


	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	1 de 9

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

- 1. OBJETIVOS**
  - 1.1 OBJETIVO GENERAL**
  - 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**
- 2. ¿PARA QUÉ SIRVE UN MANUAL DE CRISIS?**
- 3. LINEAMIENTOS**
- 4. TIPOS DE PÚBLICOS**
  - 4.1 PÚBLICO INTERNO**
  - 4.2 PÚBLICO EXTERNO**
    - 4.2.1 PÚBLICO DIRECTO**
    - 4.2.2 PÚBLICO INDIRECTO**
- 5. ¿QUÉ ES UN VOCERO?**
- 6. FUNCIONES DEL VOCERO**
- 7. ORGANIGRAMA**
- 8. ¿QUÉ ES UNA CRISIS?**
- 9. DEFINICIÓN DE CRISIS COMUNICACIONAL**
- 10. PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN EN CASO DE CRISIS**
- 11. COMITÉ DE CRISIS**
- 12. ESCENARIOS DE CRISIS**
- 13. COMO PREVENIR UNA CRISIS**
- 14. HISTORIA DE MODIFICACIONES**

	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	2 de 9

## **INTRODUCCIÓN**

Para la oficina de Comunicación y Prensa, uno de los procesos facilitadores se da a través de las nuevas tecnologías, las cuales han servido para generar una alta gestión de comunicación y favorabilidad con la comunidad general.

Es por ello, que desde esta dependencia se han creado herramientas diseñadas estratégicamente para mantener la buena relación con estudiantes, docentes, administrativos y la alta dirección.

Estas, están basadas en el compromiso, la ética y la moralidad. La cual propende hacia una comunicación asertiva, sin embargo, existen situaciones fuera de contexto que no se encuentran estipuladas y que necesitan del debido manejo, para que no afecten en el buen desempeño y la imagen de los funcionarios.

### **1. OBJETIVOS**

#### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Crear elementos y directrices de administración del riesgo en respuesta ante cualquier crisis (interna y externa), que pueda desestabilizar la responsabilidad, los procedimientos y los servicios dados a través de esta dependencia.

#### **1.2 OBJETIVO ESPECIFICOS**

- Mantener actualizados a los funcionarios en talleres periódicos de tipo formativo para el manejo de crisis.
- Fortalecer la confianza de la comunidad académica, usuarios y opinión pública hacia la labor que adelanta esta dependencia.
- Monitorear internamente los procesos generados hacia la institución que puedan generar posiblemente mal información, con la finalidad y mejorar estos.

### **2. ¿PARA QUÉ SIRVE UN MANUAL DE CRISIS?**

Un manual de crisis establecido en la oficina de Comunicación y Prensa, permitirá mejorar entre los funcionarios las relaciones de comunicación con la comunidad de la Universidad de Pamplona en situación de riesgo, además de poder controlar a tiempo la situación presentada.

	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	3 de 9

Es indispensable que dentro de la organización exista una guía que permita el proceso de control y se efectúen a tiempo diversas soluciones evitando el desencadenamiento mayor de un problema

Para ello es preciso inicialmente seguir unos pasos que nos permiten tener el control de la situación y mantener la calma en el peor de los escenarios.

- Paso 1 – Decretar la crisis:

Se definirá el criterio de la situación, precisando si es o no una crisis.

- Paso 2 – Convocar a reunión

Se convoca a reunión representantes de cada dependencia, el cual define y desarrolla diferentes aspectos a la medida presentada

- Paso 3 – Investigar la situación

Dentro de la reunión se realizará un análisis basado en un diagnóstico del suceso tomando así el control.

- Paso 4 – Desarrollo del plan

Se plantea un proceso, y se desarrolla el plan basado en las estrategias de comunicación, dando así solución a la acción

### 3. LINEAMIENTOS

Este Manual estará liderado por el la oficina de Comunicación y Prensa, al igual que la alta dirección y demás funcionarios o delegados que sean necesarios. Según el tipo de crisis, se vincularan asesores que emitan conceptos que den manejo a la crisis.

### 4. TIPOS DE PÚBLICOS

Este manual está diseñado para público interno y externo.

