

CLANES

**CENTROS - LABORATORIO
ARTÍSTICOS NACIONALES**

Manual para
MANEJO DE CRISIS
de **COMUNICACIONES**

Caja de Herramientas Comunicativas
Programa CLANES



Culturas



SISTEMA NACIONAL DE
CONVOCATORIAS
PÚBLICAS ARTÍSTICAS
Y CULTURALES

CO-CREA

¿QUÉ ES UNA CRISIS DE COMUNICACIÓN?

Una crisis de comunicación es cualquier situación que pone en riesgo la imagen pública, reputación o credibilidad de una organización, especialmente cuando se desarrolla en contextos territoriales con alta sensibilidad social. Puede surgir por malentendidos, conflictos comunitarios, errores internos, desinformación, fallas logísticas o hechos externos.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE MANEJAR BIEN UNA CRISIS?

- Evita la pérdida de confianza de la comunidad.
- Minimiza la desinformación y los rumores.
- Protege la reputación de tu organización y del Programa CLANES.
- Demuestra profesionalismo, transparencia y responsabilidad.
- Fortalece la relación con los públicos aliados y beneficiarios.

FASES DEL MANEJO DE CRISIS

FASE 1



PREVENCIÓN

- Establecer canales de comunicación internos y externos.
- Capacitar al equipo en gestión de comunicaciones.
- Identificar riesgos potenciales en el entorno.

FASE 2



DETECCIÓN

- Monitorear redes sociales, medios y conversaciones locales.
- Detectar señales tempranas de crisis (comentarios negativos, rumores, quejas).

FASE 3



RESPUESTA INMEDIATA

- Activar un protocolo de respuesta.
- Emitir un mensaje claro, breve y empático.
- Designar vocero oficial.
- No negar ni exagerar los hechos.

FASE 4



GESTIÓN Y MONITOREO

- Mantener actualizados a los públicos con información verificada.
- Establecer contacto directo con los afectados.
- Registrar todo lo ocurrido para su análisis posterior.

FASE 5



RECUPERACIÓN Y APRENDIZAJE

- Evaluar las acciones tomadas.
- Identificar aciertos y errores.
- Fortalecer protocolos y aprendizajes para futuras situaciones.

TIPOS DE CRISIS FRECUENTES EN TERRITORIO

- Críticas en redes por inclusión/exclusión en actividades.
- Fallas en la logística de eventos o formaciones.
- Conflictos internos con artistas formadores o comunidad.
- Malentendidos por uso de imágenes o testimonios.
- Acusaciones o rumores infundados.

HERRAMIENTAS DE RESPUESTA RÁPIDA

- Plantillas de comunicados.
- Mensajes de WhatsApp para aclaraciones.
- Reuniones exprés con la comunidad.
- Publicaciones aclaratorias con tono respetuoso.
- Registro audiovisual/fotográfico que respalde las acciones.

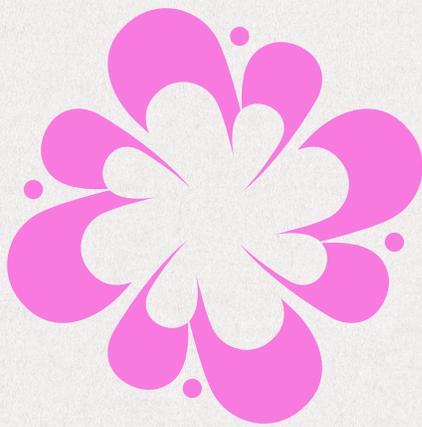
ROL DEL VOCERO EN SITUACIONES DE CRISIS

- Representar con empatía a la organización.
- Escuchar activamente a la comunidad.
- Responder sin improvisar: usar datos y hechos.
- No entrar en confrontaciones o discursos defensivos.
- Mantener el vínculo con la estrategia del Programa CLANES.

Una crisis bien gestionada puede fortalecer la confianza en tu organización. La clave está en la preparación, la empatía y la capacidad de actuar con transparencia y rapidez.

Desde el Programa CLANES, se promueve una comunicación ética, responsable y conectada con los territorios.

Ante cualquier situación de crisis, mantén la calma, activa el protocolo y enfócate en reconstruir la confianza.



CLANES

CENTROS – LABORATORIO
ARTÍSTICOS NACIONALES



Culturas



SISTEMA NACIONAL DE
CONVOCATORIAS
PÚBLICAS ARTÍSTICAS
Y CULTURALES

CO-CREA