que los miembros del Comité hagan declaraciones públicas sin preparar previamente sus intervenciones.
- Comunicar solo a los medios de comunicación aliados o amigos.
- Mentir sobre información crucial a la cual los periodistas tendrán acceso.
- Reservarse datos fundamentales creyendo que con ellos se minimiza lo acontecido.
- Mostrar improvisación, desconocimiento, falta de control o arrogancia
- Manejar y dar información fuera de los micrófonos a los periodistas o a otros actores o representantes que la puedan filtrar

GRACIAS