

MANUAL DE MANEJO DE CRISIS



OMJNAAM

OFICINA MUNICIPAL DE LA JUVENTUD, NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y ADULTO MAYOR
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL POCHUTA



INDICE

.....	¡Error! Marcador no definido.
PORTADA.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE	1
1. Introducción.....	4
1.1. Objetivo del Manual.....	4
1.2. Importancia del Manejo de Crisis	4
1.3. Alcance y Aplicación	4
2. Identificación de Crisis	4
2.1. Definición de Crisis de Imagen Pública	4
2.2. Tipos de Crisis.....	5
2.2.1. Crisis Internas	5
2.2.2. Crisis Externas	5
2.2.3. Señales de Alerta Temprana.....	5
3. Equipo de Manejo de Crisis	5
3.1. Composición del Equipo.....	5
3.2. Roles y Responsabilidades.....	5
3.2.1. Coordinador de Crisis.....	5
3.2.2. Portavoz Oficial.....	6
3.2.3. Equipo de Comunicación	6
3.2.4. Equipo Legal	6
3.3. Procedimientos de Contacto y Comunicación Interna	6
4. Plan de Acción Inmediata	6
4.1. Evaluación Inicial de la Crisis	6
4.2. Activación del Equipo de Crisis.....	6
4.3. Establecimiento de un Centro de Comando	7
4.4. Protocolos de Comunicación	7
4.4.1. Comunicación Interna.....	7
4.4.2 Comunicación Externa	7



5. Estrategias de Comunicación	7
5.1. Desarrollo de Mensajes Clave	7
5.2. Uso de Medios de Comunicación	7
5.2.1. Prensa Escrita.....	7
5.2.2. Radio y Televisión	7
5.2.3. Redes Sociales	8
5.2.4. Manejo de Rumores y Desinformación.....	8
5.2.5. Conferencias de Prensa y Declaraciones Públicas.....	8
6. Relaciones con los Medios	8
6.1. Establecimiento de Relaciones Positivas con los Medios	8
6.2. Preparación para Entrevistas.....	8
6.3. Guía para Portavoces.....	8
7. Manejo de la Opinión Pública	9
7.1. Monitoreo de la Opinión Pública	9
7.2. Encuestas y Retroalimentación	9
7.3. Estrategias para Recuperar la Confianza	9
8. Evaluación y Mejora Continua.....	9
8.1 Análisis Post-Crisis.....	9
8.1.1. Objetivo del Análisis Post-Crisis.....	9
8.1.2. Metodología del Análisis:.....	9
8.1.3. Informe de Análisis Post-Crisis.....	10
8.2 Lecciones Aprendidas	10
Identificación de Lecciones Aprendidas.....	10
Documentación y Compartición.....	10
Implementación de Cambios	10
8.3 Actualización del Manual y Procedimientos	11
Revisión Regular del Manual	11
Incorporación de Mejores Prácticas.....	11
Capacitación Continua.....	11



8.4. Monitoreo y Evaluación Continua	11
8.4.1. Monitoreo Constante.....	11
8.4.2. Evaluación Periódica	11
8.4.3. Retroalimentación Continua	11



1. Introducción

1.1. Objetivo del Manual

Este manual tiene como objetivo proporcionar una guía exhaustiva y estructurada para la gestión de crisis de imagen pública en la Municipalidad de San Miguel Pochuta. Busca asegurar una respuesta rápida, coherente y efectiva ante cualquier situación que pueda afectar la reputación y la confianza pública en la municipalidad. Además, pretende establecer procedimientos claros y definidos para la prevención, identificación y manejo de crisis, garantizando así la continuidad de las operaciones municipales y la protección de la imagen institucional.

1.2. Importancia del Manejo de Crisis

La gestión adecuada de una crisis es crucial para minimizar el impacto negativo en la imagen pública de la municipalidad. Una respuesta bien coordinada puede proteger la reputación, mantener la confianza de la comunidad y asegurar la continuidad de las operaciones municipales. La falta de preparación y una respuesta inadecuada pueden resultar en una pérdida significativa de confianza pública, daños a la reputación y posibles repercusiones legales.

