

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS



CANAL CAPITAL

BOGOTÁ, D.C

2018

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. DEFINICIÓN DE CRISIS COMUNICACIONAL.....	3
5. FACTORES DE RIESGO.....	4
6. PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN EN CASO DE CRISIS.....	4
7. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	4
8. MANEJO DE EMERGENCIAS	7
9. RIESGOS, ACTIVIDADES PREVENTIVAS Y MEDIDAS EN COMUNICACIÓN	7
10. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	9
11. PROCESO DE GESTIÓN COMUNICATIVA PARA LA CRISIS.....	9
12. ORGANIGRAMA.....	11
13. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES	12

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

1. INTRODUCCIÓN

Ninguna compañía es inmune a una crisis. La anticipación y el manejo adecuado de potenciales problemas, pueden significar un óptimo desarrollo de las políticas de mejoramiento dentro y fuera del Canal.

En el presente manual fueron tenidos en cuenta posibles factores de riesgo que puedan generar una crisis en el Canal y las respectivas medidas que pueden brindarse desde el Área de prensa y comunicaciones.

2. OBJETIVO GENERAL

Definir los lineamientos, procesos, acciones y habilidades de comunicación requeridas para el manejo de aquellas situaciones que afecten el desempeño natural de la entidad. Así mismo conservar las relaciones de confianza con los grupos de interés y la credibilidad institucional ante los mismos.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener la credibilidad y confianza de la entidad con sus grupos de interés facilitando herramientas y protocolos en la gestión comunicativa de la crisis.
- Establecer principios, lineamientos y acciones en comunicación que permitan hacer un manejo oportuno y veraz de la comunicación frente a posibles escenarios de crisis.
- Facilitar la entrega de información oportuna con los diversos grupos de interés (representantes de los medios de comunicación, autoridades, instituciones, organizaciones sociales, ciudadanía), en caso de una eventual crisis que impida el cumplimiento regular de las actividades de la organización.
- Incentivar el sentido de compromiso, solidaridad y apoyo de los miembros de la organización para la gestión comunicativa de la crisis.

4. DEFINICIÓN DE CRISIS COMUNICACIONAL

Por crisis comprendemos toda situación inesperada que altera el desempeño normal de las actividades de la entidad y que puede tener una repercusión negativa en su imagen, afectando así las relaciones de ésta con sus grupos de interés.

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

La comunicación de crisis busca mitigar aspectos comunicacionales ya existentes y facilitar las relaciones de comunicación con los grupos de interés de la entidad, incluyendo servidores públicos, así como prevenir impactos negativos en credibilidad de la imagen de la entidad con la ciudadanía en general.

5. FACTORES DE RIESGO

- Salida o caída de la señal de Canal Capital del aire o de cualquiera de los cable-operadores que la retransmiten.
- Cualquier violación de la seguridad de los medios informáticos y digitales como la página web de Canal Capital.
- Accidentes que involucren a funcionarios y/o contratistas de la entidad.
- Corrupción administrativa en el manejo de recursos por parte de algún funcionario o contratista.
- Aspectos de orden público generalizado que atentan contra la vida e integridad de los miembros de la entidad.
- Desastres naturales y/o emergencias que atenten contra la vida y seguridad de los miembros de Canal Capital.
- Fallas jurídicas o procedimentales de un servidor que afecten la imagen del canal.
- Cualquier información que afecte la imagen del Canal ante la opinión pública.

6. PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN EN CASO DE CRISIS

- Oportunidad y rapidez
- Transparencia
- Veracidad
- Claridad
- Solidaridad

7. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS

Comité de comunicación para la crisis:

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

Este Comité estará liderado por la Coordinación de prensa y comunicaciones y será conformado por los miembros directivos del Canal (Gerente, Secretario General y Director Operativo), los cuales convocarán a delegados de otras áreas, de ser necesario.

Teniendo en cuenta el tipo de crisis, el Comité nombrará y se apoyará en expertos y asesores que participarán en el Comité de crisis para dar conceptos especializados, así como la información requerida para el manejo de la crisis.

Las funciones del Comité son:

- Velar por el cumplimiento y actualización de este manual.
- Articular y coordinar el manejo de la crisis y tomar decisiones oportunas.
- Asegurar infraestructura indicada y eficaz (teléfonos, lugar de reuniones, alimentación, transporte, entre otros).
- Garantizar la circulación de la información en los grupos de interés con oportunidad, veracidad, rapidez y eficacia.
- Promover entrenamientos necesarios en vocería, simulacros, competencias comunicativas y manejo efectivo de la comunicación para la crisis.
- Identificar posibles eventos que puedan generar una crisis de comunicaciones y determinar las acciones preventivas, a fin de minimizar su impacto en caso de que se presenten.
- Establecer estrategias para controlar la crisis y neutralizar las consecuencias.
- Definir los grupos de interés teniendo en cuenta el tipo de crisis.
- Establecer prioridad informativa para funcionarios y contratistas.