#### 4.1 Público Interno

Está conformado principalmente por toda el área administrativa y todos los docentes de planta, catedráticos y ocasionales.

#### 4.2 Público Externo

- 4.2.1 **Público directo:** Abarca los estudiantes de pregrado, posgrado y a distancia; son los beneficiarios directos de los programas y actividades de la Universidad de Pamplona.

	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	4 de 9

**4.2.2 Público Indirecto:** Comunidad de Pamplona en general y demás organizaciones de la sociedad.

## 5. ¿QUÉ ES UN VOCERO?

El vocero es el delegado que se ha elegido previamente, para dar a conocer la crisis o situación presentada, en los demás casos la oficina de Comunicación y Prensa, siempre será la encargada de dar claridad a los hechos.

Existe un mandato estipulado encargado de manejar el discurso de manera permanente, como una forma de no perder el control y contacto con la situación. Hay un orden lógico de vocería como en toda organización, que se detalla para cada caso en este Manual.

El vocero principal de la Universidad de Pamplona será el Rector o la vicerrectoría académica, quienes serán los únicos autorizados para hablar o brindar cualquier tipo de información a la comunidad universitaria o al público en lo que tiene que ver con la eventualidad.

## 6. FUNCIONES DEL VOCERO

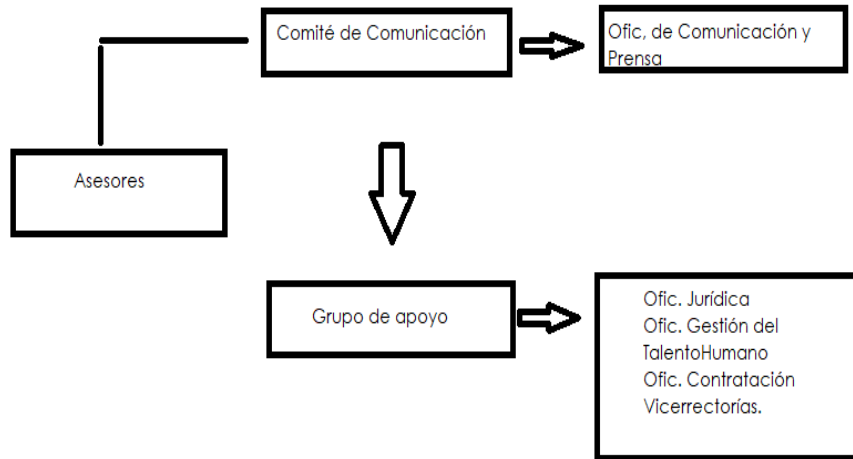
- Informar a medios de comunicación y comunidad en general el hecho presentado, allí dará a conocer las causas de la crisis, las medidas tomadas, entre otros.
- Estar atento a las solicitudes de los medios de comunicación y autoridades.
- Mantener relación con la oficina de Comunicación y Prensa, como encargados de mostrar la información para divulgar.

## 7. ORGANIGRAMA

Dentro de los diferentes procesos en la vocería existe un organigrama que permite la clasificación, fortaleciendo los procesos comunicacionales y siendo una guía de mejora en el desarrollo ante cualquier situación.

Para esta respectiva clasificación se tienen en cuenta las dependencias mas importantes dentro del funcionamiento de la Universidad de Pamplona, las cuales serían un apoyo para el desarrollo del Manual Gestión en Crisis

	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	5 de 9



## 8. ¿QUÉ ES UNA CRISIS?

Una crisis es un cambio imprevisto de varias situaciones en diversos escenarios que ponen en peligro la imagen de una empresa, institución u organización, permitiendo que los acontecimientos o hechos se vean alterados en forma significativa.

Es una actividad de carácter negativo puede afectar la estabilidad organizacional, colocando en riesgo el desarrollo de un asunto o un proceso.

La crisis se caracteriza por ser sorpresiva, incierta, urgente, atención mediática, desestabilizadora y en donde se ha comprobado que afecta en un 100% la emocionalidad de las personas.

