

COMPETENCIA • ETAPA

# COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CRISIS

# PREPARACIÓN



- 1** Identificar los eventos que pueden ser detonadores de situaciones de crisis (alertas, incidentes, emergencias, interrupciones de la operación, interrupciones de la cadena de suministro, ataques cibernéticos).
- 2** Definir y designar los roles y responsabilidades necesarios para gestionar la crisis (comité de crisis, voceros, líderes, entre otros).
- 3** Contar con protocolos de comunicación que permitan entregar una respuesta ante una posible crisis.
- 4** Identificar los grupos de interés de los que se requiere apoyo para gestionar la crisis.



# RESPUESTA

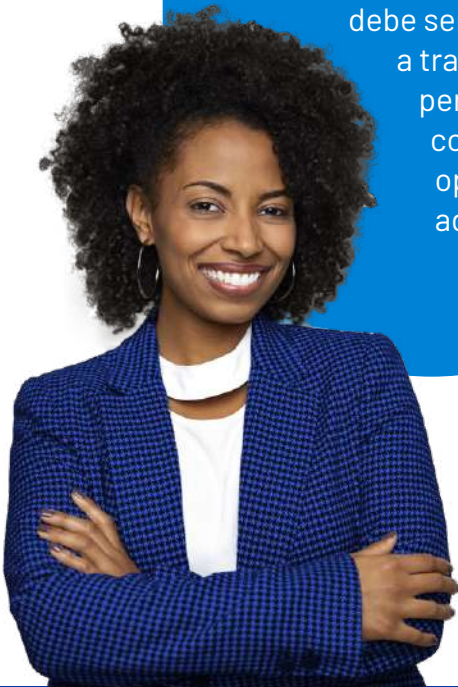


- 5 Activar la estructura organizacional para la gestión de la crisis (comité de crisis, líder, voceros), y gestionar una respuesta a la crisis, a través de una comunicación clara, oportuna y suficiente, de acuerdo con el grupo de interés a quien se le está dirigiendo el mensaje.



## Nota

En caso de que no se cuente con protocolos de comunicación, recordar que la información debe ser canalizada a través de una persona, debe ser consistente, oportuna y adecuada.



- 6 Activar estrategias de protección del personal, infraestructura física, operación del negocio, gestión de la cadena de suministro, seguridad de la información y ciberseguridad.
- 7 Monitorear el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad implementados para la operación del negocio.
- 8 Monitorear el desarrollo de la situación de crisis y gestionar las necesidades que se deriven del evento que se está materializando.
- 9 Mantener contacto con los grupos de interés que correspondan al tipo de evento que se está materializando (policía, CSIR-PONAL, servicios de salud, aseguradoras, entre otros).

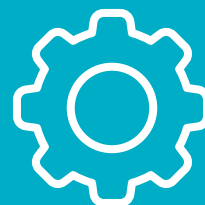
# RECUPERACIÓN



- 10** Monitorear situación de orden público, y verificar que la situación de crisis se encuentre controlada.
- 11** Verificar que se defina y despliegue un plan de reanudación de la operación estableciendo los niveles de operación esperados y los protocolos de Bioseguridad requeridos.
- 12** Mantener contacto con los grupos de interés que correspondan al tipo de evento que se está materializando solicitando apoyo y reportando las necesidades que correspondan (policía, CSIR-PONAL, entre otros).
- 13** Comunicar oportunamente a empleados a Clientes las condiciones de reanudación.



# REANUDACIÓN



- 14** Verificar que el plan de reanudación se esté ejecutando según lo planeado.
- 15** Monitorear el entorno, validando que las condiciones adecuadas para la reanudación de mantengan.
- 16** Comunicar la disponibilidad y condiciones de operación para la entrega de los productos y servicios a los grupos de interés que corresponda.



iJUNTOS NOS ASEGURAMOS

***DE AVANZAR!***