 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: DE APOYO		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ASESORÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		
	MANUAL DE CRISIS	VERSIÓN: 01	

Manual de Crisis

El objetivo de este manual es institucionalizar los procesos a seguir en el momento en que se presenten situaciones problemáticas en la entidad, estas herramientas son claves para una reacción inmediata.

Esta hoja de ruta nos indica que pasos se deben seguir al momento de una crisis dentro de la Administración Municipal.

Este documento debe ser confidencial y exclusivo de las personas implicadas en su ejecución, debe ser utilizada durante la crisis para la toma de decisiones, por lo que es de suma importancia que permanezca actualizado.

Crisis potenciales.

Emergencia sanitaria

Hallazgos fiscales de contratación en la Administración Municipal.

Construcciones con irregularidades, realizadas por medio de recursos públicos.

Accidentes laborales en los vehículos de la Administración Municipal.

Documentos falsos para la contratación.

Filtración de información confidencial del Alcalde, los Secretarios de Despacho y los funcionarios de la Asesoría Jurídica.


Desviación de recursos públicos.

La no ejecución del Plan de Desarrollo del cuatreno.

Daños, accidentes o mal funcionamiento de la planta física.

Demandas o situaciones legales de los ciudadanos hacia la Administración Municipal.

Acoso sexual de los servidores públicos, hacia los mismos servidores públicos o hacia los ciudadanos.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: DE APOYO		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ASESORÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		
	MANUAL DE CRISIS	VERSIÓN: 01	

Protocolo de actuación

Investigación: Se indaga sobre el tema que desata la crisis y de esta manera poder recolectar la información para la defensa.

Públicos Afectados: Se determina el público afectado como consecuencia del tema que desata la crisis, un ejemplo de ello, es el desvío de los recursos destinados para atender los adultos mayores, evidenciando el gasto del dinero con actas falsas.

Podrían resultar afectados los siguientes públicos: Servidores públicos y ciudadanos (primera infancia, infancia, adolescencia, jóvenes, mujeres, hombres, adultos mayores)


Portavoces: Están autorizados a dirigirse a los medios de comunicación o emitir información oficial a través de la Asesoría de Prensa y Comunicaciones, el Alcalde, Secretarios de Despacho, Asesor Jurídico y Privado.

Acciones recomendadas: Desde la Asesoría de Prensa, se debe convocar a los medios de comunicación a una rueda de prensa, la información sobre el tema debe ser oportuna, clara y verás.

Información que hay que transmitir: Información verdadera y clara de la situación que se está presentando en la entidad.

Medios que hay que utilizar: La Asesoría de Prensa y Comunicaciones, deberá liderar la forma en la que llegará a los medios de comunicación y a la ciudadanía con la información, podrá ser a través de ruedas de prensa, redes sociales, página web del municipio, cuñas radiales y videos para el canal de YouTube y medios de televisión locales.

Comité de Crisis: El comité estará integrado por el Alcalde, los Secretarios de Despacho, Asesor Jurídico, Privado y de Control Interno Disciplinario, además de la Asesora de Prensa y Comunicaciones.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: DE APOYO		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ASESORÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		
	MANUAL DE CRISIS	VERSIÓN: 01	

Instrucciones para los mensajes escritos: Los mensajes escritos se originarán en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones y estarán establecidos bajo el manual de identidad gráfica y el manual de redacción de esta oficina.

Es importante resaltar que esta información, será verás y clara, para que los medios de comunicaciones repliquen el mensaje y todos los ciudadanos puedan entenderlo.

Listado de recomendación genérica: Responder a tiempo, planificar como salir a los medios y con la información verídica y clara, así mismo todos los implicados hablar el mismo lenguaje y no mentir ni ocultar información.


Como primera medida es primordial crear el Comité de Crisis de la Alcaldía de Dosquebradas, el cual deberá reunirse de manera inmediata cuando se le requiera a los integrantes del mismo.

Estrategia 1: La Empresa de Todos amiga de los medios de comunicación.

Táctica I: Definir una persona que se encargue de ser la conexión entre los medios de comunicación y la Administración Municipal, con el fin de conocer con antelación el tema a tocar para que el entrevistado de la respuesta oportuna.

Táctica II: Realizar ronda de medios al menos dos veces al año, donde se expongan los avances y gestión realizada por la Administración Municipal.

Táctica III: Realizar dos veces al año una reunión (desayuno, almuerzo o comida) en la que el Alcalde de a conocer los logros del semestre a los directores de medios de comunicación o periodistas delegados.

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: DE APOYO		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ASESORÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		
	MANUAL DE CRISIS	VERSIÓN: 01	

Táctica IV: Realizar monitoreo de medios de comunicación que permita dar respuesta oportuna y adelantarnos a la crisis.

Estrategia 2: La comunicación interna en el corazón de la Empresa de Todos.

Táctica I: Implementar campañas digitales, para los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal, en donde se les informe las noticias más importantes de la semana.

Táctica II: Utilizar los grupos de WhatsApp de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, para que conozcan de primera mano la información diaria de la Administración Municipal.

Táctica III: Acercar al Alcalde a los funcionarios y contratistas, brindándole la oportunidad de ser escuchados.

Estrategia 3: Los medios digitales, una alternativa de comunicación.

Táctica I: Crear un magazín digital, el cual se subirá cada semana a las redes sociales del municipio, allí el mandatario pueda contarle a la comunidad los avances de la Administración.

Táctica II: Fortalecer el ChatBot del Municipio, para que brinde información oportuna y verás.

Táctica III: Fortalecer las publicaciones de las redes sociales del municipio, en donde se les brinde respuesta oportuna y verás a los ciudadanos.