1.3. Alcance y Aplicación

Este manual es aplicable a todas las áreas y departamentos de la Municipalidad de San Miguel Pochuta. Todos los empleados y funcionarios deben estar familiarizados con los procedimientos aquí descritos y participar activamente en su implementación cuando sea necesario. El manual también se aplica a situaciones que involucren a terceros, como contratistas y proveedores, que puedan afectar la imagen pública de la municipalidad.

2. Identificación de Crisis

2.1. Definición de Crisis de Imagen Pública

Una crisis de imagen pública es cualquier evento o situación que pueda dañar la reputación de la municipalidad, afectar la confianza de la comunidad o interrumpir las operaciones normales. Esto incluye, pero no se limita a, incidentes de corrupción, mal manejo de recursos, desastres naturales, accidentes, conflictos laborales, y cualquier otro evento que pueda atraer la atención negativa de los medios y del público.



2.2. Tipos de Crisis

2.2.1. Crisis Internas

Problemas dentro de la organización, como conflictos laborales, mal manejo de recursos, o conductas inapropiadas de funcionarios. Ejemplos incluyen denuncias de corrupción, acoso laboral, fallos en la gestión de proyectos, y problemas financieros.

2.2.2. Crisis Externas

Eventos fuera del control de la municipalidad, como desastres naturales, accidentes, o incidentes que involucren a la comunidad. Ejemplos incluyen terremotos, inundaciones, incendios, accidentes de tráfico graves, y protestas comunitarias.

2.2.3. Señales de Alerta Temprana

Identificar señales de alerta temprana es crucial para una respuesta proactiva. Estas pueden incluir rumores, quejas recurrentes, cambios en la opinión pública, o cobertura negativa en los medios. El monitoreo constante de las redes sociales, los medios de comunicación y las encuestas de opinión pública puede ayudar a detectar estas señales a tiempo.

3. Equipo de Manejo de Crisis

3.1. Composición del Equipo

El equipo de manejo de crisis debe estar compuesto por miembros clave de la municipalidad, incluyendo el alcalde, el jefe de comunicación, el asesor legal, y representantes de los departamentos afectados. Es importante que el equipo tenga una estructura jerárquica clara y que cada miembro tenga roles y responsabilidades bien definidos.

3.2. Roles y Responsabilidades

3.2.1. Coordinador de Crisis

Responsable de liderar el equipo, coordinar las acciones y tomar decisiones clave. Debe tener habilidades de liderazgo, comunicación y toma de decisiones bajo presión.



3.2.2. Portavoz Oficial

Encargado de comunicar la posición oficial de la municipalidad a los medios y al público. Debe ser una persona con habilidades de comunicación efectiva y experiencia en manejo de medios.

3.2.3. Equipo de Comunicación

Desarrolla mensajes clave, maneja las redes sociales y monitorea la cobertura mediática. Debe estar compuesto por profesionales de la comunicación con experiencia en relaciones públicas y manejo de crisis.

3.2.4. Equipo Legal

Proporciona asesoramiento legal y asegura que todas las acciones cumplan con las leyes y regulaciones. Debe estar compuesto por abogados con experiencia en derecho administrativo y manejo de crisis.

3.3. Procedimientos de Contacto y Comunicación Interna

Establecer canales de comunicación claros y efectivos dentro del equipo y con otros empleados es esencial para una respuesta coordinada. Esto incluye la creación de listas de contacto de emergencia, el uso de herramientas de comunicación interna como correos electrónicos y aplicaciones de mensajería, y la realización de reuniones regulares para mantener a todos informados.

4. Plan de Acción Inmediata

4.1. Evaluación Inicial de la Crisis

Realizar una evaluación rápida y precisa de la situación para determinar la gravedad y el impacto potencial. Esto incluye la recopilación de información relevante, la identificación de las partes involucradas y la evaluación de los riesgos y consecuencias potenciales.

