



**UNIVERSIDAD CES**  
Un compromiso con la excelencia  
VIGILADA MINEDUCACIÓN

## MANUAL DE CRISIS REPUTACIONAL UNIVERSIDAD CES

Código: MN-CO-002

Fecha: 02/07/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Comunicación organizacional**

### INTRODUCCIÓN

Es fundamental establecer cuáles son las directrices administrativas bajo una situación que ponga en riesgo a la organización. Es por esta razón que se hace necesario crear unos principios bajo los cuales se pueda atender cualquier tipo de crisis interna o externa que pueda desestabilizar o afectar la imagen o reputación de la Universidad CES y sus centros de servicios.

El presente manual fue diseñado como una herramienta de comunicaciones claves en el manejo de crisis, especialmente en el nivel de respuesta para atender a un evento de tipo reputacional en el que la institución se pueda ver expuesta. Además, se encuentra consignada información general acerca del manejo de crisis

### PRINCIPIOS DEL MANUAL DE CRISIS:

Conocimiento

Investigación

Planificación

Claridad en el proceso.

### OBJETIVOS

- Implementar una guía práctica de procedimiento comunicativo dirigido a la comunidad universitaria.
- Controlar las situaciones de crisis que pueda enfrentar la Universidad CES y sus sedes con planes preventivos y de contingencias frente a los riesgos de nivel bajo, medio y alto a los que estamos expuestos.
- Tener capacidad estratégica y táctica para prevenir, reaccionar, y dar continuidad a las operaciones de la organización ante los incidentes y las interrupciones del negocio.

 <p><b>UNIVERSIDAD CES</b> Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></p>	<p><b>MANUAL DE CRISIS REPUTACIONAL UNIVERSIDAD CES</b></p>	
<p>Código: MN-CO-002</p>	<p>Fecha: 02/07/2021</p>	<p>Versión: 01</p>
<p><b>PROCESO</b></p>		<p><b>Comunicación organizacional</b></p>

## ¿QUÉ ES O QUÉ SE CONSIDERA CRISIS?

La crisis hace referencia a las situaciones de riesgo que existen en los diferentes contextos de la Universidad y sus diferentes sedes y que pueden afectar su imagen, reputación y sostenibilidad de la institución. Se debe crear un comité cuya función específica sea coordinar objetivamente frente a una situación.

También se considera crisis aquellos eventos ocurridos que trasciendan hacia la opinión pública y desencadenan en una situación de interés general.

## COMITÉ

Este grupo directivo lo conforma el Rector, Jefe de Comunicación organizacional, Asesora jurídica, Director Administrativo y financiero y Gestión del Riesgo.

Y para los casos, en que el evento ocurra en alguna de las sedes – IPS CES y CVZ deberá contar con la participación de los gerentes de cada una de las sedes.

## SUPLENTES

Designado por cada uno de los integrantes principales del comité.

## ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE CRISIS

Recopilar la información sobre el evento que ha desencadenado la crisis y realizar un diagnóstico real y objetivo de la situación.

## PREGUNTAS PARA ATENDER EN UNA CRISIS

- ¿Qué pasó? - ¿Qué desencadenó o qué hipótesis hay acerca de la crisis? - ¿Cuándo? - ¿Cómo? - ¿Dónde? - ¿Porqué? - ¿Cuáles actores están involucrados y su responsabilidad? - ¿Quiénes son los afectados? - ¿En qué etapa se encuentra la situación? - ¿Cuál es el peor o mejor escenario? - ¿Están disponibles los voceros?



## **PROCESO**

Cuando la crisis se presente el empleado inmediatamente debe notificar a su jefe inmediato, quien canalizará la información hasta el Rector de la Universidad CES, la Oficina de Bienestar institucional y Desarrollo humano y la Oficina de Comunicación organizacional.

Posteriormente, se citará al Comité designado, quien se encargará de dar las directrices correspondientes para gestionar la mitigación de la situación.

Se realizará la investigación que reúna toda aquella información sobre quién, que, donde, cuando y porque, analizarlos factores de riesgo y planificación de estrategias de control, comprobar el alcance de la crisis con los actores involucrados para dar respuestas oportunas, coherentes y verídicas.

El comité designará los puntos a tratar y la oficina de Comunicación organizacional realizará las sugerencias frente al qué decir, cómo decirlo, cuáles son los datos o la información puntual que se requiere. Determinar el formato de la comunicación a emitir.

Se designarán los voceros dependiendo del caso. Las declaraciones deben ser claras y directas.

Se realizará un informe del episodio por parte del área involucrada con el apoyo del área de Comunicación organizacional.

## **LOS VOCEROS**

El vocero principal de la Universidad CES y sus sedes es el Rector y representante legal. Los voceros específicos serán designados por el Comité de Crisis.

Durante la crisis, el vocero se convierte en la cara visible de la institución. Atenderá las solicitudes de los periodistas y afrontará las ruedas de prensa si es necesario. Aparte de la persona designada como vocero, nadie puede hacer declaraciones públicas sobre una situación de crisis.

