172

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

DECRETO 1073 DE 2017 28 DIC. 2017
(DESPACHO DEL GOBERNADOR)

"Por el cual se implementa la Política de Comunicaciones Bolívar Sí Avanza, se adopta el Manual de Gestión de Crisis Comunicacional de la Gobernación de Bolívar y se dictan otras disposiciones"

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE BOLIVAR

En uso de sus facultades constitucionales y legales, y

CONSIDERANDO

El Artículo 209 de la Constitución Política establece que *"La administración pública, en todos sus órdenes tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la ley"*

El Artículo 269 de la Carta Política estipula que *"En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley (…)".*

El Artículo 6 de la ley 87 de 1.993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de Entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, dispuso que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades, será responsabilidad del Representante legal o máximo directivo.

No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, será responsabilidad de los jefes de cada una de las dependencias de las entidades y organismos.

El Presidente de la República, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, expidió el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, que fue ajustado mediante Decreto 943 de 2014.

El literal b del Artículo 2 de la Ley 87 de 1993 establece como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno, la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

Como eje transversal a los módulos del MECI, se crea la POLÍTICA DE COMUNICACIONES BOLÍVAR SÍ AVANZA, con cuya implementación se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio del suministro de información de carácter público, oportuno y veraz a la ciudadanía en general.

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

DECRETO 1073 DE 2017 28 DIC. 2017
(DESPACHO DEL GOBERNADOR)

"Por el cual se implementa la Política de Comunicaciones Bolívar Sí Avanza, se adopta el Manual de Gestión de Crisis Comunicacional de la Gobernación de Bolívar y se dictan otras disposiciones"

En virtud de lo anterior, se hace necesario implementar la POLÍTICA DE COMUNICACIONES BOLÍVAR SÍ AVANZA, y la adopción del MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS COMUNICACIONAL de la Gobernación de Bolívar.

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: IMPLEMENTACIÓN. Implementar la POLÍTICA DE COMUNICACIONES BOLÍVAR SÍ AVANZA como eje transversal a los módulos del MECI.

POLITICA DE COMUNICACIONES

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA

1. INTRODUCCIÓN

Esta *POLÍTICA DE COMUNICACIONES BOLÍVAR SÍ AVANZA* establece lineamientos para que el Gobierno de Bolívar, implemente y ejecute la comunicación interna y externa, con el fin de garantizar la divulgación, difusión y promoción de información de carácter institucional a todos los ciudadanos.

El conjunto de mensajes que la Gobernación de Bolívar proyecta al público, debe manejarse de forma dinámica, planificada a fin de dar a conocer su Misión y Visión, y lograr establecer empatía entre Gobierno y ciudadanos.

Esta comunicación además de planificada y dinámica debe ser concreta; constituyéndose en una herramienta de dirección y orientación sinérgica basada en una retroalimentación constante.

Por esta razón esta *POLÍTICA DE COMUNICACIONES BOLÍVAR SÍ AVANZA* está fundamentada como eje transversal a los *Módulos de Control del Modelo MECI* y con su implementación se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio del suministro de información de carácter público oportuno y veraz a los usuarios del Gobierno y ciudadanía en general.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices que rigen la comunicación pública de la Gobernación de Bolívar, con el fin de generar un adecuado flujo de información entre usuarios, ciudadanos y Gobierno, optimizando la percepción de sus servicios y de las acciones de gobierno que se emprendan, elevando los niveles de transparencia institucional.

3. ALCANCE

Esta política se constituye en un eje transversal del Modelo Estándar de Control Interno MECI que apoya la construcción de una visión compartida, el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad con toda la población interesada, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998 (*1)[1].

[1] (1*) CAPÍTULO VIII Democratización y control social de la administración pública Artículo 320.- *Democratización de la Administración Pública.* Modificado por el art. 78, Ley 1474 de 2011. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

4. MARCO DE ACCIÓN

ACCIÓN	RESPONSABLE
1. Asegura el desarrollo de una estrategia de comunicación y protocolos que garanticen la implementación de la presente política, de acuerdo con sus particularidades.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones
2. Interactúa con sus grupos de interés de una forma responsable, en concordancia con el direccionamiento estratégico de comunicación y teniendo en cuenta las especificidades y contexto de cada uno de ellos.	Funcionarios, servidores y Gobierno en General
3. Establece en toda estrategia y planes de comunicación mensajes alineados con los objetivos estratégicos, que se hacen extensivos a los diferentes grupos de interés.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones
4. Estimula el diálogo y la participación activa y positiva que sea pertinente con las comunidades, las autoridades estatales, las Organizaciones no Gubernamentales, Accionistas, gremios y demás grupos de interés.	Funcionarios, servidores y Gobierno en General
5. Hace uso responsable de la información institucional respetando las medidas de protección de la información.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones
6. Asegura que la comunicación sea descendente, ascendente, horizontal, participativa, dialogante, evolutiva y flexible, clara y precisa, inmediata, permanente y coordinada.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

ACCIÓN	RESPONSABLE
7. Fomenta una actitud transparente y amable como elemento fundamental de cultura comunicativa, teniendo como referente la dignidad de las personas.	Funcionarios, servidores y Gobierno en General
8. Respeta la libertad de prensa y de opinión de acuerdo con los principios constitucionales establecidos en loa Constitución Nacional.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones y Funcionarios, servidores y Gobierno en General
9. Adopta un Manual para la administración de las situaciones de crisis con base en los principios del Gobierno.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones
10. Adopta y promueve el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación, buscando la generación de sinergias entre los ciudadanos y el Gobierno.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones
11. Identifica a la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones de la Gobernación de Bolívar como responsable de formular y hacer cumplir la Política de Comunicación y todos los procesos, procedimientos y protocolos que de ella se derivan.	
12. Aporta al posicionamiento y reputación del Gobierno de Bolívar de acuerdo con los objetivos estratégicos del Gobierno.	

5. LA COMUNICACIÓN COMO EJE TRANSVERSAL DEL GOBIERNO

La información pública se traduce en transparencia gubernamental. Un Gobierno que informa de manera suficiente, oportuna, veraz y fluida, es una institución creíble, consolida la confianza de los ciudadanos, pero sobre todo recoge las demandas informativas de los mismos.

La Política de Comunicaciones BOLÍVAR SÍ AVANZA, establece las pautas para la construcción de una identidad de gobierno clara, coherente y controlada de cara al ciudadano. En ese sentido, la política que contempla este documento y que se expresará en un grupo de estrategias con planes de acción diseñados para el efecto y trabajará en distintos campos de la comunicación, como se ve a continuación en la gráfica.

DECRETO 1073 DE 2017 28 DIC. 2017
(DESPACHO DEL GOBERNADOR)

"Por el cual se implementa la Política de Comunicaciones Bolívar Sí Avanza, se adopta el Manual de Gestión de Crisis Comunicacional de la Gobernación de Bolívar y se dictan otras disposiciones"

ARTÍCULO SEGUNDO: ADOPCIÓN. Adoptar el Manual de Gestión de Crisis Comunicacional de la Gobernación de Bolívar, a partir de la creación de la Política de Comunicaciones Bolívar Sí Avanza, como eje transversal a los módulos del MECI.

MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS COMUNICACIONAL DE LA GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

1. INTRODUCCIÓN

Esta Guía de Gestión de Crisis Comunicacional ofrece una serie de recomendaciones para atender las coyunturas especiales, con el apoyo de propuestas comunicacionales, a fin de controlar y minimizar su posible impacto en la Administración del Departamento de Bolívar a cargo del Gobernador Dumek Turbay Paz.

Está basada en un modelo implementado por expertos de diferentes países y entidades que reconocen estas etapas y consideraciones con el fin de plantear un modelo de seguridad que administre estratégicamente el riesgo y genere una respuesta planeada ante cualquier crisis en comunicación que intente interrumpir la misión y la visión proyectadas por el Gobierno del *"BOLIVAR SI AVANZA"* .

"Las crisis bien gestionadas pueden ser oportunidades para reposicionar una marca y fortalecerla."

(Kent Jarrell (2002) "Crisis communications: Survival in a world of media madness")

2. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

El Manual de Gestión de Crisis se implementa para proteger los principios y las políticas de la Gobernación de Bolívar, frente a contextos adversos, inesperados y sorpresivos. El presente manual es una herramienta que agrupará esfuerzos entre los funcionarios, para

contrarrestar los momentos de crisis a través de una comunicación acertada que permita conservar una imagen corporativa honesta, eficaz y transparente, entre la Gobernación de Bolívar , la ciudadanía y los medios masivos de comunicación.

Es vital un manejo estratégico de la comunicación a nivel interno y externo, ya que el componente de comunicaciones le permitiría a la Gobernación de Bolívar interactuar minuciosamente para difundir, regular, monitorear y controlar el impacto que causen estos acontecimientos en la imagen de la Gobernación de Bolívar.