4.2. Activación del Equipo de Crisis

Convocar al equipo de manejo de crisis y asignar roles y responsabilidades específicas. Es importante que todos los miembros del equipo estén disponibles y preparados para actuar de inmediato.



4.3. Establecimiento de un Centro de Comando

Designar un lugar físico o virtual donde el equipo pueda reunirse y coordinar sus acciones. Este centro debe estar equipado con las herramientas y recursos necesarios para la gestión de la crisis, incluyendo acceso a internet, teléfonos, computadoras y material de oficina.

4.4. Protocolos de Comunicación

4.4.1. Comunicación Interna

Informar a todos los empleados sobre la situación y las acciones a seguir. Esto incluye la emisión de comunicados internos, la realización de reuniones informativas y la actualización constante de la información.

4.4.2 Comunicación Externa

Emitir comunicados de prensa, actualizar las redes sociales y responder a las consultas de los medios. Es importante mantener una comunicación transparente y coherente con el público y los medios de comunicación.

5. Estrategias de Comunicación

5.1. Desarrollo de Mensajes Clave

Crear mensajes claros, coherentes y transparentes que aborden la situación y las acciones que se están tomando. Estos mensajes deben ser aprobados por el equipo de manejo de crisis y deben ser consistentes en todos los canales de comunicación.

5.2. Uso de Medios de Comunicación

5.2.1. Prensa Escrita

Publicar comunicados y artículos en periódicos locales y regionales. Es importante mantener una relación positiva con los periodistas y proporcionarles información precisa y oportuna.

5.2.2. Radio y Televisión

Participar en entrevistas y programas de noticias para llegar a una audiencia más amplia. Los portavoces deben estar bien preparados y seguir las pautas de comunicación establecidas.



5.2.3. Redes Sociales

Utilizar plataformas como Facebook, Twitter e Instagram para informar y interactuar con la comunidad en tiempo real. Es importante monitorear las redes sociales constantemente y responder rápidamente a las consultas y comentarios.

5.2.4. Manejo de Rumores y Desinformación

Monitorear y responder rápidamente a rumores y desinformación para evitar que se propaguen. Esto incluye la emisión de desmentidos oficiales, la corrección de información errónea y la comunicación proactiva con el público.

5.2.5. Conferencias de Prensa y Declaraciones Públicas

Organizar conferencias de prensa para proporcionar información actualizada y responder a las preguntas de los medios. Es importante que los portavoces estén bien preparados y sigan las pautas de comunicación establecidas.

6. Relaciones con los Medios

6.1. Establecimiento de Relaciones Positivas con los Medios

Mantener una relación abierta y colaborativa con los periodistas y medios de comunicación. Esto incluye la organización de reuniones informativas, la provisión de información precisa y oportuna, y la respuesta rápida a las consultas de los medios.

6.2. Preparación para Entrevistas

Entrenar a los portavoces en técnicas de entrevista y manejo de preguntas difíciles. Esto incluye la realización de simulacros de entrevistas, la preparación de respuestas a preguntas potenciales y la práctica de técnicas de comunicación efectiva.

6.3. Guía para Portavoces

Proporcionar pautas claras sobre cómo comunicar de manera efectiva y mantener la coherencia en los mensajes. Esto incluye la preparación de mensajes clave, la práctica de técnicas de comunicación efectiva y la revisión constante de las pautas de comunicación.



7. Manejo de la Opinión Pública

7.1. Monitoreo de la Opinión Pública

Utilizar herramientas de monitoreo para seguir las conversaciones y opiniones sobre la crisis en los medios y redes sociales. Esto incluye el uso de software de monitoreo de medios, la realización de encuestas de opinión pública y la recopilación de comentarios y retroalimentación del público.

7.2. Encuestas y Retroalimentación

Realizar encuestas para obtener retroalimentación de la comunidad y ajustar las estrategias de comunicación según sea necesario. Esto incluye la realización de encuestas en línea, la organización de grupos focales y la recopilación de comentarios a través de las redes sociales.

