

 <small>Instituto Certificador de la Comunicación Organizacional Normalizada</small>	Evaluación del Programa de Formación ICCON	CÓDIGO	RG6-4-1-1		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

Caso: La Fundación Humanamente

La Fundación Humanamente es una organización sin fines de lucro dedicada a la salud mental y prevención de adicciones. Hace dos meses comenzó a implementar una campaña sobre salud emocional juvenil en redes sociales y escuelas, pero surgieron conflictos internos y una fuerte crítica en medios por desinformación.

Situación:

1. Se publicaron testimonios de adolescentes sin autorización ni validación Institucional.
2. Un medio nacional acusó a la Fundación de revictimizar con mensajes no éticos.
3. El equipo técnico no fue informado ni participó en la campaña.
4. Las respuestas a los comentarios en redes son caóticas.
5. La Dirección solicita asistencia externa para superar la crisis y evitar futuras fallas comunicacionales.

Consigna:

1. Realice un breve diagnóstico de la situación.
2. Identifique qué herramientas del SCV aplican a la resolución de este problema.
3. Elabore sintéticamente una propuesta de mejora contemplando la Norma ICCON.

Elaborado por:
Aprobado por:

 <small>Instituto Certificador de la Comunicación Organizacional Normalizada</small>	Evaluación del Programa de Formación ICCON	CÓDIGO	RG6-4-1-1		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

Resolución propuesta como Consultor/a del SCV

1. Diagnóstico

Se evidencia la inexistencia de un circuito de validación de mensajes institucionales, una débil articulación entre las áreas técnicas y comunicación, y ausencia de planificación estratégica. El problema también radica en la falta de aplicación del SCV en los procesos internos: no hay registro de pauta de comunicación, ni aprobación del DirCom, ni control de piezas comunicacionales.

2. Procedimientos aplicables

Tratamiento de Mensajes: no se cumplió la validación ni la conservación reglamentaria.

Pauta de Comunicación: debió completarse con los objetivos, estrategia, pieza y firma del DirCom.

Manual de Gestión de Crisis: debió activarse Comité de Crisis ante la repercusión pública.

Retroalimentación positiva/negativa para registrar comentarios útiles y ajustar mensajes.

3. Propuesta de mejora

Convocar reunión de crisis inmediata. Activar el Comité de Crisis conforme.

Suspender temporalmente la campaña y emitir mensaje institucional aclaratorio (validado).

Aplicar el SCV: generar una pauta de comunicación para toda campaña futura, implementar validación técnica previa.

Diseñar cronograma de implementación del SCV con capacitación básica para áreas clave.

Nombrar responsable comunicacional como vocero validado.

Elaborar o actualizar el Manual de Identidad Organizacional para fijar criterios éticos.

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

Revisión	Fecha	Motivo

Elaborado por:

Aprobado por:

	Evaluación del Programa de Formación ICCON	CÓDIGO	RG6-4-1-1		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

01	02-05 -2025	Versión preliminar con criterios <i>compliance</i> integrados.
----	-------------	--

Elaborado por:
Aprobado por: