

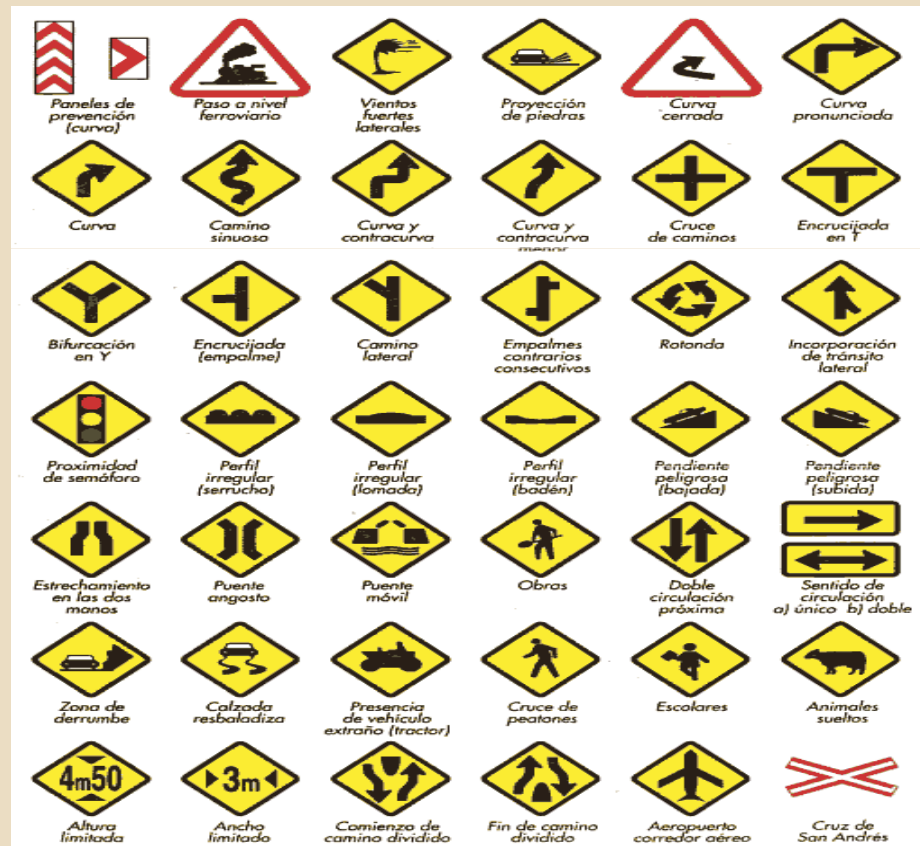
¿Crisis? En juego la credibilidad



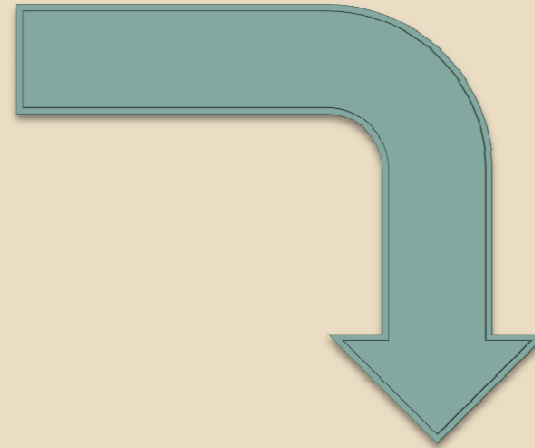
IZASKUN MARTÍNEZ ARAICO

Más vale prevenir que curar

La prevención es la mejor manera de solventar una crisis



Antes de que llegue el tsunami....



Plan de Crisis

Plan de crisis: 3 Etapas de una crisis



1. Antes:

Prevención, Planificación y Simulación de Conflictos

2. Durante:

Activación del plan de acción

3. Después:

Recuperación y vuelta a la situación de partida antes de crisis

Plan de crisis: antes



Antes:

**Prevención
Planificación
Simulación de
Conflictos**

Plan de crisis: antes



¿Cómo realizamos la Prevención?

Auditoria interna para detectar los escenarios de posibles riesgos

- Hay una amplia casuística de posibles escenarios en función de la empresa y sector y cada compañía debe saber sus posibles debilidades.
- Hoy en día hay que contemplar también las particularidades del entorno online. Requerirá también conocer los posibles issues informativos, además de los posibles issues técnicos.

Plan de crisis: antes



¿Cómo realizamos la Prevención?

Creación de un Comité de Crisis

- El Comité de Crisis se debe poder articular en función de los issues y de los grados.
- Definir la política de portavoz o portavoces.
- Disponer de expertos en temas online ya que la forma de tratar la crisis será diferente.

Plan de crisis: antes



¿Cómo realizamos la Prevención?

