

# Las primeras 24 horas



Por: Gustavo Manrique Salas  
Director de Stratego Communications

Artículo publicado por el Diario la Prensa de Panamá.

Todas las organizaciones, ya sean privadas, públicas y ONG; están expuestas a potenciales situaciones de crisis. La pregunta que nos hacemos en los procesos de planificación y gerencia de crisis es qué tipo de crisis se presentará, cuándo se presentará y cómo afectará a la organización.

Un factor crítico de éxito para enfrentar una crisis es la capacidad de la organización para reaccionar coherentemente durante las primeras 24 horas. En este período Usted demuestra que tiene el control de la situación, construye confianza sobre el proceso de contención de daños, demuestra transparencia y compromiso con las autoridades y audiencias involucradas o por el contrario, se gana la enemistad y rechazo de estos grupos y la opinión pública en general, dimensionando la crisis a niveles incontrolables.

Durante las primeras 24 horas es importante aclarar las causas que han provocado la crisis, soluciones válidas y comprensibles para resolver la situación y las garantías de que la crisis no se puede reproducir en el futuro

El *Center for Risk Communications de Nueva York* establece que en las situaciones de crisis los factores más importantes son: la percepción de verdad y credibilidad que genera la organización y sus voceros, la percepción de conocimiento y experticia para gerenciar la crisis, la percepción de apertura y honestidad en el proceso de comunicación y por último; la percepción de interés y compromiso para afrontar y solucionar la crisis.

(Las primeras 24 horas. Viene de la página 1).

Durante las primeras 24 horas, los medios de comunicación, las personas afectadas, las autoridades y la opinión pública en general quieren conocer las causas que han provocado la crisis, soluciones válidas y comprensibles para resolver la situación y las garantías de que la crisis no se puede reproducir en el futuro.

Si usted no quiere que declaraciones desinformadas e inoportunas de actores externos al proceso formen la matriz de opinión pública y que el rumor, la especulación, la descontextualización de la crisis sean la medida de los hechos; actúe rápido y sea el primero en comunicar la situación. La "estrategia poco estratégica" de ocultarse será su peor pesadilla en el futuro.

Algunos tips que me permito compartir con usted, apreciado lector, para gerenciar situaciones de crisis y reaccionar coherentemente durante las primeras 24 horas son:

- Active un equipo de rápida respuesta que permita atender desde el punto de vista técnico, legal, gerencial y comunicacional de la situación que se presente.
- Instale una sala de crisis en la cual se centralicen los procesos de decisión.
- Revise los daños ocasionados.
- Verifique si hay víctimas humanas ó heridos, cuántas personas han sido afectadas y cuáles son los nombres de estas personas.
- Informe y defina un plan de acción conjunto con las autoridades.
- Establezca las causas de la crisis.
- Designe uno o varios voceros entrenados para dar respuesta inmediata a los medios de comunicación, autoridades y audiencias clave durante las primeras horas de las crisis.
- Comuníquese con los familiares de las personas afectadas y establezca un programa de atención a familiares.
- Comunique la situación a los empleados.
- Realice un inventario de las medidas tomadas por la organización y las autoridades para solucionar la crisis.
- Establezca un área para atender a los medios de comunicación y comunique su posición sobre los hechos.

Tome decisiones correctas y seguramente obtendrá los resultados esperados.