Criterios para el manejo de los mensajes:

- Lugar.
- Hora.
- Características del hecho.
- Implicados.
- Responsables.
- Responder a las preguntas ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿cómo? y ¿por qué?
- Agradecimientos, reconocimientos y condolencias (en caso de requerirlo).

Vocería institucional

El vocero es el delegado por el Comité de comunicación para la crisis, será la cara de la entidad frente a una situación dada.

Las funciones del vocero son:

- Informar a las autoridades, medios de comunicación y ciudadanía en general la gravedad de la crisis.

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

- Informar las causas de la crisis, medidas tomadas, número de víctimas (en caso de haberlas) y causas de sus muertes y cifras de daños materiales (en caso de haberlos), entre otros.
- Estar atento a los requerimientos de los medios y autoridades y debe informar permanentemente desde el momento en que se inicia la crisis hasta el momento en que se soluciona.
- Mantener contacto permanente con el Comité de comunicación y la Coordinación de prensa y comunicaciones, pues son ellos quienes indican qué información divulgar.

Dependiendo de la gravedad de la situación, el vocero puede variar entre:

- Una persona idónea del área técnica.
- Una persona del área de comunicaciones y prensa.
- Una persona del área operativa.
- El Gerente General del Canal.
- El mismo Alcalde Mayor o su delegado en casos de extrema gravedad.

Debe tenerse en cuenta que el vocero debe cumplir con una serie de requisitos indispensables, algunos de los cuales se exponen a continuación:

- Dominar el tema sobre el que está dando declaraciones. Dentro de sus explicaciones debe incluir: cifras, estadísticas, medidas asumidas, manejo de la situación y causas de la situación, entre otros.
- Tener excelente manejo de los medios de comunicación.
- Tener buena actitud (el vocero no puede ser nunca una persona reactiva).
- Tener buena presentación personal (pues el vocero en momentos de crisis es la imagen de todo el Canal).
- Tener capacidad de expresarse correctamente (buen dominio del lenguaje).
- Dominar el pánico y los nervios (cabeza fría)
- Cordial y educado.
- Transmitir seguridad.

Manejo de marca en caso de crisis

En caso de crisis hay que tener en cuenta que la marca de Canal Capital bajo ningún punto de vista debe quedar expuesta. Entre otras medidas a tomar en relación con este aspecto; están:

- En momentos de crisis el impacto sobre la marca debe ser mínimo. Por lo tanto, en caso de incendios, terremoto, daños en las instalaciones del Canal, desastres naturales o actos terroristas se evitará que los medios de comunicación tomen imágenes en donde se exponga la marca del Canal como el logo y el eslogan.

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

- El vocero dará declaraciones en un lugar en donde no se vean los logos ni la marca de Canal Capital por ninguna parte (un lugar neutro).
- En caso que existan víctimas, se suspenderá el ingreso de medios de comunicación y se manejará el tema directamente con las autoridades competentes (Fiscalía y Medicina Legal, entre otros).

8. MANEJO DE EMERGENCIAS

El plan de manejo de emergencias define las políticas, los sistemas de organización y los procedimientos generales aplicables para enfrentar la emergencia y definir las acciones orientadas al cuidado de las personas y de los activos físicos de la entidad. Contempla planes de acción en seguridad, atención médica y primeros auxilios, respuesta contra incendios, evacuación, información pública, atención temporal de los afectados, plan de manejo de discapacitados y/o niños y de integración del lugar.

- Grupo de brigadistas.
- Comité de emergencias.
- Simulacros de evacuación.
- Difusión del plan de emergencias.

Comunicación y procedimientos en caso de emergencias

Se definirá información relativa a:

- Asistencia y apoyo a víctimas.
- Responsabilidad económica.
- Líneas de contacto.
- Especialistas y personas a cargo.
- El protocolo identificado por el plan de emergencias para establecer que la persona que descubre la emergencia da aviso al jefe de la brigada de emergencia, indicando lo siguiente:
 - Lugar del accidente.
 - Características del mismo.
 - Número y/o nombres de los lesionados.
 - Estado de conciencia.

9. RIESGOS, ACTIVIDADES PREVENTIVAS Y MEDIDAS EN COMUNICACIÓN

En la tabla a continuación se presenta la identificación de riesgos.