Uno de los objetivos que desde la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones, se ha propuesto es garantizar y proteger la imagen del Gobierno de Bolívar Sí Avanza y consolidar una grata percepción de sus servicios, y de las acciones de gobierno que se emprendan.

2.1. CICLO DE LA GESTIÓN DE LA CRISIS

Antes de que se presente una situación de crisis existen fases previas que, si son atendidas y controladas oportunamente por la entidad, se contrarrestaría el efecto negativo que consigo traen las crisis.

1. **Preparación y prevención.** Implementar acciones en la que se informen, alerten y prevengan a los funcionarios, con el objetivo de que se encuentren preparados ante la llegada de las crisis evitables e inevitables.

2. **Detección de señales**. Sondear, escuchar y examinar de forma permanente y con los medios internos y externos disponibles; para indagar la dinámica del ambiente laboral; y ubicar posibles focos emergentes entre funcionarios, usuarios y medios masivos de comunicación.**3. Acciones de Comunicación.** Con la llegada de la crisis, se requiere manejarla de manera cautelosa con herramientas comunicativas que permitan difundir, interpretar y tratar tanto el problema presentado como el Plan de Respuesta para aminorarlo.

4. Control. De surgir la crisis en dependencias específicas se tratará de evitar que afecte otras instancias de la Gobernación de Bolívar, tratando la emergencia exclusivamente con los funcionarios responsables, sin excluir a los demás.

5. Aprendizaje. Implementar exámenes a los funcionarios para medir las lecciones aprendidas de las experiencias vividas durante el proceso crítico de la entidad; para establecer los niveles de respuestas que se tendrían para futuras crisis internas y externas.

3. POSIBLES ESCENARIOS DE CRISIS DE LA GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

De acuerdo con los diagnósticos de comunicación y al análisis de situaciones de crisis que se han presentado en la entidad, se pueden agrupar los principales potenciales escenarios de crisis a los que se puede enfrentar la Gobernación de Bolívar.

- **Asesorías inoportunas a los usuarios:** Actualmente el servicio de Atención al Usuario de la Gobernación de Bolívar, es adelantada por funcionarios de la entidad para brindar asesoría especializada a la ciudadanía que buscan acceder a los servicios de la entidad. En la capacitación, compromiso, lealtad y manejo de información, radica el surgimiento de crisis; son ellos quienes propiciarían eventualmente inconvenientes en la atención al público y por supuesto mediático.

  Respuestas a los medios de comunicación: Antes, durante o después de una crisis, los medios de comunicación querrán saber cómo responde en estas instancias; y tanto la inmediatez como la pertinencia de las respuestas determinan la buena relación y el adecuado manejo del momento crítico frente a la radio, la prensa, la televisión y la opinión pública. Aquí se debe ser mesurado y estratégico a través de los portavoces de la entidad.

- **Usos inadecuados de los medios internos y externos:** Medios virtuales e impresos; cartelera interna; campañas institucionales; talleres lúdicos y pedagógicos; el voz a voz; Programa Bolívar Sí Avanza, redes sociales, se cuentan como los principales mecanismos de intercambio comunicacional de carácter institucional entre el público interno y externo de la organización. Son ellos los que lideran la difusión y recepción de la imagen corporativa, y en ellos radica la

prevención o manejo eventual de una crisis informativa, de mensajes tergiversados, de propaganda nociva, de publicidad engañosa o arremetidas mediáticas por intereses determinados.

- **Desastres naturales:** Tormentas, inundaciones y otros eventos relacionados con el clima; al igual que actos no previsibles. Rotura de cañerías, emisión accidental de gases, contaminación del agua o hacia el aire, de cualquier sustancia que pueda amenazar la salud, seguridad y bienestar de los usuarios, beneficiarios. Desastres: Incendios, explosiones y derrumbes de edificios, daños en carreteras, interrupciones de servicios públicos o cualquier suceso que amenace la infraestructura de los municipios interrumpa la oportuna prestación de sus servicios.

- **Crisis políticas:** Los incidentes terroristas, disturbios, insurrecciones civiles y cualquier circunstancia que ponga en peligro la seguridad, sus funcionarios, sus servicios, proveedores y usuarios.