- Conociendo el funcionamiento de la Administración
 - Las empresas deben conocer los procedimientos de actuación que marca la Administración en caso de crisis, a quién recurrir y cómo proceder.

Plan de crisis: antes



¿Qué y cómo planificamos?

Planificación de la crisis en función de grado

- ✓ Hay que planificar el grado y tipología de cada posible crisis para saber a quién implicar, cómo actuar y que posicionamiento tomar ante cada situación.
- ✓ No olvidar nunca crear un mapping con los públicos a los que nos tenemos que dirigir en caso de cada crisis.
- ✓ Determinar el portavoz más adecuado.
- ✓ Todo debe estar contemplado en el Manual de Crisis, que antes ha debido ser aprobado por el Comité de Crisis, para que de este modo utilicemos siempre los mismos criterios de actuación ya que estos están consensuados.

Plan de crisis: antes



¿Qué y cómo planificamos?

Planificación de la crisis en online

- ✓ Los medios online requieren el conocimiento del medio para poder proceder en consecuencia, plan de actuación específico.
 - **Por ello es necesario conocer:**
 - el tipo de medio (no todos los medios en online son iguales),
 - tono y contenido de ese medio,
 - auditoria (quién hay detrás)
 - alcance (cuál es su potencial de divulgación y si hay posibilidades de que salte a offline, elevado posicionamiento en motores de búsqueda).

Plan de Crisis: antes



Simulación de conflictos

De la teoría a la práctica

- ✓ Realizar simulacros de actuación
- ✓ Seminarios para los miembros del Comité de Crisis
- ✓ Formación de Portavoces

El plan de crisis se hace para leer y aplicar, no para guardar en una estantería. Deber haber un responsable para que este plan esté siempre actualizado y en activo.

Plan de crisis: 3 Etapas de una crisis



Durante:

**Activación del Plan de
Acción**

Plan de crisis: durante



¿Cómo activamos el plan de acción?

- Una vez se detecta la crisis se informa al **responsable de gestión de crisis** que con la máxima información al respecto convocará al nivel de directivos o técnicos que considere oportuno.
- Se activará el nivel de plan de acción que sea necesario y las acciones que esto suponga.
- Buscar posibles "aliados" externos.
- Informar a la Administración si así lo marca el protocolo y actuar en consecuencia.
- Se debe valorar a quién se informa dentro de la compañía para no crear un estado de alarma innecesario.

Disponer de la máxima información del problema que nos afecta (importancia de la información técnica y científica).

Plan de crisis: durante



¿Cómo actuar ?

- Con transparencia como filosofía de compañía
- Rápidos pero cautelosos a la vez: sin demora pero no con prisa
- Mostrar control. Tal vez no se puede tener el control de todo, pero si debemos asumir el control
- Dar la cara si es necesario, bien por medio de un comunicado, palabras de un portavoz o de la agencia de comunicación
- Ir proporcionando información actualizada siempre que se pueda
- En el caso de online además se debe buscar la empatía, la rapidez de respuesta y la disposición al diálogo.

Las respuestas online deberán estar plenamente integradas con la estrategia de respuesta offline.

Plan de crisis: después



Después:

**Recuperación y vuelta
a la situación de
partida antes de crisis**

Plan de crisis: después



¿Y ahora qué?

- Crear un Comité post-crisis que haga un estudio exhaustivo de lo sucedido:
 - Analizar las causas
 - Aprender de los errores y hacer los cambios necesarios en nuestros procedimientos
 - Valorar cómo hemos ejecutado el plan de crisis: siempre hay cosas que mejorar
- **Volver a ganarnos la confianza de nuestros consumidores: elaborar un plan de comunicación y RR.PP..**
- Y además en online incluir contenidos positivos en nuestro site, blogs y hacer una buena campaña de SEO para el mantenimiento.

ATENCIÓN!!!



- ❑ Para gestionar una crisis debemos **GESTIONAR LA COMUNICACIÓN.**
- ❑ Los problemas relacionados con la salud:
 - Afectan a **muchas personas** y por ello generan **más preocupación**
 - Existe **miedo a la incertidumbre**, a lo desconocido
 - Gran importancia de la acción técnica pero no de forma aislada, hay que desarrollarlo junto con las acciones a los públicos implicados.
 - Contemplar siempre los públicos a los que tenemos que informar
 - ✦ Administración
 - ✦ Consumidores
 - ✦ Medios de Comunicación
 - ✦ Otros (colectivos de profesionales, asociaciones de consumidores,....).

ATENCIÓN!!



- ❑ No olvidar que hay que realizar una gestión de la información y en algunos casos, cuando se trata de crisis de salud pública, una gestión política.
- ❑ Si la crisis es grave podemos realizar estudios de opinión para conocer lo que sienta la ciudadanía y trabajar en consecuencia.

MUCHAS GRACIAS

izaskun.martinez@bm.com