7.3. Estrategias para Recuperar la Confianza

Implementar acciones y programas que demuestren el compromiso de la municipalidad con la transparencia y la responsabilidad. Esto incluye la organización de eventos comunitarios, la implementación de programas de responsabilidad social y la comunicación proactiva con el público.

8. Evaluación y Mejora Continua

8.1 Análisis Post-Crisis

8.1.1. Objetivo del Análisis Post-Crisis

El objetivo principal del análisis post-crisis es evaluar la efectividad de la respuesta a la crisis, identificar áreas de mejora y documentar las lecciones aprendidas. Este análisis debe ser exhaustivo y considerar todos los aspectos de la gestión de la crisis, desde la identificación inicial hasta la resolución final.

8.1.2. Metodología del Análisis:

8.1.2.1. Revisión de Documentación

Recopilar y revisar toda la documentación relacionada con la crisis, incluyendo comunicados de prensa, registros de reuniones, informes de monitoreo de medios y cualquier otra documentación relevante.



8.1.2.2. Entrevistas y Encuestas

Realizar entrevistas y encuestas a los miembros del equipo de manejo de crisis, empleados de la municipalidad, y otras partes involucradas para obtener una perspectiva completa de la respuesta a la crisis.

8.1.2.3. Análisis de Datos

Analizar los datos recopilados durante la crisis, incluyendo métricas de comunicación, cobertura mediática, y retroalimentación del público.

8.1.3. Informe de Análisis Post-Crisis

Elaborar un informe detallado que incluya un resumen de la crisis, una evaluación de la respuesta, las lecciones aprendidas y recomendaciones para futuras mejoras. Este informe debe ser compartido con todos los miembros del equipo de manejo de crisis y otros empleados relevantes.

8.2 Lecciones Aprendidas

Identificación de Lecciones Aprendidas

Durante el análisis post-crisis, es crucial identificar las lecciones aprendidas que puedan mejorar la preparación y respuesta a futuras crisis. Estas lecciones deben ser específicas y accionables.

Documentación y Compartición

Documentar las lecciones aprendidas en un formato claro y accesible, y compartirlas con todos los empleados de la municipalidad. Esto puede incluir la creación de un informe de lecciones aprendidas, la organización de sesiones informativas y la inclusión de estas lecciones en la capacitación continua.

Implementación de Cambios

Basado en las lecciones aprendidas, implementar cambios en los procedimientos y políticas de manejo de crisis. Esto puede incluir la actualización de protocolos de comunicación, la mejora de la capacitación del equipo de manejo de crisis y la revisión de las estrategias de comunicación.



8.3 Actualización del Manual y Procedimientos

Revisión Regular del Manual

Establecer un calendario para la revisión regular del manual de manejo de crisis, asegurando que se mantenga actualizado y relevante. Esta revisión debe realizarse al menos una vez al año, o después de cada crisis significativa.

Incorporación de Mejores Prácticas

Mantenerse informado sobre las mejores prácticas en manejo de crisis y comunicación, y actualizar el manual y los procedimientos en consecuencia. Esto puede incluir la participación en conferencias, la lectura de publicaciones especializadas y la colaboración con otras municipalidades y organizaciones.

Capacitación Continua

Proporcionar capacitación continua a todos los empleados de la municipalidad sobre el manejo de crisis y las actualizaciones del manual. Esto puede incluir talleres, simulacros de crisis y sesiones de capacitación en línea.

8.4. Monitoreo y Evaluación Continua

8.4.1. Monitoreo Constante

Implementar un sistema de monitoreo constante para identificar posibles crisis de manera temprana. Esto incluye el monitoreo de medios de comunicación, redes sociales y la opinión pública.

8.4.2. Evaluación Periódica

Realizar evaluaciones periódicas de la preparación y capacidad de respuesta a crisis de la municipalidad. Esto puede incluir simulacros de crisis, auditorías internas y revisiones de desempeño.

8.4.3. Retroalimentación Continua

Fomentar una cultura de retroalimentación continua, donde los empleados y miembros del equipo de manejo de crisis puedan proporcionar sugerencias y comentarios sobre los procedimientos y estrategias de manejo de crisis.