- **Administrativas y/o Financieras:** Se refieren a situaciones en las cuales se presentan defectos o errores en la gestión administrativa y esta pueda quedar en entredicho frente a cualquier público, así como la falta de transparencia en procesos administrativos o de entrega de recursos financieros a organismos e instituciones de forma oportuna.

4. PROCEDIMIENTO PARA EL ABORDAJE DE CRISIS

➢ **Etapa 1 - Antes de la Crisis**

PASO 1: NOMBRAR COMITÉ DE CRISIS

Conformar un equipo de trabajo multidisciplinario para gestionar todas las acciones encaminadas a atender situaciones de crisis, este equipo llevará el nombre de Comité de Gestión de Crisis (CGC). El CGC deberá mantenerse localizable y en comunicación permanente con la OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA, elaborando para ello el Directorio Telefónico para Casos de Crisis.

Por otra parte, es importante recordar que deberá ser miembro del CGC Voceros autorizados, debidamente preparados para atender a los medios de comunicación con seguridad e idoneidad.

Integrantes:

1. Gobernador del Departamento de Bolívar
2. Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa
3. Secretario Privado
4. Secretario General
5. Secretaria Juridica

PASO 2: ESTABLECER VOCEROS

LOS VOCEROS Son aquellas personas que tienen la autoridad emanada por el cargo que ocupan y las responsabilidades que atienden dentro de la institución, para dar declaraciones a los medios de comunicación.

EL VOCERO –como su nombre lo indica- es la voz de la institución, por lo cual es la figura fundamental de las comunicaciones institucionales (esto aplica tanto para las comunicaciones internas, como para las externas).

- Al ser vocero institucional, no se estará jamás emitiendo una opinión personal, sino transmitiendo la posición de la institución mediante los mensajes clave.

a. VOCERO PRINCIPAL

Por la función que ejerce EL VOCERO PRINCIPAL –VP- y el conocimiento y control que tiene sobre lo actuado en la administración y por ser quien da la orientación de la institución, El Gobernador, es la única persona autorizada para hablar sobre todos los temas referentes a la administración en momentos de crisis, en declaraciones a los medios de comunicación. El Gobernador es el único que puede delegar la vocería a otro funcionario (vocero eventual o especializado). En caso de declaraciones dadas por el VP en entrevistas o en ruedas de

prensa –o si fueran hechas por un vocero delegado- no se deberán formular aclaraciones ni complementar lo dicho por los voceros en las dependencias, salvo que así lo haya autorizado el VP o el vocero eventual o especializado.

b. VOCEROS EVENTUALES O ESPECIALIZADOS

Por su experiencia y especialización en ciertos asuntos, los Asesores de Despacho y los Secretarios del Gabinete Departamental pueden convertirse en voceros para temas específicos de sus áreas. Estos voceros son altamente especializados en sus actividades. En todo caso, antes de la emisión de sus declaraciones deberán consultar al vocero principal o al CGC.

PASO 3: DETECCIÓN DE SEÑALES DE ALERTA

Para afrontar adecuadamente una situación de crisis comunicacional, es necesario tener definidas acciones que permitan detectar señales de alerta de cara a la ocurrencia de una posible situación adversa.

Para ello es importante que la Oficina de Comunicaciones y Prensa realice un seguimiento permanente a lo que dicen, escriben y hacen públicamente las audiencias clave (Editorialistas, Blogs de opinión, Redes sociales), medios de comunicación, grupos de presión de diversa índole, autoridades del Gobierno Nacional, Partidos Políticos, Expertos, Académicos y otros líderes de opinión, sobre cualquier materia que pueda impactar la imagen de la Gobernación de Bolívar y al Gobernador y/o sus funcionarios. Para esto contaremos con el Monitoreo Permanente de una empresa especializada en este seguimiento y medición.

Sin embargo, es importante estar alertas a información que pueda provenir de cualquier funcionario o servidor, pues ésta podría ser importante para dar una alerta temprana de

situaciones que potencialmente puedan convertirse en una crisis comunicacional. (Alguna información mal expresada, fuera de contexto, falta de conocimiento sobre un tema, etc.)

