

Diagnóstico

Se ha podido establecer dos desafíos relevantes que impactan en la gestión comunicacional de una crisis y sobre lo que es necesario desarrollar un plan de trabajo.

- Necesidad de contar con un Plan comunicacional de manejo de crisis predefinido en relación a turismo y los riesgos a los cuales se podrían exponer como consecuencia de una emergencia o de hechos graves
- Necesidad de contar con parámetros y guías prácticas sobre como enfrentar y manejar una crisis desde el punto de vista comunicacional cuando esta afecta a una determinada población.

5 claves para una comunicación clave en crisis que afecte a turistas

- Claridad
- Repetición
- Honestidad
- Empatía
- Acción

¿Por qué claridad y repetición?

- Porque las personas están estresadas

¿Por qué empatía ?

- Porque las personas están asustadas o enojadas

¿Por qué honestidad ?

- Porque hay una amenaza que es real
- Porque debes construir confianzas

¿Por qué acción?

- Porque la acción es el antídoto del miedo
- Las acciones de los ciudadanos pueden ayudar a sus amigos, familias y vecinos
- La acción puede reducir la demanda de ciertos recursos del sistema de emergencia
- La recuperación puede ser más rápida

MANTENER EL MENSAJE SIMPLE

- No más de 3 mensajes
 - No mas de 10 segundos cada uno
 - No más de 30 palabras
-
- Y luego repita esos 3 mensajes
 - Todos los integrantes de los equipos de respuesta deben conocer esos 3 mensajes claves

4 pasos para informar

PASO 1. Recopila información

- Técnicos
- Agencias de respuesta
- Medios
- Redes sociales
- Autoridades

PASO 2. Verifica información

- Asegura que la información es consistente, verás y útil.

4 pasos para informar

PASO 3. Coordina la información (interna)

- Centro comando incidentes / Comité de Crisis

PASO 4. Disemina la información (externa)

- Medios
- Comunidad
- Aliados estratégicos privados
- Equipos de respuesta locales

INFORMACIÓN INICIAL

- Acciones que el público debe tomar
- Impacto del incidente y su extensión
- Acciones que han tomado las agencias
- Acciones que las empresas e industrias deberían tomar
- Resumen del incidente
- Pasos generales que debe tomar el gobierno y la comunicada para volver a la normalidad

MENSAJES

PRE APROBADOS

- Disminuya la improvisación y la sorpresa
- Casi todas las amenazas y crisis pueden predecirse
- Prepare su mensaje de respuesta en base a esos escenarios (seguridad, salud, catástrofe)
- Prepare sus 3 mensajes claves con anticipación

- Pre-aprobarlos a nivel de operadores turísticos, seguridad, salud y emergencia, entre otros.

CONOZCA LAS REDES SOCIALES Y COMO SE COMPORTAN EN EL PAÍS, Y LUEGO EN LA LOCALIDAD

- Conozca y actualice el conocimiento y cobertura de las redes sociales
- Conozca y actualice la cobertura y acceso a internet (tablets, PC, teléfonos)
- Disminuya la improvisación y la sorpresa

CÓMO LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS PUEDE USAR LAS REDES SOCIALES

- Establezca sus 3 mensajes claves
 - Relaciones publicas
 - Conectando familias y persoas
 - Planificación de la recuperación
 - Notificaciones
-
- Crear una cuenta twitter o blog antes de la emergencia y promuévala como el canal de comunicación oficial. Las personas podrán saber donde buscar cuando la emergencia ocurra.
 - Use esa cuenta o blog regularmente antes de la emergencia con fines preventivos

BUENAS PRÁCTICAS EN LAS REDES SOCIALES

- No discuta
- Sea transparente
- Escuche y responda
- Sea proactivo
- Conteste o comunique en tiempo
- Sea regular y periódico en reportes, aun cuando no haya novedades
- Recuerde: todo lo que diga o no diga en la redes, quedará para siempre
- Adopte un #hashtag y uselo en todas las comunicaciones (cuidado con los twitter de autoridades)
- Acepte y monitoree los comentarios
- Separe lo personal de lo profesional

BUENAS PRACTICAS EN LAS REDES SOCIALES

- No conteste directamente un rumor: eso lo valida
- Distribuya información validada que corrija el rumor
- Buscadores de personas (Google Person Finder): estoy buscando a alguien / tengo información sobre alguien
- Desarrolle planes alternativos en caso que no haya internet
- Tenga personas 24/7 gestionando las redes (en otras partes del planeta las personas no duermen)

EXPERIENCIAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Chile (Tsunami – Bombas – estallido social)
- Ecuador (Estallido Social)
- Barcelona (Camión)
- Paris (Bombas y ataques armados)
- Boston (bombas)
- Bogotá (Estallido social)
- Otros

