



Emergency & Security Systems' Crisis Communication Strategies in Times of COVID-19

Matt Shenk

Communications Supervisor
Lancaster Countywide
Communications 911

ESS-Community

IV Discussion

October 27th, 2020

Estrategias de Comunicación de Crisis de los Sistemas de Emergencia y Seguridad en Tiempos de COVID-19

Matt Shenk

Supervisor de Comunicaciones
Comunicaciones del Condado
de Lancaster 911

Comunidad-SES

IV Conversatorio

27 de octubre de 2020

1



Knowledge and understanding of the crisis

- What is it?
- Causes
- Origin and end
- Plan
- Trained staff
- Accurate & timely information

Tener conocimiento y entendimiento de la crisis

- ¿Qué es?
- Causas
- Origen y fin
- Plan
- Personal preparado
- Información confiable y oportuna



2

Impact

- Type of threat
- Scope

Impacto

- Tipo de amenaza
- Alcance

3

Timing

- Long term: months – years
- Short term: hours - days

Tiempos

- Largo plazo: meses, años
- Corto plazo: horas, días

4



Continuity of service

- Staffing
- Emergency staffing
- Adjustment of services
- Back up facility
- External support
- Impact

Continuidad del servicio

- Personal
- Personal para emergencias
- Ajuste de servicios
- Instalación de respaldo
- Apoyos externos
- Impacto

5



Exiting the crisis

- Normal shifts & staffing
- Emotional support
- Rebuild & repair
- Share experiences
- After Action Report

Salida de la crisis

- Turnos regulares y dotación normal de personal
- Apoyo emocional
- Reconstruir & reparar
- Compartir experiencias
- Reporte Posterior a la Acción