PASO 4: TIPIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LA CRISIS

El Comité de Gestión de la Comunicación en Situación de Crisis deberá tipificar y categorizar las crisis atendiendo a los siguientes parámetros:

- Dimensión de la situación: Incidente, señal de crisis o estado de crisis.
- Alcance territorial de la crisis: Local, Nacional o Regional.
- Tipo de Crisis: Seguridad, medio ambiente, entre otros (Basados en los expuestos anteriormente)

TIPOS DE CRISIS Y ESCENARIOS POTENCIALES	EJEMPLOS
Percepciones públicas: se refiere a cualquier desviación en la información que pueda existir entre lo que la Gobernación y el Gobernador representa y la percepción de alguna situación o circunstancia que nuestros públicos puedan tener de la entidad.	Rumores negativos, noticias o reportajes en los medios de comunicación con información inexacta o contraria a nuestro interés. Cuestionamiento público por terceros sobre El Gobernador, La Gobernación a alguno de sus Funcionarios
Administrativas y/o Financieras: se refieren a situaciones en las cuales se presentan defectos o errores en la gestión administrativa y esta pueda quedar en entredicho frente a cualquier público, así como la falta de transparencia en procesos administrativos o de entrega de recursos	Faltas administrativas, uso indebido de recursos (Malversación). Corte de crédito y/o financiamiento a proyectos o convenios determinados. Indisponibilidad financiera.

financieros a organismos e instituciones de forma oportuna.	Intervenciones del Gobierno Nacional a dependencias.
Políticas: se refiere a situaciones en las que pueda existir un conflicto de interés por diferencias, bien sea con el Gobierno Nacional o con alguna autoridad, funcionario público, partido político, etc.	Desacuerdos políticos, disolución de Acuerdos de carácter Nacional, exigencias particulares de algún representante del Gobierno u Organismo de Control que no esté a tono con la misión o estrategias de la Gobernación de Bolívar o que no cumpla con los lineamientos del Código de Ética de la Función Pública.
Sociales: se refiere a situaciones en las que grupos organizados de la sociedad civil se vean o se consideren afectados por las políticas de la Gobernación, o por el desarrollo de algún proyecto ejecutado por un gerente público que afecte a una comunidad, en este caso Municipio.	Protestas públicas, mala prensa, daños generados en comunidades o el ambiente por un proyecto determinado, entre otros ejemplos.
Operativas de seguridad de Personal, Instalaciones y/o Equipos: Es cualquier situación que afecte el normal desenvolvimiento de las operaciones regulares de la Entidad. Así también, se refiere a la ocurrencia de daños en instalaciones o personas.	Amenazas de bombas, atentado a las oficinas de la entidad, secuestro de un funcionario (a), muerte o accidente de un funcionario (a),detención policial de un funcionario (a), desastres naturales, etc.

Laborales: se refiere a situaciones derivadas de la relación de la Gobernación con sus funcionarios.	Acoso sexual, tráfico de influencias, huelgas o protestas de trabajadores, Proveedores, etc.

PASO 5: ESTABLECER SEMANALMENTE EN CONSEJOS DE GOBIERNO O REUNIONES DEL COMITÉ DE CRISIS CON POSIBLES TEMAS DE INTERÉS QUE SERÁN CAPTADOS, DIFUNDIDOS Y CLASIFICADOS SEGÚN REPRESENTEN UNA AMENAZA

Estableciendo parámetros de clasificación y revisión de los temas de importancia semanal o mensual se propone determinar los niveles de afectación de la imagen gubernamental a través de una medida tipo semáforo, esto para medir el impacto y riesgo que representen los temas y situaciones a abordar durante un período:

SEMAFORIZACIÓN DE LA CRISIS	
Semáforo Verde	Detección de variables de riesgo localizadas, sin demasiada notoriedad y con final cierto y manejable.
Semáforo Amarillo	Detección de variables de riesgo de amplio espectro, con notoriedad pública y final cierto.
Semáforo Rojo	Detección de variables de riesgo graves, con alta notoriedad pública y final incierto.

Esta actividad se debe realizar en cada Consejo de Gobierno para que aprovechando el espacio se discutan y conozcan las alertas de forma oportuna.

En este ejercicio se debe responder a estas preguntas:

- **¿Cuál es la situación que se ha presentado o cuál es la situación que se prevé pueda suceder?**

- **¿Cuál es el posible impacto que pueda tener para la entidad?**
- **¿A quiénes afecta la situación?**
- **¿La situación es de conocimiento público? ¿Hay información en los medios de comunicación?**

Cualquier otra información que considere relevante. El CGS determinará qué tipo de clasificación le da a cada temática.

➢ **Etapa 2 - Durante la Crisis**

PASO 1: ACTIVAR EL CGS COMITÉ DE GESTIÓN DE CRISIS

Tan pronto como se detecta la contingencia comunicacional, se recomienda reunir al CGS que será convocado por la OCYP (Oficina de Comunicaciones y Prensa de la entidad).

