

	<b>Manual de Gestión de Crisis</b>		CÓDIGO		RG3	
			REVISIÓN		02	
			FECHA	29	04	2025

### 1. Objetivo:

Establecer las directrices institucionales para prevenir, detectar, intervenir y cerrar situaciones de crisis que puedan comprometer la imagen, legitimidad o continuidad del ICCON, en el marco del Sistema de Comunicación Verificada.

### 2. Alcance:

Este manual aplica a todas las áreas, niveles y personas vinculadas al ICCON, incluyendo situaciones críticas originadas interna o externamente, reales o potenciales, con impacto sobre la comunicación, reputación, gobernabilidad institucional o la relación con públicos estratégicos.

### 3. Definición de ISUS:

Se consideran Indicadores de Situaciones de Urgencia o Sensibilidad (ISUS) a todos aquellos eventos, amenazas o alertas que puedan derivar en una crisis comunicacional. Los ISUS pueden ser internos, externos o estratégicos, y deben registrarse en la Matriz de Riesgos (RG3-2).

### 4. Clasificación de ISUS:

- Internos: filtración de información, errores comunicacionales, conflictos laborales.
- Externos: campañas negativas, crisis de aliados, desinformación viral.
- Estratégicos: ataques a la legitimidad institucional, fallas en certificaciones, cuestionamientos públicos.

### 5. Públicos Clave:

El Comité de Crisis deberá identificar los públicos clave (internos y externos) afectados en cada situación. Esta identificación debe considerar empleados, aliados estratégicos, instituciones certificadas, medios, líderes de opinión, entre otros.

### 6. Comité de Crisis:

Elaborado por:

Aprobado por:

	Manual de Gestión de Crisis	CÓDIGO	RG3		
		REVISIÓN	02		
		FECHA	29	04	2025

Se conformará mediante el Registro RG3-1, donde se indicarán los integrantes, sus cargos y las funciones específicas que desempeñarán durante la gestión de la crisis.

El DIRCOM liderará el comité, garantizando coherencia, vocería y trazabilidad institucional.

## 7. Escenarios Críticos:

El manual deberá prever al menos los siguientes escenarios:

- Incidentes operativos o tecnológicos.
- Crisis reputacionales.
- Denuncias públicas o conflictos legales.
- Crisis internas que impacten en la percepción externa.
- Riesgos sanitarios, ambientales o sociales.

## 8. Protocolo de Actuación:

### *Fase 1 - Detección y Análisis.*

- Registro del ISUS en la Matriz de Riesgos (RG3-2).
- Valoración de Criticidad del Riesgo Institucional (RG3-5).

### *Fase 2 - Respuesta Inmediata (24-48 Hs).*

- Activación del Comité de Crisis, cuando la valoración de criticidad sea mayor a quince (15) puntos (RG3-1).
- Definición y validación de mensajes (RG4-1).
- Comunicación con públicos clave.

### *Fase 3 - Contención y Diálogo.*

- Monitoreo de medios y redes.
- Acciones reparadoras.

### *Fase 4 - Cierre y Aprendizajes.*

- Verificación de resultados (RG4-4).

Elaborado por:

Aprobado por:

	Manual de Gestión de Crisis	CÓDIGO	RG3		
		REVISIÓN	02		
		FECHA	29	04	2025

- Cierre documental de la crisis (RG3-4).
- Retroalimentación positiva (RG4-6).

## 9. Modelos de Declaraciones Institucionales:

Las declaraciones durante la crisis deberán ser claras, verificables, empáticas, oportunas y alineadas con los valores institucionales. Se recomienda segmentar los mensajes según los públicos afectados y remitir siempre a la vocería oficial validada por el Comité.

## 10. Plan de Recuperación:

Toda gestión de crisis deberá incluir acciones orientadas a recuperar la confianza institucional, reparar vínculos afectados y mejorar procesos. Estas acciones se documentarán en los registros RG4-3 y RG4-4.

## 11. Actualización:

Este manual deberá ser revisado al menos una vez por año o inmediatamente después de una situación crítica, simulacro o modificación normativa significativa.

## 12. Referencias:

PD3 – Elaboración del Manual de Gestión de Crisis.  
 PD4- Tratamiento de Documentos del SCV.  
 RG3-1 – Designación Comité de Crisis.  
 RG3-2 – Matriz de Riesgos Comunicacionales.  
 RG3-3 – Tratamiento de Crisis.  
 RG3-4 – Cierre Documental de Crisis.  
 RG3-5 – Valoración de Criticidad del Riesgo Institucional.  
 RG4- Índice Maestro de Documentos.  
 RG4-1 – Pauta de Comunicación.  
 RG4-2 – Asignación de Recursos  
 RG4-3 – Ejecución del Plan de Comunicación.  
 RG4-4- Verificación de Resultados.  
 RG4-6 – Retroalimentación Positiva

Elaborado por:  
 Aprobado por:

	Manual de Gestión de Crisis	CÓDIGO	RG3		
		REVISIÓN	02		
		FECHA	29	04	2025

Este manual ha sido aprobado por la Dirección de Comunicación (DIRCOM) como documento válido para su aplicación en el marco del SCV. Toda modificación requiere nueva aprobación formal.

Firma del DIRCOM:

Fecha:

*“Contenido generado con IA y supervisión profesional del equipo del ICCON”*

Revisión	Fecha	Motivo
01	Sin fecha	Versión preliminar no aprobada, trabajada en comisión.
02	29 – 04 -2025	Versión final con ajustes y criterios <i>compliance</i> integrados.

Elaborado por:

Aprobado por: