

The background of the slide is a dense crowd of people, shown as dark silhouettes against a slightly lighter, dark grey background. The people are packed closely together, filling the entire frame. At the bottom of the image, there is a solid purple horizontal bar that spans across the width of the slide.

10. Comunicación de crisis

¿Qué ocurriría si nuestra actividad cotidiana se viese sacudida por un acontecimiento de **gravedad e inesperado** ante el cual se nos demandase insistentemente información?

Crisis es... (1)

**Cualquier situación:
natural o provocada
previsible o súbita
propia o ajena
declarada o latente**

Crisis es... (2)

...que **amenace** la imagen de la organización, **ponga en riesgo sus actuaciones futuras** o **amenace con alterar las relaciones**, internas o externas

entre esta y sus públicos

entre esta y sus miembros...

Crisis es... (3)

...y que necesita que se ejecuten estrategias de comunicación para **evitar el impacto** sobre la imagen, las relaciones y las actuaciones de la organización o, de producirse, **minimizar el daño** e intentar **revertirlo** como un activo positivo

Propósitos durante manejo de crisis

- Cuidar reputación y prestigio
- Recibir el menor daño posible; preferentemente, salir fortalecido

Recordar que la crisis...

- Situación que desestabiliza el ritmo diario de la organización
- Supone un riesgo pero también una oportunidad
- Capta atención de medios
 - Por tanto, requiere gestión adecuada de comunicación
 - Incluye un plan de crisis y comité de crisis
- Cada crisis es distinta, pero hay recomendaciones válidas para todas

2 principios elementales

- **No mentir**
- **Tener la iniciativa (ser proactivos)**

Referencias

- Túnnez-López, M. (coord.) (2007). *Comunicación preventiva. Planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis*. La Coruña: Netbiblo. Recuperado el 28 de julio de 2015 de <http://ruc.udc.es/handle/2183/11904>

Situación	Descripción de la situación
Estudiantes de la Universidad Iberoamericana abuchean al candidato a presidente del PRI en su visita a ese campus.	Ejemplo: Esta situación fue previsible, declarada y provocada debido a...
Indígenas de Chiapas se levantan en armas el 1 de enero de 1994.	
El 22 de abril de 1992 explota el subsuelo en el barrio de Analco del municipio de Guadalajara.	
Un grupo de jóvenes del movimiento altermundista —también conocido como globalifóbico— es torturado tras manifestarse en la III Cumbre de Jefes de Estado de América Latina y el Caribe-Unión Europea (ALCUE), realizada en la ciudad de Guadalajara.	
Muere asesinado en el aeropuerto de Guadalajara el cardenal Juan Jesús Posadas Ocampo en el año de 1993.	
Desde el inicio de su sexenio, el presidente Felipe Calderón emprendió una serie de operativos y estrategias de combate frontal a las organizaciones criminales que trafican drogas.	
Costosas obras públicas en el municipio de Zapopan comenzadas durante la administración 2009-2012 fueron dejadas sin terminar. El abandono no se visibilizó hasta que el periódico El Informador publicó en 2013 una serie de dos reportajes de investigación sobre el tema.	
En 2015, el titular de la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas de Jalisco anunció que la subida del precio de dólar aumentará los precios de insumos adquiridos en el extranjero, entre estos los vagones del Tren Ligero.	
Un comité de emergencia de la Organización Mundial de la Salud determinó en abril de 2009 categorizó la situación de la influenza A H1N1 como una “emergencia de salud pública de importancia internacional”.	