EL CGS Y LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA DEBE:

1. Reunir toda la información posible
2. Evitar los vacíos de información comunicando lo antes posible
3. No apresurarse a comunicar por la presión de los periodistas u otros grupos
4. Determinar el formato de la comunicación (nota de prensa, carta, reuniones con representantes, conferencia de prensa...)
5. Establecer un mecanismo de monitoreo inmediato en todos los medios para comprobar el alcance de la crisis
6. Determinar la secuencia y la coherencia de la comunicación, en caso de que se trate de una crisis con extensión en el tiempo
7. Dejar clara la política del Gobierno Departamental en cuanto a rumores e imprecisiones aparecidos en los medios de comunicación

EL CGS, LOS VOCEROS Y LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA NO DEBE:

1. Informar sin el conocimiento previo y la aprobación del comité y de la alta dirección.
2. Permitir que los voceros hagan declaraciones públicas sin preparar previamente sus intervenciones.
3. Comunicar sólo a los medios "amigos".
4. Mentir sobre información crucial.
5. Reservarse datos fundamentales para minimizar el acontecimiento.
6. Mostrar incompetencia, falta de control y arrogancia.
7. Ser insensible a las implicaciones emocionales entre los afectados por el acontecimiento.
8. Dar información "off the record" a periodistas u otros representantes de grupos involucrados.
9. No considerar todas las posibles implicaciones del acontecimiento.
10. Tener en consideración sólo a los periodistas a la hora de comunicar.

PASO 2: CUMPLIR UN PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SOBRE LO ACONTECIDO

Al momento en que ocurra una crisis comunicacional, es probable que se reciban distintas llamadas y/o visitas de medios o autoridades, entre otros.

El funcionario que reciba tal solicitud deberá informar sobre la situación de crisis comunicacional al CGS y a la OCYP, de forma tal que se canalicen adecuadamente las llamadas y/o visitas relacionadas con la situación que se haya presentado.

1. De las llamadas:

Al recibir las llamadas telefónicas, la/el recepcionista deberá:

- Escuchar con atención a su interlocutor
- Tomar los datos de la llamada

- Verificar con la OCYP la posibilidad de atender la llamada, particularmente las de representantes de los medios de comunicación, el Gobierno y/o las autoridades.

Una vez terminada la llamada, se limitará a pasar esta información *de inmediato* a la OCYP.

En la medida de lo posible, los voceros no deben atender sus teléfonos directos, sino direccionarlos para que otra persona atienda las llamadas para que de esta forma se pueda filtrar las llamadas para que el funcionario tenga tiempo de preparar sus respuestas cuando sea necesario.

2. De los visitantes

Ante una crisis comunicacional, es altamente probable que se intensifique el tráfico de visitantes en las instalaciones de la Gobernación de Bolívar.

Es importante que a partir de la notificación del suceso de crisis comunicacional, se proceda a alertar sobre la posible necesidad de controlar el acceso de cualquier visitante proveniente de los medios o autoridades sin notificar previamente su presencia al Vocero por parte de la OCYP.

Se debe:

- Estar atento a posibles visitas intempestivas por parte de terceros (medios de comunicación, autoridades, ONG, partidos políticos o sindicatos, etc.).
- Manejarse con prudencia, de forma respetuosa y con la mayor cordialidad posible, pero firme a la vez, en su posición de no permitir accesos o declaraciones de personal no autorizado.
- Hacer respetar las indicaciones y procedimientos de seguridad.

Es importante resaltar que existe una alta probabilidad que los medios de comunicación busquen información y reacciones sobre la situación de funcionarios y servidores de la Administración, bien sea por la vía telefónica o incluso se hagan presentes en sus oficinas,

en cuyo caso, es importante tener en cuenta el tratamiento que se le prestará a los medios de comunicación a su llegada a la Gobernación.

Los medios de comunicación son los que reflejarán la crisis ante la opinión pública. Las informaciones que publiquen generarán una matriz de opinión sobre el Gobernador y su Administración durante esta situación adversa, por ello, su correcta atención en nuestras instalaciones se hace particularmente importante.