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

Tipo de riesgo	Posible riesgo	Posibles causas	Medida Preventiva	Medidas área de comunicaciones
Técnico	Salida del Canal del aire	<ul style="list-style-type: none"> -Mal funcionamiento de los equipos -Falta de mantenimiento -Fallas técnicas no detectadas a tiempo. -Fallas humanas -Factores externos como accidentes o desastres naturales y/o acciones terroristas 	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar mantenimiento a los equipos de manera permanente. -Capacitación permanente para los funcionarios y contratistas del área técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> -En caso que el Canal salga del aire por un tiempo considerable debido a fallas técnicas, debe nombrarse un vocero que explique: -Causas de la falla -Número de horas que el Canal estuvo fuera del aire -Estadísticas de costos -Medidas a tomar
	Fallas en las antenas o satélites	<ul style="list-style-type: none"> -Naturales -Técnicas -Humanas 	<ul style="list-style-type: none"> -Debe haber monitoreo continuo por parte del equipo técnico del Canal con los operadores de antenas y satélites. -Debe haber excelentes relaciones interpersonales entre el equipo del Canal y los equipos que operan las antenas y satélites. -Deben programarse reuniones periódicas entre todos los miembros de los equipos que hagan parte de estos procesos. 	
Externo	Desastres naturales (terremoto, inundación, incendio, etc)	Causas naturales imprevisibles	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar simulacros, capacitaciones para manejo de extinguidores y capacitaciones para reaccionar en caso de desastres naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> -En caso de haber un desastre natural que afecte la integridad de los miembros del Canal o las instalaciones, se debe nombrar un vocero que informe sobre: -Daños. -Cifras de pérdidas materiales. -Medidas a tomar. -En caso de haber víctimas, el vocero debe informar sobre este aspecto
	Accidentes	<ul style="list-style-type: none"> -Técnicas -Humanas 		<ul style="list-style-type: none"> -En caso de accidente donde se vea involucrado personal del canal, el vocero deberá informar sobre: Número de heridos y/o muertos -Daños -Medidas a tomar
	Actos terroristas (bombas, secuestros, muertes violentas, etc.)	Imprevisibles	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar charlas y capacitaciones con expertos sobre medidas a tomar en caso de actos terroristas 	<ul style="list-style-type: none"> -En caso que estos actos afecten la integridad de los miembros del Canal o las instalaciones, se debe nombrar un vocero que informe sobre: -Daños. -Cifras de pérdidas materiales. -Medidas a tomar. -En caso de haber víctimas, el vocero debe informar sobre este aspecto.
Interno	Accidentes laborales	<ul style="list-style-type: none"> -Daños en las instalaciones (vidrios flojos, puertas dañadas, etc.) -Exceso de estrés -Mala manipulación de elementos, por ejemplo cables, elementos eléctricos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar capacitaciones sobre manipulación de elementos de riesgo, manejo del estrés, etc. -Realizar revisiones continuas de chequeo de las instalaciones para garantizar la seguridad del personal. -Realizar campañas de comunicación preventivas usando cartelera, boletines virtuales e intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> -En caso de accidente laboral se tendrá informado al personal interno del Canal sobre las medidas preventivas para disminuir los niveles de miedo e incertidumbre. -Se impulsarán campañas de comunicación para evitar estos accidentes.
	Corrupción administrativa por parte de algún funcionario o contratista		<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones para concientizar al personal sobre la responsabilidad y las posibles consecuencias en caso de incurrir en esta falta. 	<ul style="list-style-type: none"> -En esta ocasión el vocero debe ser el gerente del Canal quien explique la falla y las consecuencias ante los medios de comunicación y el personal del canal.
	Fallas jurídicas o precedimentales de un servidor que afecten la imagen del canal.			

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

10. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- Una vez al año.
- Revisar posibles escenarios de crisis.
- Reunión con los encargados de cada área para analizar los factores de riesgo más comunes.
- Seguimiento de medios.

11. PROCESO DE GESTIÓN COMUNICATIVA PARA LA CRISIS

1. Análisis de la crisis y diseño del plan

- Reunión del Comité de Comunicaciones para la crisis
 - Definición de la información: Identificar causas, víctimas o personas directamente involucradas con los hechos. Recopilar la información, investigación, identificar causas y soluciones.
 - Nombramiento de un grupo de apoyo (si es necesario).
 - Reunión de asesores y/o expertos.
 - Definir la postura organizacional: A partir de la revisión previa de los hechos y del análisis se define la postura. Esta debe estar en coherencia con los principios comunicacionales para la crisis considerados en este manual.
- Diseño de los mensajes
 - Recopilación de la información
 - Preparación de la información: Qué se quiere decir, cómo, cuándo, dónde.
 - Redacción de comunicado.
- Identificación de los grupos de interés
 - Mostrar solidaridad con los grupos de interés afectados
 - Realizar coordinación institucional en caso de ser necesario
 - Garantizar la atención oportuna en los requerimientos de los grupos de interés (atención informativa, médica y técnica).
- Definición de voceros: Elaboración de preguntas y respuestas para el vocero. Preparación y revisión de atribuciones y recomendaciones para la vocería.
 - Explicar e informar oportunamente a los grupos de interés afectados.
 - Responder a los medios de comunicación sin crear alarma.

