



Guía para la planificación de comunicaciones en crisis

Plan de comunicaciones en crisis

Objetivos del plan

- Definir y nombrar a los integrantes del equipo de comunicaciones en crisis
- Describir las funciones y responsabilidades de cada integrante
- Detallar los pasos a seguir en caso de que se necesiten comunicaciones en crisis
- Indicar los contactos, recursos disponibles y procedimientos operativos estándar
- Proporcionar orientación para la elaboración y la difusión de mensajes
- Proporcionar una plataforma para capacitación, pruebas y mejoras

Consejos

- Procure una extensión de entre 20 y 30 páginas.
- Revíselo una o dos veces al año en conjunción con las actualizaciones a los planes de respuesta para la continuidad de operaciones o de recuperación en casos de desastres.
- Conserve una copia del plan de comunicaciones en crisis en sus instalaciones y fuera de éstas, en formato electrónico e impreso.

Equipo de comunicaciones en crisis

El equipo de comunicaciones en crisis debe cumplir tres funciones clave: operaciones, comunicaciones y experiencia en la materia.

El equipo ideal debería estar integrado por:

- Un director
- Un oficial de información pública
- Un especialista en relaciones públicas/comunicaciones (si procede)
- Los jefes/líderes de departamento
- Cualquier otro funcionario de Gobierno que pueda desempeñar un papel en las reuniones informativas para los medios de comunicación

Debe seleccionarse también un líder de equipo de comunicaciones en crisis.

Responsabilidades del equipo de comunicaciones en crisis

Deben definirse claramente las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de comunicaciones en crisis. Una vez hecho esto, deben utilizarse los cargos (en lugar de nombres y apellidos) al momento de asignar tareas a cada uno de los integrantes del equipo. Debe también nombrarse un suplente por cada miembro del equipo.

Organización del plan

El plan de comunicaciones en crisis debe dividirse en tres grandes secciones:

- Respuesta: los pasos necesarios para elaborar comunicados en crisis
- Estrategia de comunicaciones y mensajes:
 - » Partes interesadas (internas y externas)
 - » Métodos de comunicación
 - » Procesos para la elaboración y aprobación de mensajes
 - » Canales de distribución
 - » Estrategia de distribución
- Evaluación del plan después de la crisis:
 - » Estrategia de revisión y evaluación
 - » Proceso de actualización y distribución del plan

Consideraciones adicionales

Además de las recomendaciones que se han esbozado anteriormente, las entidades podrían considerar también lo siguiente al elaborar un plan de comunicaciones en crisis:

Mensajes de muestra o mensajes estándar

Las entidades podrían elaborar un conjunto de mensajes estándar para diversos escenarios de crisis. De esta manera, contarían con una plantilla para mensajes a la que se pueden añadir y ajustar detalles e información en función de la situación. Esto puede ayudar a agilizar la elaboración de los mensajes.

Niveles de gravedad de la crisis

Al esbozar los escenarios en los que se aplicaría el plan de comunicaciones en crisis, las entidades deben considerar la posibilidad de asignar niveles de gravedad a cada situación. El identificar la gravedad de una crisis con antelación, según su tipo, puede ayudar a guiar la respuesta a la hora de activar el plan.

Uniformidad del plan

Al desarrollar un plan de comunicaciones en crisis, las entidades deben considerar cómo funcionará éste en conjunto con otros planes existentes, como el plan de respuesta para la continuidad de operaciones o el plan de recuperación en casos de desastre. ¿Funcionarán en conjunto? ¿Se puede usar el plan de crisis sin activar un plan de respuesta para la continuidad de operaciones o el plan de recuperación en casos de desastre? Las entidades deben esforzarse por lograr la uniformidad entre estos planes; y todos los equipos deben entender bien su funcionamiento en conjunto y por separado.

Acerca de Mission Critical Partners

Mission Critical Partners es una red de servicios profesionales y de apoyo en tecnologías de la información que ayuda a sus clientes a mejorar y hacer evolucionar sus sistemas y operaciones de seguridad pública, aportando para ello experiencia, conocimientos y recursos. Al proporcionar información y apoyo en cada momento que se necesite, ayudamos a nuestros clientes a transformar las operaciones de su misión crítica, aprovechar al máximo el valor de sus inversiones y asegurar un rendimiento y un éxito óptimos.

Para obtener más información, visite [MissionCriticalPartners.com](https://www.MissionCriticalPartners.com)

Mission Critical Partners
690 Gray's Woods Blvd.
Port Matilda, PA 16870
Teléfono: 888-8-MCP-911 o (888) 862-7911
Fax: (814) 217-6807