## 9. DEFINICIÓN DE CRISIS COMUNICACIONAL

Son las situaciones inesperadas que atraviesan las instituciones, las cuales alteran la labor que se realiza a diario, poniendo en jaque a sus funcionarios para que activen un plan de contingencia el cual les permita minimizar el tener consecuencias negativas con la imagen institucional o con las partes interesadas.

## 10. PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN EN CASO DE CRISIS

- Oportunidad y rapidez: las oportunidades deben ser aprovechadas respecto al contexto y el espacio temporal presentado, su rapidez de decisión frente a un caso de crisis debe ser manejado verazmente y con responsabilidad.

	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	6 de 9

- Transparencia: dentro de los sucesos presentados se debe manejar absoluta claridad en todos los aspectos, no ocultar información ayudará a su pronta solución y buen manejo en todos los contextos.
- Veracidad: los contextos institucionales se deben comunicar con hechos reales, dando información exacta y permitiendo el valor moral en forma positiva
- Claridad: el mensaje debe ser concreto y directo.
- Solidaridad: se debe contar con un apoyo de manera profesional frente a los sucesos, logrando intereses comunes sin esperar nada a cambio.

## **11. COMITÉ DE CRISIS**

Para el cumplimiento de este Manual dentro de la institución inicialmente se debe establecer diferentes puntos y ser avalado de manera oficial.

Para dar cumplimiento es importante que la Oficina de Comunicación y Prensa como ente encargado de identificar y vigilar el cumplimiento de este manual, liderado por: Rector de la Universidad de Pamplona, Secretaria General, Vicerrectoría Académica, Asesor Jurídico, Bienestar Universitario y Talento Humano.

Dentro de las funciones principales se destacan:

- Liderar el manejo de la crisis.
- Convocar y definir apoyo técnico y humano (entre expertos y grupo de apoyo).
- Reunir información y poner en funcionamiento el respectivo manual.
- Liderar y coordinar acciones preventivas.
- Convocar a reunión de comunicación.
- Establecer preguntas y respuestas, formación de voceros y simulacros de comunicación.
- Elaborar mensajes para voceros.
- Coordinar plan de acción de comunicación con grupos de interés.
- Actualizar bases de datos de periodistas.
- Realizar monitoreo de medios, rueda de prensa, uso de diversos canales de comunicación.
- Apoyar a la oficina de comunicación y prensa para la crisis en la puesta en marcha del manual y el desarrollo de acciones de comunicación preventivas.
- Actualizar bases de datos de grupos de interés internos.

	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	7 de 9

- Coordinar actualización del plan de manejo de emergencias.
- Liderar puesta en marcha del plan de emergencias.
- Seguir lineamientos de vocería de este manual.

## 12. ESCENARIOS DE CRISIS

- **TIPO DE CRISIS: Violación de seguridad de medios digitales e informáticos. (Página web, redes sociales, Academusoft, Gestasoft, Hermesoft, entre otros).**

**Problema presentado:** dentro de las diferentes plataformas que maneja la Universidad de Pamplona a cargo de la oficina de comunicación y Prensa, se encontró el presunto acceso de personas que no se encuentran a cargo de las mismas, violando las normas existentes y la publicación de archivos, dañando el buen nombre e imagen institucional.

**Efectos del problema:** ocasiono diferentes publicaciones y comentarios que atentan contra la imagen de la Universidad de Pamplona y su cabeza principal el Rector, esto trajo consigo el rompimiento de diferentes convenios nacionales e internacionales, pérdida de la credibilidad y buen nombre de la academia a nivel externo.

**Tipos de estrategia:** sacar un comunicado oficial por parte de la Universidad de Pamplona a nivel Nacional, contando con su difusión en los medios internos y externos; desarrollar una rueda de prensa en donde permita aclarar la presunta violación y mala divulgación de la información presentada.