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

- Expresar las soluciones que se están aplicando.
 - Dar información técnica y no especular.
 - No entrar en polémica con terceros.
 - Brindar atención oportuna.
- Diseño del plan de acción
 - Definición del sitio de atención a periodistas, rueda de prensa y familiares de víctimas, entre otros.
 - Coordinación de infraestructura física y tecnológica.
 - Definición de tipos de piezas y medios de comunicación.
 - Difusión del comunicado.
 - Diseño del plan de difusión a cada grupo de interés.

2. Acciones de coordinación durante la crisis

- Coordinación con los voceros y responsables técnicos del manejo de la crisis.
- Socialización del plan de comunicación para la crisis a grupo de apoyo de la entidad.
- Coordinación de atención y entrega de la información a públicos y medios: Esta acción incluye la definición de personas responsables o de apoyo para entregar y recibir información por diversos medios y espacios de comunicación. Estas personas tendrán formatos de soporte en la entrega y recepción de la información que serán entregadas a la Coordinación de prensa y comunicaciones.
- Reunión y transmisión de inquietudes de los periodistas.
- Coordinación del monitoreo de medios.

3. Evaluación de las acciones de gestión comunicativa para la crisis

- Monitoreo de medios.
- Sistematización de quejas e inquietudes de los públicos.
- Reunión de evaluación con el Comité de comunicación para la crisis.
- Definición de acciones de comunicación de acompañamiento.

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

13. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	COMENTARIOS
Comité de comunicación para la crisis	<ul style="list-style-type: none"> Liderar el manejo de la crisis. Convocar y definir apoyo técnico y humano (expertos y áreas). Reunir información y poner en marcha el manual de comunicación para la crisis. Definir postura institucional. Liderar y coordinar acciones preventivas. Diligenciar anualmente la matriz de riesgos de comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir principios y lineamientos del manual. Seguir atributos y recomendaciones para los voceros.
Coordinación de Prensa y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Convocar al Comité de comunicación para la crisis. Organizar preguntas y respuestas, formación de voceros y simulacros de comunicación. Elaborar mensajes para voceros. Coordinar el plan de acción de comunicación con los grupos de interés. Actualizar las bases de datos de los periodistas. Realizar monitoreo de medios, rueda de prensa y uso de diversos canales de comunicación. Apoyar al Comité de comunicación para la crisis en la puesta en marcha del manual, el desarrollo de acciones de comunicación preventivas y el diligenciamiento de la matriz de riesgos comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir la guía de elaboración de mensajes.
Atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar el apoyo del punto de atención al ciudadano y de las áreas. 	
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el seguimiento del manejo de crisis. Suministrar información. 	
Talento Humano y Coordinación área jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar las bases de datos de los grupos de interés internos. Coordinar la actualización del plan de manejo de emergencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar con la Coordinación de Prensa y Comunicaciones para comunicados de agradecimiento y acompañamiento a funcionarios.
Comité de emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Liderar puesta en marcha del plan de emergencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir los lineamientos de vocería de este manual. Articular la vocería

	MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA CRISIS	CÓDIGO: EGCM-MN-001	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2018	
		RESPONSABLE: PRENSA Y COMUNICACIONES	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	COMENTARIOS
		con el plan de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> • Seguir el protocolo de emergencias.
Brigada de emergencias	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo al manejo de la emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir los lineamientos de vocería de este manual. • Articular la vocería con el plan de comunicación. • Seguir el protocolo de emergencias.
Jurídica y financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo y acompañamiento en definición de criterios y conceptos legales y/o financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir los lineamientos del manual.
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar adecuación técnica y tecnológica para el manejo de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir los lineamientos del manual.
Subdirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer los recursos físicos necesarios para el manejo de la crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir los lineamientos del manual.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lorena Valentina Guerrero Hiestrosa Coordinadora de Prensa y Comunicaciones	Miguel Fernando Vega Rodríguez Secretario General	Darío Montenegro Trujillo Gerente General