



**Defensoría
del Pueblo**

COLOMBIA

#NosUnenTusDerechos

Protocolo de Comunicación para la Crisis

— D I C I E M B R E 2 0 2 2 —

Introducción.

Este protocolo ha sido diseñado como una herramienta de comunicaciones clave en el manejo de crisis ante las posibles situaciones a las que la Defensoría del Pueblo está expuesta. Aquí se encuentra consignada información general acerca del manejo de crisis, al igual que el diseño de acciones específicas según los factores de riesgo identificados en el trabajo con el equipo directivo de la entidad.

1. Objetivo general.

Definir los lineamientos, procesos, acciones y habilidades de comunicación requeridas para el manejo de 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.

2. Definición de crisis comunicacional

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

Se entiende como comunicación de crisis la forma como se comparte información en momentos críticos. La comunicación de crisis forma parte de la gestión de crisis y su objetivo es minimizar el impacto en una empresa de las consecuencias negativas.

3. Factores de riesgo.

- Violación de derechos humanos
- Catástrofes naturales
- Emergencias Sanitaria
- Violación de la seguridad de los medios informáticos y digitales como la página web, intranet o redes sociales.
- Accidentes que involucren a funcionarios o contratistas de la entidad.
- Fallas jurídicas o procedimentales que afecten la imagen de la Defensoría.
- Huelga de empleados.
- Ataques a la reputación.

4. Principios de comunicación en caso de crisis.

- Oportunidad y rapidez: En escenarios de crisis, es importante actuar lo más rápido posible para reducir al máximo el daño y las consecuencias negativas.
- Transparencia
- Veracidad
- Claridad

5. Lineamientos de comunicación para la crisis.

5.1. Comité de comunicación para la crisis:

Este comité estará liderado por el Área de Comunicaciones e Imagen Institucional y será conformado por los miembros directivos de la Defensoría (Defensor, Secretario General, Directores y Delegados), los cuales convocaran a representantes de otras áreas de ser necesario.

Dependiendo del tipo de crisis, el comité se apoyará en expertos y asesores que participarán para dar conceptos especializados, así como la información requerida para el manejo de la crisis.

5.2. Criterios para el manejo de los mensajes:

- Lugar
- Hora
- Características del hecho
- Implicados
- Responsables
- Responder a las preguntas ¿qué?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿por qué?

5.3. Determinar una estrategia de una sola voz:

todas las áreas de la entidad deben estar alineados con la misma información y de esta manera evitar contradicciones ante cualquier eventualidad. Por ello es importante tener una estrategia común.

5.4. Viceraría institucional:

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

5.4.1. Las funciones del vocero son:

- Informar a las autoridades, medios de comunicación y ciudadanía lo concerniente a la crisis.
- El vocero debe 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.
- Debe mantener contacto permanente con el Comité de Comunicación y el área de comunicaciones, pues es esta quien le dicen 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
- Defensor Regional, Director o Defensor Delegado
- Defensor del Pueblo.

6. Actualizaciones concretas.

6.1. Prevenir, atendiendo a cualquier información que se difunda en los medios de comunicación que tenga que ver con la Defensoría del Pueblo, su imagen o violaciones a los derechos humanos.

6.2. Control de la situación: Una vez que la crisis ha estallado en los medios de comunicación, se debe controlar la situación. La crisis puede ser leve o llegar a un nivel grave en el que se incluyen situaciones con amplia repercusión en el ámbito local o nacional, dependiendo del tipo de crisis se procede a analizar qué tipo de acción realizar.

De acuerdo al tipo de crisis y escenario en el que se presenta se realizan las siguientes acciones:

6.2.3. Crisis leve o coyuntural: se procede a realizar un pronunciamiento a través de redes sociales, si el tema lo amerita se realiza un comunicado de prensa, ya sea para medios regionales o nacionales, dependiendo de la repercusión del tipo de crisis.

6.2.4. Si la crisis afecta la imagen de la institución se reúne el comité de crisis y bajo el asesoramiento de la Oficina de Comunicaciones se define el mensaje a dar y el vocero que dará el mensaje, ya sea en una entrevista o rueda de prensa.

6.2.5. Si la crisis es a nivel interno, se procederá a nombrar un vocero, designado por el comité de crisis, quien dará un mensaje de acuerdo a lo acordado por el comité, el cual se dará a conocer a los funcionarios a través de los canales de comunicación que se consideren adecuados [Intranet Paloma o correo electrónico]. De igual forma, dependiendo de la decisión tomada por el comité, se realiza una campaña de comunicación con el fin de mitigarla.

6.3. Diseño de los mensajes

- Recopilación de la información
- Preparación de la información: Qué quiero decir, cómo, cuándo, dónde.
- Redacción de comunicado, tuit, boletín o insumos para entrevista.

6.4. Identificación de los grupos de interés

- Definir público
- Realizar un mensaje de acuerdo al público objetivo.

6.5. Definición de voceros:

Lugo de definir el vocero idóneo de acuerdo al tipo de crisis que se presente, la oficina de Comunicaciones realizará un boceto de posibles preguntas y respuestas que le puedan realizar, de acuerdo al mensaje que se quiera comunicar.

7. Análisis y control continuo de las acciones informativas

- Durante una crisis se debe hacer monitoreo de medios y redes sociales.
- Sistematización de quejas e inquietudes de los públicos.
- Reunión de evaluación con el Comité de comunicación para la crisis.

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

- Analizar cómo se ha aplicado en la práctica el plan de comunicación de crisis.
- Después de una crisis, se deben identificar los puntos débiles en el plan de comunicación y prepararse mejor para la próxima situación de emergencia.
- Es importante realizar un seguimiento continuo para incorporar las mejores prácticas para la Defensoría y tener en cuenta las nuevas estrategias a incorporar.
- Realizar monitoreo de medios.
- Sistematización de quejas e inquietudes de los públicos.
- Reunión de evaluación con el Comité de comunicación para la crisis.



#NosUnenTusDerechos

Protocolo de Comunicación para la Crisis

www.defensoria.gov.co