Para atender a los medios de comunicación adecuadamente, una vez que se hacen presentes en nuestras instalaciones, la OCYP debe tomar en consideración los siguientes puntos:

- Solicitar los nombres de los periodistas y medios de comunicación que representan.
- Indicar que deberán esperar unos breves minutos.
- En caso de llegada directa de los periodistas al funcionario se debe Informar a la OCYP la presencia de los medios de comunicación y solicitar el procedimiento a seguir. Recuerde precisar la información sobre los datos de los periodistas.
- Esperar autorización para comunicar a los periodistas quién los atenderá y cuánto tiempo tardará en estar con ellos.

3. Sobre el manejo y buen uso de Medios Electrónicos

Medios electrónicos internos:

- **Carpeta compartida**

Durante una situación de crisis comunicacional, el público interno debe estar entre los primeros a ser informados, con el fin de minimizar la incertidumbre y las posibilidades de rumor. Además, proveerlos de la información necesaria permitirá alinearlos con la política del Gobierno.

- **Correo electrónico**

Para el buen uso del correo electrónico interno durante casos de crisis comunicacional es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- En caso de recibir por correo electrónico preguntas relacionadas al caso en particular, sólo se deberá responder a las mismas con base en los mensajes definidos por el CGS y la OCYP.
- No se agregará más información de la solicitada o se complementará con opiniones o especulaciones.
- El correo electrónico debe ser utilizado sólo en aquellos casos en los que el vocero no pueda recurrir a otro medio de comunicación, responder en persona o por teléfono.
- El contacto a través de correo electrónico, eventualmente será realizado por el Vocero o persona autorizada para tal fin y copiará en todo momento a la OCYP para mayor control de las acciones.

➢ **Boletines Extraordinarios**

En caso de ser necesario, el CGS o la OCYP podrá decidir la edición de un boletín extraordinario como una herramienta adicional para la emisión de la información necesaria.

Medios electrónicos externos:

➢ **Redes Sociales**

El CGS y la OCYP podrá tomar la determinación de utilizar la página web de la Gobernación de Bolívar, como una herramienta de difusión de sus mensajes clave y notas de prensa relacionadas con la crisis comunicacional.

➢ **Correos electrónicos**

Todo correo electrónico destinado a públicos externos y relacionado en su contenido a la situación de crisis comunicacional, deberá ser aprobado por el CGS.

En el caso de correos electrónicos dirigidos a los medios de comunicación social, éstos deberán ser enviados por la OCYP únicamente, previa aprobación del CGC.

PASO 3: PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DE LA DECLARACIÓN PÚBLICA DURANTE LA CRISIS

En el caso que sea necesario fijar una posición inicial sobre un suceso determinado, es muy probable que haya que recurrir a una declaración pública (comunicado). Para ello es importante que tome en consideración los siguientes aspectos para su preparación:

Los mensajes y declaraciones que se difundan deben responder a los siguientes enfoques:

- Conocimiento de los hechos.
- Inicio de las investigaciones para determinar los hechos.
- Control de la situación.
- Preocupación por los afectados.
- Medidas que se van adoptando.
- Transparencia y apertura.
- En todo momento, hay que evitar especulaciones y opiniones personales como estrategias para regular el impacto de la crisis y su control absoluto.
- Explique la situación.
- Destaque la preocupación de la Gobernación de Bolívar por solventarla y evitar consecuencias.
- Comunique el trabajo que está realizando la Gobernación de Bolívar, bien sea por sí sola o en estrecha colaboración con las autoridades involucradas, para controlar y resolver la situación.
- De ser posible, mencione los recursos que se están utilizando.
- Informe de las acciones que haya tomado o vaya a tomar para evaluar o actuar frente a la situación.
- Informe sobre los canales de comunicación que estará utilizando para reseñar el desarrollo de la crisis comunicacional, si los hubiere.
- No incluir información especulativa, no involucre opiniones personales propias ni de ningún otro funcionario y, sobre todo, no mienta.

Así mismo, se preverá la adopción de los recursos necesarios para atender a los medios masivos de comunicación en virtud de la gravedad de la crisis:

Sala de prensa:

1. Realización de eventos informativos.

2. Atención de medios de información.

3. Sala para rueda de prensa (Auditorio)

- **Etapa 3 - Después de la crisis**

PASO 1: Evaluación Post-Crisis

Después de ocurrida una crisis que repercutió en el funcionamiento habitual de la Gobernación de Bolívar, es conveniente evaluar lo sucedido para sentar precedentes que admitan en futuros casos, la posibilidad de detectar a tiempo la presencia de síntomas de problemas; y revisar las medidas adoptadas indagando por su coherencia y por la solución que otorgan a este suceso.

