

## **TEMARIO CURSO DE GESTIÓN DE CRISIS CORPORATIVA**

Está dirigido a los integrantes del Comité de Manejo de Crisis de la corporación y pretende formar a éstos en la forma de estructurar, organizar, coordinar y responder ante incidentes de gravedad que se pueden presentar. Se puede impartir en una sola sesión de 10 horas o en dos sesiones de 5 horas cada una.

### **Objetivos:**

- Evitar situaciones de crisis a través de la planeación
- Identificar las situaciones de alto impacto que se pueden presentar
- Reconocer eventos de crisis a tiempo
- Contener una crisis antes de que se salga de control
- Resolver y gestionar una crisis exitosamente
- Aprender de eventos ocurridos en otras organizaciones

### **Los fundamentos en crisis management**

- Evolución de una crisis
- Características del proceso de crisis
- Consecuencias
- Fases
- Definiciones
- Que es manejo de crisis
- Afectaciones primarias y secundarias
- Estadísticas
- Metodología
- Casos históricos
- Casos recientes
- Impacto potencial
- Que puede provocar una crisis
- Tipos de crisis

### **Prevención de crisis**

- Auditoría en crisis
- Inventario F.O.D.A.
- Análisis A.R.V.I

### **Analizando riesgos**

- Plan de crisis
- Comité de manejo de crisis
- Los 10 mandamientos
- Entorno
- Centro de manejo de crisis

### **Evaluando y respondiendo a la crisis**

- Respuesta inicial
- Ejes de evaluación
- Pasos generales de actuación
- Errores de comunicación

### **Principios clave**

- Redes de soporte
- Plan de recursos
- Reconocimiento de una crisis
- Valores
- Liderazgo
- Lecciones aprendidas

### **Comunicación en crisis**

- Metas
- Lecciones aprendidas
- Contener la crisis
- Imagen, prestigio y reputación
- Plan de comunicación

### **Redes sociales**

- Crisis en redes
- Contexto digital en México
- Penetración redes sociales
- Acciones clave
- Actores clave
- Como responder
- Reputación
- La disculpa perfecta
- Casos recientes