



## TIPS PARA ATENDER UNA SITUACIÓN DE CRISIS

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 periodo 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.

Algunos tips que me permito compartir con usted 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.