- Verificar la normalización de la situación y con ello la superación de la crisis comunicacional.
- Informar a los públicos clave la superación de la crisis comunicacional y la normalización de la situación.
- Hacer seguimiento a los medios de comunicación locales, para determinar si fueron publicadas noticias al respecto.
- Cotejar que las informaciones publicadas estén ajustadas a la realidad.
- Verificar que la posición pública de La gobernación de Bolívar en los medios de comunicación es clara y precisa.
- El equipo que conforme el CGC y los responsables de la OCYP deberán compilar toda la información resultante de haber mantenido un monitoreo permanente del entorno durante la situación. Este equipo requerirá todo el apoyo de los voceros y funcionarios involucrados en el proceso, para que aporten sus experiencias, y así impulsar el proceso de aprendizaje sobre el manejo de las situaciones de crisis comunicacional. Algunos ejemplos de los materiales a recopilar son:Copia de los videos grabados durante la crisis comunicacional; Copia de las noticias sobre la

crisis comunicacional difundidas en medios audiovisuales. (Material hemerográfico como noticias en prensa, medios online, entre otros sobre la crisis comunicacional o Material documental utilizado por la Gobernación tales como memos, informes, notas de prensa, oficios, etc.)

- Procurar conservar el Material fotográfico disponible y organizado cronológicamente.
- El CGS y la OCYP determinarán si es necesario o no enviar un comunicado informando que la situación fue controlada, culminada o solventada.

PASO 2: Evaluación de Cierre

El CGC, deberá elaborar un informe final de lo que fue la atención a la situación de crisis comunicacional, con el fin de conservar información valiosa a partir de la cual los involucrados obtengan un aprendizaje sobre el proceso vivido. Con esta información se cierra el proceso y servirá para aquellos que en el futuro ocupen posiciones de relevancia en la entidad.

Para elaborar el informe final se recomienda tomar en consideración los siguientes puntos:

- Breve descripción del inicio de la situación de crisis comunicacional.
- Causa comprobada del suceso.
- Breve descripción de las acciones llevadas a cabo hasta declarar el final de la crisis comunicacional. Señalar cuáles fueron realizadas por la Gobernación.
- Públicos afectados y/o involucrados.
- Daños ocasionados a las instalaciones de la Gobernación u otras instalaciones, si los hubiere.
- Activación y operación del CGC.
- Inconveniente que se presentaron durante la gestión de crisis comunicacional.
- Posición definitiva de la Gobernación, en torno al suceso.
- Probabilidades de que este evento se repita. Medidas tomadas para evitarlo.

Si se considera necesario, se podrá agregar cualquier otra información relevante en torno al caso.

El informe podrá contemplar, además, los siguientes aspectos en caso de que sea pertinente:

En torno a las autoridades

- Autoridades que participaron en el suceso (datos).
- Actividades que se llevaron a cabo.
- Posición definitiva en torno al suceso.

En torno a los medios de comunicación:

- Medios de comunicación que cubrieron el evento.
- Posición definitiva de los medios.

En torno a otros públicos:

- Posición de sindicatos, gremios, entidades no gubernamentales y/o empresas privadas.
- Tensiones que existan con estos públicos, si las hubiere.

PASO 3: Aprendizaje

El aprendizaje es clave para la gerencia de situaciones con características similares que se puedan presentar en el futuro. Para ello, y con el informe detallado ya elaborado, la OCYP estará con capacidad de realizar una evaluación de la calidad y efectividad de la respuesta, actualizar y proponer mejoras a este Manual.

Entre las acciones que se recomiendan para esta evaluación están:

- Evaluar la efectividad de las respuestas ofrecidas por la Gobernación frente a la crisis comunicacional.
- Evaluar la calidad y efectividad del Plan de Crisis Comunicacional implementado.
- Evaluar la coordinación y efectividad del CGC, la OCYP y los Voceros.
- Proponer mejoras a la presente Guía.

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

DECRETO 1073 DE 2017
(DESPACHO DEL GOBERNADOR)

"Por el cual se implementa la Política de Comunicaciones Bolívar Sí Avanza, se adopta el Manual de Gestión de Crisis Comunicacional de la Gobernación de Bolívar y se dictan otras disposiciones"

ARTICULO TERCERO: VIGENCIA. El presente acto administrativo rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la Gobernación de Bolívar a los 28 DIC. 2017

DUMEK JOSE TURBAY PAZ
GOBERNADOR

Revisó: Adriana Trucco de la Hoz
Secretaria Jurídica