



GUÍA RÁPIDA DE GESTIÓN DE CRISIS PARA INSTITUCIONES

¿Por qué comunicar bien en una crisis es más importante que nunca?

Una crisis institucional no siempre se ve venir. Pero cuando llega, puede afectar tu reputación, debilitar la confianza pública y generar un daño difícil de revertir.

Actuar con rapidez es importante. Pero actuar con estrategia es vital.

Esta guía te ofrece un enfoque claro y aplicable para gestionar una crisis desde la comunicación, protegiendo lo más valioso: la credibilidad de tu institución.

LOS 3 PASOS ESENCIALES

1. Pausar, analizar y contener

Antes de hablar, es fundamental entender:

¿Qué pasó realmente?

¿Qué públicos están afectados?

¿Qué información circula?

Organizá un equipo interno,

recabá datos y contené

emocionalmente a las partes involucradas.

La calma es el primer mensaje.

2. Comunicar con claridad

Una vez analizada la situación, es momento de comunicar:

Elegí **voceros confiables y empáticos.**

Evitá tecnicismos y mensajes defensivos.

Si no sabés todo, decilo. Pero **mostrale al público que estás actuando.**

Una **comunicación transparente** evita rumores y transmite liderazgo.



3. Aprender, documentar y fortalecer

Cada crisis es una oportunidad de mejora.

- Documentá lo ocurrido.
- Evaluá qué funcionó y qué no.
- Capacita a tu equipo y actualizá protocolos.

Salir bien de una crisis fortalece tu reputación institucional.

Checklist de acción rápida

- Reunir al equipo interno clave
- Identificar públicos afectados
- Comunicar de forma clara y empática
- Monitorear medios y redes
- Establecer voceros y mensajes oficiales
- Documentar todo el proceso
- Revisar y actualizar protocolos
- Capacitar al equipo después de la crisis

 **¿Querés prepararte con un plan adaptado a tu institución?**

Agendá una reunión con nuestro equipo.

Convertimos los momentos difíciles en oportunidades de fortalecimiento.

 www.agenciamots.com.ar