En ciertos casos, de no contar con los voceros principales designados en el presente manual, el comité de crisis, podrá nombrar un vocero alterno, según la necesidad



**UNIVERSIDAD CES**  
Un compromiso con la excelencia  
VIGILADA MINEDUCACIÓN

## MANUAL DE CRISIS REPUTACIONAL UNIVERSIDAD CES

Código: MN-CO-002

Fecha: 02/07/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Comunicación organizacional**

### **VOCEROS DESIGNADOS**

Rector

Director Administrativo y financiero

Director Académico

Director de Investigación e innovación

Gerente IPS CES

Gerente CVZ

Y los designados por el Rector

### **ESCENARIOS DE RIESGO**

Riesgos de infraestructura

Riesgo Financiero

Riesgo tecnológico

Riesgo informático

Riesgo humano

Eventos externos

### **IMPACTO DEL RIESGO**

**Legal:** Asociado a multas sanciones, demandas realizadas por clientes o empleados afectados, incumplimiento de obligaciones legales.

**Económico:** Pérdida de ingresos, recaudos no efectuados, ingresos por servicios no efectuados, sobrecostos.

**Imagen:** pérdida de prestigio y reputación.

**Operacional:** Retraso o reproceso de actividades, incumplimiento de indicadores.

 <p><b>UNIVERSIDAD CES</b> Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></p>	<p><b>MANUAL DE CRISIS REPUTACIONAL UNIVERSIDAD CES</b></p>	
<p>Código: MN-CO-002</p>	<p>Fecha: 02/07/2021</p>	<p>Versión: 01</p>
<p><b>PROCESO</b></p>		<p><b>Comunicación organizacional</b></p>

### ¿QUÉ NO SE DEBE HACER?

1. Intentar impedir el acceso de los medios de comunicación.
2. Comunicar de manera apresurada.
3. Informar sin el conocimiento previo y la aprobación del Comité de Crisis.
4. Reservar datos para minimizar el acontecimiento.
5. Mentir.
6. Ser insensible a las emociones de los afectados.
7. No se debe mostrar ni falta de control ni arrogancia.
8. No se debe eludir responsabilidades ni señalar culpables.
9. Nunca es recomendable generar silencios.

**Tiempo:** El factor tiempo es fundamental en la gestión que se realiza durante una situación de crisis. La información oportuna da claridad de los procesos internos para responder en momentos determinados. Sin embargo, es muy importante que no se tomen decisiones apresuradas.

### ¿Cuáles son las acciones puntuales después de la crisis?

Se debe hacer una evaluación crítica de cómo se ha actuado ante los acontecimientos. Sacar conclusiones de aquello que se ha hecho de forma correcta y aquello donde se ha fallado nos ayudará a evolucionar ante situaciones similares. Una evaluación crítica servirá de investigación para conocer los nuevos riesgos a los que se enfrenta la Universidad y las herramientas que puede utilizar para contrarrestarlos.

Se deberá cuantificar las pérdidas generadas, adopción de nuevas medidas, monitoreo y seguimiento y cierre del caso.



**UNIVERSIDAD CES**  
Un compromiso con la excelencia  
VIGILADA MINEDUCACIÓN

## MANUAL DE CRISIS REPUTACIONAL UNIVERSIDAD CES

Código: MN-CO-002

Fecha: 02/07/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Comunicación organizacional**

### **Informe y retroalimentación de la gestión realizada.**

Cuando la crisis haya terminado, es fundamental evaluar el desempeño, documentar la crisis, lo aprendido y capitalizar la experiencia determinando las acciones específicas que puedan mejorar el sistema o el plan de crisis a futuro.

El manual de crisis reputacional busca que, frente a determinadas situaciones, la imagen y el prestigio de la Universidad CES no se vea afectada.

### **PLAN DE CONCIENTIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

Es fundamental crear una cultura de capacitación, y sensibilización en el tema de manejo de crisis, especialmente en el manejo de eventos que ponga en riesgo la imagen y reputación de la Universidad CES y sus sedes.

Este plan capacitación y concientización deberá ser de aplicación para todos los empleados de la Universidad CES y sus sedes, donde se deberá sensibilizar desde cargos directivos hasta cargos administrativos y docentes.

El plan comprende:

- Difusión del manual de crisis,
- Capacitación voceros principales
- Actuación de los empleados frente a eventos que puedan generar crisis reputacional
- Canal de comunicación de los empleados en caso de un evento.
- Lecciones aprendidas después de un evento



**UNIVERSIDAD CES**  
Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

## MANUAL DE CRISIS REPUTACIONAL UNIVERSIDAD CES

Código: MN-CO-002

Fecha: 02/07/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Comunicación organizacional**

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
(Incluya la última fecha de actualización del procedimiento.)	(Detalle el cambio propuesto o razón de creación del documento, frente a la pertinencia que se tiene para el cumplimiento del objetivo del proceso)	(incluya en nombre del responsable que creó o modificó el documento por última vez, cargo y Área de trabajo)