**Objetivos:** •Recuperar de manera completa el acceso a las plataformas

- Aclarar y explicar el suceso ocurrido
- Garantizar que los hechos queden solucionados

**Responsables:** Rector Universidad de Pamplona – Representantes de cada dependencia

- **TIPO DE CRISIS: Errores jurídicos que afecten la imagen institucional.**

**Problema presentado:** publicación de una noticia o compartir información errada que atente contra la imagen de una institución o persona, ya que esto puede incurrir en problemas legales contra la institución

**Efectos del problema:** Dañar el bueno nombre de la entidad o persona, daños colaterales

**Tipos de estrategia:** se debe recurrir dentro del desarrollo de las notas difusivas como mínimo dos fuentes que corroboren la información presentada

**Objetivos:** verificación y divulgación de la información

	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	8 de 9

**Responsables:** Rector Universidad de Pamplona – Representantes de cada dependencia

- **TIPO DE CRISIS: Accidentes que involucren a funcionarios y/o contratistas de la entidad.**

Dentro de este tipo de crisis la Universidad de Pamplona a través de la Oficina de gestión del Talento Humano, con seguridad y salud en el trabajo brindando diferentes medidas dentro de los accidentes que pueden suceder en la casa de estudios, los mismos se encuentran ya soportados y aprobados antes el SIG, en el siguiente enlace [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/gestion\\_talento\\_humano/24112011/documentos\\_asociados.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/gestion_talento_humano/24112011/documentos_asociados.jsp) con los formatos específicos para su re direccionamiento y revisión.

- **PGH 03 “Inducción, Entrenamiento y Capacitación al Personal Vinculado”**
- **PGH 21 “Evaluación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y Plan de Trabajo”**

- **TIPO DE CRISIS: Corrupción administrativa en el manejo de recursos por parte de algún funcionario o contratista.**

Existen procesos liderados por la Oficina de planeación y atención al ciudadano, entes encargados de establecer y velar por el manejo y uso correcto de los diferentes recursos institucionales. Dentro de los procesos manejados en el plan anticorrupción se puede encontrar en el formato **PDE.PL-07 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano P.A.A.C.”**

Su objetivo principal es formular las estrategias de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por la institución educativa dentro del desarrollo de todos los procesos académicos y financieros.

Para mayor información se pueden dirigir al siguiente enlace [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_13/recursos/direccionamiento\\_estrategico/planeacion\\_institucional/17112011/documentos\\_asociados.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_13/recursos/direccionamiento_estrategico/planeacion_institucional/17112011/documentos_asociados.jsp)

- **TIPO DE CRISIS: Catástrofes naturales y o emergencias que atenten contra la vida y seguridad de los funcionarios.**

Los lineamientos establecidos dentro de este tipo crisis, están establecidos por el COPASST, encargada dentro de la Universidad de Pamplona de liderar todos los procesos relacionados con desastres de la naturaleza que puedan dañar a los funcionarios.



	<b>Manual Gestión de Crisis Universidad de Pamplona</b>	<b>Código</b>	MDE.CP-04 v.00
		<b>Página</b>	9 de 9

Adicionalmente establecen campañas para el desarrollo integral y competente con las funciones a cumplir de cada empleado.

Para conocer los lineamientos ya estipulados y establecidos se recomienda seguir el sub-portal en el siguiente enlace [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_111/recursos/01general/21052018/copasst.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_111/recursos/01general/21052018/copasst.jsp)

### 13. CÓMO PREVENIR UNA CRISIS

- Accionar una gestión comunicativa asertiva para la crisis.
- Monitorear medios.
- Atender las quejas e inquietudes de la comunidad académica.
- Reunión mensual con el Comité de comunicación para analizar el comportamiento en medios y con respecto a la atención de solicitud, quejas y reclamos.

#### ¿Cómo nos puedes contactar?

Oficina de Comunicación y Prensa

Teléfono (7) 5685303 Ext 167 - 169

Correo electrónico: [ofiprensa@unipamplona.edu.co](mailto:ofiprensa@unipamplona.edu.co)

Horarios de trabajo: lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00m. – 2:00 p.m. a 6:00p.m.

Síguenos en:

Instagram: @unipamplona

Twitter: @unipamplona

Facebook: [www.facebook.com/unipamplona](http://www.facebook.com/unipamplona)

Youtube: Videos Unipamplona

### 14. HISTORIA DE MODIFICACIONES

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación