



**ESE Hospital  
San Juan de Dios**  
Santa Fe de Antioquia

**PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS**

**SANTIAGO VARELA MACIAS**

**GERENTE**

**OFICINA DE COMUNICACIONES**

**2026**

 <b>ESE Hospital</b> <b>San Juan de Dios</b> Santa Fe de Antioquia	<b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 2 DE 16</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVO GENERAL .....	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
4.	DESARROLLO DEL MANUAL.....	4
4.1	Definición del plan de comunicaciones en emergencias y manejo de crisis .....	4
4.2	DEFINICIÓN DE CRISIS .....	5
4.3	Pasos que seguir para el manejo de crisis:.....	6
5.	TIPOLOGÍA DEL RIESGO REPUTACIONAL .....	9
6.	PLAN DE CHOQUE PARA DARLE TRÁMITE A LA GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL .....	10
7.	TIPOLOGÍA DE COMUNICADO .....	11
8.	LA ENTREVISTA.....	14
9.	LA RUEDA DE PRENSA .....	14
10.	RECOMENDACIONES FINALES.....	15
11.	ACCIONES EN LAS QUE EL COMITÉ DE COMUNICACIONES NO PUEDE CAER EN UNA CRISIS .....	15
12.	ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	16

 <p>ESE Hospital San Juan de Dios Santa Fe de Antioquia</p>	<p><b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b></p>	<p><b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 3 DE 16</b></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1. INTRODUCCIÓN

Las actividades diarias de cualquier organización conllevan, de manera inherente, la posibilidad de enfrentar diversas contingencias. En el caso de instituciones cuya labor impacta directamente en la vida de las personas, como la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, estas eventualidades pueden adquirir una dimensión crítica, dado que involucran no solo bienes materiales, sino también la seguridad e integridad de pacientes, empleados y visitantes.

Las crisis, sin importar su origen, representan una amenaza real para los objetivos, valores y la reputación institucional. Su aparición puede alterar profundamente la relación de la organización con sus públicos de interés, lo que exige una intervención inmediata, articulada y eficaz por parte de sus directivos y equipos responsables.

La ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, como entidad prestadora de servicios de salud de mediana complejidad y empresa social del Estado, tiene el compromiso de atender de manera oportuna y segura a una población vulnerable. Esta responsabilidad social implica, además de una atención médica humanizada y de calidad, la necesidad de contar con mecanismos preventivos y reactivos frente a cualquier situación que pueda afectar su imagen pública y el bienestar de su comunidad.

Este manual propone un modelo de seguridad integral que busca administrar de manera proactiva los riesgos reputacionales y establecer respuestas estructuradas ante cualquier crisis comunicacional que pueda amenazar la misión y visión del hospital. De este modo, se fortalece la capacidad institucional para proteger su credibilidad, garantizar la continuidad del servicio y preservar la confianza de la ciudadanía.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, principios y directrices de administración del riesgo y respuesta, ante cualquier crisis interna y externa capaz de desestabilizar el sistema, la prestación del servicio y, por ende, la imagen y reputación de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia

 <b>ESE Hospital</b> <b>San Juan de Dios</b> Santa Fe de Antioquia	<b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 4 DE 16</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- \* Fortalecer las relaciones con los medios de comunicación de tal forma que, en momentos de crisis, haya un mejor manejo de la información, y ésta no sea tergiversada.
- \* Identificar escenarios potenciales de riesgos reputacionales con el fin de prevenir la crisis en el hospital.
- \* Garantizar al usuario su derecho a la privacidad, si esta llega a ser afectada por presencia de terceros como medios de comunicación o gente lejana a su círculo social y familiar.
- \* Minimizar los posibles efectos negativos de una crisis sobre la reputación e imagen de la institución.
- \* Minimizar los efectos negativos y los daños que provocan las crisis.

### 4. DESARROLLO DEL MANUAL

#### 4.1 Definición del plan de comunicaciones en emergencias y manejo de crisis

Es una herramienta estratégica y de gestión, que se utiliza para aplicar en momentos de riesgo y conflicto que puedan generar un impacto negativo en la imagen o en la reputación de una organización. Es la hoja de ruta clave para la gestión de la comunicación con metodología, rigor y profesionalismo, ya que contiene las indicaciones necesarias y procedimientos recomendados a seguir a la hora de enfrentarse a situaciones problemáticas, llamadas “de crisis”.

Además, es la herramienta de comunicación más utilizada en nuestros días, para gestionar situaciones de riesgo, y estar en sintonía con planes de emergencia y de crisis, anticipándose a ellas.

El plan recoge el método: lo que se debe de hacer, los protocolos de actuación, comunicación e información, y las estrategias más adecuadas a seguir en función de los escenarios y supuestos de riesgos según su clasificación e importancia.

#### **4.2 DEFINICIÓN DE CRISIS**

Una situación de crisis es aquella que pone en riesgo la estructura organizacional, actividad institucional y procedimientos operativos de todas y cada una de las áreas de una institución u organización; circunstancias que pueden amenazar los valores fundamentales y la existencia misma de la institución en el país.

**Teniendo en cuenta los riesgos que se puedan presentar se debe tener en cuenta lo siguiente:**

<b>Lo que sí se debe hacer</b>	<b>Lo que no se debe hacer</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Estar dispuesto a dar explicaciones desde la dirección.</li> <li>* Dar información veraz.</li> <li>* Referirse solo a hechos confirmados.</li> <li>* Ser claro y conciso.</li> <li>* Permanecer en calma.</li> <li>* Resaltar los puntos positivos.</li> <li>* Saber proporcionar información alternativa, si no se puede satisfacer una demanda concreta.</li> <li>* Facilitar el trabajo de los periodistas.</li> <li>* Actualizar la información.</li> <li>* Ofrecer a toda la misma información.</li> <li>* Si no se es conocedor de una información, ofrecerse a facilitarla cuando esté disponible.</li> <li>* Aceptar las críticas.</li> <li>* Mostrarse cercano a los afectados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Minimizar la severidad de la crisis.</li> <li>* Tratar de justificar la crisis.</li> <li>* Tratar de resolver solo el problema.</li> <li>* Ocultar o negar que existe una crisis.</li> <li>* Perder el control si se desconoce una información.</li> <li>* Mostrar una actitud agresiva ante las críticas.</li> <li>* Tratar de buscar un culpable.</li> <li>* Culpar a los afectados.</li> <li>* Culpar a distintas instancias.</li> <li>* Evadir la responsabilidad del manejo de la crisis.</li> <li>* Hacer caso omiso de las peticiones de información.</li> <li>* Mensajes contradictorios al interior del hospital o fuera del mismo.</li> <li>* Negarse a hablar con el paciente o sus familiares u omitir información importante.</li> <li>* Hacer promesas que no se pueden cumplir.</li> <li>* Hacer comparaciones con situaciones similares o con otras instancias.</li> <li>* Excluir a ciertos periodistas.</li> <li>* Esconderse y no dar información.</li> <li>* Hablar sin haber preparado previamente los mensajes.</li> <li>* Hacer pública información confidencial.</li> <li>* Perder la objetividad.</li> </ul>

 <b>ESE Hospital</b> <b>San Juan de Dios</b> Santa Fe de Antioquia	<b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 6 DE 16</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tomar decisiones sin haber analizado toda la información disponible.</li> <li>* Imponer sanciones.</li> <li>* Emitir pronósticos apresurados.</li> </ul>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **4.3 Pasos que seguir para el manejo de crisis:**

- ✓ **Primer paso:** Reunión equipo de Comunicaciones cuando se presenten situaciones fuera de control que pongan en riesgo la imagen y reputación del Hospital, y que requieran de la instrumentación de acciones inmediatas y específicas.

Principales funciones del equipo de comunicación para la atención Inmediata:

- \* Integrar toda la información disponible.
- \* Determinar en qué consiste la crisis y delimitarla.
- \* Proponer alternativas viables de solución.
- \* Proponer los mensajes claves de comunicación en la crisis.
- \* Instrumentar y evaluar el plan de manejo de crisis.

- ✓ **Segundo paso:** Concentrar la mayor información disponible.
- ✓ **Tercer paso:** Analizar la información disponible para identificar el problema que originó la crisis y definir de manera precisa los posibles detonantes y las causas de la crisis.
  - a. El problema que originó la crisis y definirlo de manera precisa.
  - b. Posibles detonantes. Es importante identificar las situaciones que hicieron pasar una situación, de un problema a una crisis. La identificación de los detonantes permitirá orientar las acciones a instrumentar y su priorización.

Entre los principales detonantes están:

#### **Naturales**

- \* Fenómenos climáticos: lluvias intensas, tormentas eléctricas, heladas, granizadas.
- \* Terremotos o sismos de baja a moderada intensidad.
- \* Incendios forestales localizados.
- \* Inundaciones menores o crecientes súbitas.
- \* Epidemias localizadas.

 <b>ESE Hospital</b> <b>San Juan de Dios</b> Santa Fe de Antioquia	<b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 7 DE 16</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Tecnológicas o antrópicas

- \* Cortes de energía o fallos en servicios básicos (agua, gas, internet).
- \* Incendios estructurales o explosiones pequeñas.
- \* Derrames químicos controlables.
- \* Accidentes de tránsito o laborales.
- \* Fugas de gas en viviendas o instalaciones.

### Sociales o institucionales

- \* Manifestaciones pequeñas o bloqueos puntuales.
- \* Fallas menores en el sistema de salud o emergencias hospitalarias limitadas
- \* Los medios de comunicación
- \* La denuncia de un paciente o sus familias

### Las posibles causas, tales como:

- \* Naturales
- \* Tecnológica
- \* Humanas
- \* Económicas
- \* políticas
- \* Comunicación inadecuada, insuficiente, imprecisa o confusa con el paciente o sus familiares.
- \* Negligencia o falta de ética en el manejo y atención de los pacientes.

- ✓ **Cuarto paso:** Identificar las posibles alternativas de solución que pueden instrumentarse de manera inmediata.
- ✓ **Quinto paso:** Principales mensajes que se quieren transmitir al personal de la unidad, el paciente y sus familiares, así como a los medios de comunicación.

 <p>ESE Hospital San Juan de Dios Santa Fe de Antioquia</p>	<p><b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b></p>	<p><b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 8 DE 16</b></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En este punto, es importante mencionar que la persona que asumirá el papel de vocero será el Gerente o en defecto quien se delegue por parte de la dirección general de la institución, con Amplio conocimiento del tema, el cual deberá contar con las siguientes características:

- \* Credibilidad ante la opinión pública.
- \* Experiencia en el manejo de medios.
- \* Objetividad ante los medios.
- \* Interacción adecuada con los medios.
- \* Capacidad para trabajar bajo presión.
- \* Disponibilidad continua durante la crisis.

La principal función del portavoz será transmitir con claridad y credibilidad los mensajes definidos a diferentes grupos, y ser receptor de algunas de las inquietudes de los diferentes grupos involucrados.

Por otra parte, se deben identificar a todos los demás grupos y las estrategias e instrumentos de comunicación que se piensan utilizar.

#### **Principales grupos para considerar:**

- \* Personas afectadas o involucradas.
- \* Autoridades del sector salud.
- \* Líderes de opinión.
- \* Medios de comunicación.
- \* Personal de seguridad pública.
- \* Población en general.

Los mensajes deben ser claros, cortos y estar expresados en lenguaje sencillo.

- ✓ **Sexto paso:** Elaborar un informe ejecutivo.
- ✓ **Séptimo paso:** Evaluar las acciones instrumentadas para el manejo y contención de la crisis.
- ✓ **Octavo paso:** Determinar las acciones a mediano y largo plazo que permitan pasar de la crisis a la fase constructiva, que eviten la presentación de una nueva crisis.
- ✓

 <b>ESE Hospital</b> <b>San Juan de Dios</b> Santa Fe de Antioquia	<b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 9 DE 16</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ✓ **Noveno paso:** Instrumentar las acciones a mediano y largo plazo y evaluar su impacto. Así como elaborar el informe final que documente la experiencia.

En la Institución se han detectado algunos tipos de riesgos que pueden afectar la imagen corporativa. Entre sus características tenemos:

- \* Su naturaleza puede ser variable y subjetiva, pese a ser previsibles, dadas las contingencias del devenir institucional se dan en cualquier momento y supera los canales previstos para evitarlos cuando son de carácter externo, principalmente.
- \* Afecta de manera transversal a todas las áreas del Hospital, es decir que su impacto, al materializarse, afecta la Institución en general, pese a que se dé en un área, proceso o caso específico.
- \* Se viraliza de inmediato. Las redes sociales y los medios de comunicación posibilitan que los mensajes negativos lleguen a más públicos y de manera más rápida.

Se debe ser estratégico en el análisis y evaluación del riesgo, dicho impacto puede menguar la credibilidad y la confianza en los públicos y puede generar una percepción desfavorable de los grupos de interés hacia la Institución.

## 5. TIPOLOGÍA DEL RIESGO REPUTACIONAL

- \* **Riesgo reputacional puro:** es aquel que se deriva de situaciones como la transparencia, honestidad, credibilidad, confianza, protección al paciente o usuario, conductas de empleados y servidores que afecten la imagen institucional.
- \* **Riesgo reputacional operacional:** es aquel deviene de la mala u operación en el quehacer diario de la organización (como es el caso de los eventos adversos) y conllevan un impacto en la reputación corporativa.

 <b>ESE Hospital</b> <b>San Juan de Dios</b> <small>Santa Fe de Antioquia</small>	<b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 10 DE 16</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **Manejo del riesgo**

Para asumir de la manera más adecuada posible el impacto del riesgo reputacional, la organización ha dispuesto una visión desde la alta dirección y un seguimiento permanente por parte del área de Comunicaciones, a la vez que se involucran diferentes áreas, a través del Comité de Gerencia y el comité de emergencias para la toma de decisiones oportunas y pertinentes para superar la situación que afecta en ese momento dado.

### **6. PLAN DE CHOQUE PARA DARLE TRÁMITE A LA GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL**

- \* De manera preventiva se realizan publicaciones permanentes acerca de las noticias positivas del Hospital con el fin mantener un contacto diario con los diversos públicos (tanto internos como externos y, a través, de diferentes canales dispuestos para tal).
- \* Envío periódico de boletines de prensa y comunicados con la información oportuna para los diversos públicos, de manera que se pueda tener una buena cobertura con la información.
- \* Revisión diaria de la prensa para hacer seguimiento a las publicaciones de medios de comunicación (radio, prensa y televisión) y de redes sociales (Facebook, X, YouTube e Instagram).

En observancia a este Manual de crisis institucional y de acuerdo con los hallazgos, se hace una reunión al interior de la Oficina de Comunicaciones para analizar el impacto de una situación determinada y sugerir acciones a seguir mediante un documento que contenga:

- a. Identificación del posible riesgo y su valoración para incidir en la imagen institucional.
- b. Medios, canales, estrategias y tácticas más adecuadas para contrarrestar la situación de manera oportuna e inmediata.
- c. Propuesta de campaña a desarrollarse en el mediano plazo como una forma de minimizar futuros riesgos de este tipo.

De acuerdo con el análisis inicial que se hace en la Oficina de Comunicaciones, se eleva a la Gerencia y ésta determina, si la situación amerita ser presentada ante un Comité de Gerencia Extraordinario o si por la inmediatez se procede con la aplicación del plan de choque propuesto por la Oficina de Comunicaciones.

 <p>ESE Hospital San Juan de Dios Santa Fe de Antioquia</p>	<p><b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b></p>	<p><b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 11 DE 16</b></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Una vez implementado el plan para disminuir el impacto negativo del riesgo, en caso de haberse materializado, se procede a la elaboración de un informe exponiendo las acciones de mitigación y los resultados obtenidos.

## 7. TIPOLOGÍA DE COMUNICADO

### Comunicado de prensa

- **Primer modelo:**

El modelo de comunicado que se presenta a continuación es para ser enviado en los primeros minutos y se debe preparar en cualquier caso para satisfacer a demandas de información.

Este modelo podría redactarse de la forma siguiente:

A las.... ..... horas de hoy se ha declarado un incendio (o se ha producido una explosión) en la ESE Hospital san Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, nuestro hospital.

Afortunadamente, no ha habido daños personales (si los ha habido, señalar cuántas víctimas se han producido y resaltar que se ha contactado con los familiares para prestar el apoyo necesario, y comenzar sintiendo los problemas causados o deseando la más rápida recuperación de los heridos).

En cuanto se tuvo conocimiento de los hechos, se puso en marcha el Plan de Emergencia. Los sistemas utilizados funcionaron correctamente (siempre y cuando se pueda hacer esta afirmación). (Se puede explicar brevemente los medios empleados: mangueras, sistemas de espuma, etc.)

El hospital ha comunicado inmediatamente los hechos a las fuerzas de seguridad y a las autoridades locales para explicarles directamente lo sucedido (se deben precisar las organizaciones locales con las que se ha contactado)

La ESE Hospital ha abierto una investigación para aclarar las causas del suceso.

El centro hospitalario mantendrá informados a los medios de comunicación tan pronto disponga de nuevos datos.

Para más información:

XXX – Responsable de Comunicación de Crisis

Tel:

 <b>ESE Hospital</b> <b>San Juan de Dios</b> <small>Santa Fe de Antioquia</small>	<b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 12 DE 16</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Correo:

**Hoja de control de este primer comunicado:**

- ¿Se comienza sintiendo los daños causados a los afectados?
- ¿Se menciona el funcionamiento de las medidas de seguridad?
- ¿Se menciona la colaboración con los actuantes y las autoridades?
- ¿Se emplaza a informaciones posteriores?
- ¿Se incluye nombre y teléfono de contacto?

**• Segundo modelo:**

El siguiente modelo de comunicado que aparece seguidamente es para ser enviado tras cuatro o cinco horas, o bien cuando se disponga de nueva información y se debe preparar en cualquier caso para responder a demandas de información.

Este segundo modelo podría redactarse de la forma siguiente:

El incendio (o explosión) que tuvo lugar a las ..... horas ha sido controlado y no existe peligro para la población (si aún existe peligro, señalar que “el equipo de seguridad aún trabaja en el control definitivo de la situación”).

Afortunadamente, el accidente no ha causado daños personales (o “lo primero que hay que lamentar es la situación en que se encuentran las víctimas”.

Describir la situación de las víctimas, si las hay. “La compañía permanece en contacto con los familiares para colaborar con ellos en cuanto puede”).

El Plan de Emergencia que se activó en cuanto se tuvo la noticia del accidente, funcionó correctamente. (Describir qué medios de protección se han utilizado y cuál ha sido su efectividad).

Queremos agradecer la colaboración que han prestado las fuerzas de seguridad en las labores de solución del accidente (describir qué instituciones han colaborado y cómo). Las autoridades locales, las asociaciones de la zona, las organizaciones sociales (mencionar a quién se ha informado), han sido informados en todo momento (si se puede afirmar) de la evolución de las labores de solución.

 <p>ESE Hospital San Juan de Dios Santa Fe de Antioquia</p>	<p><b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b></p>	<p><b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 13 DE 16</b></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La ESE Hospital San Juan de Dios ha abierto una investigación para aclarar las causas del suceso.

En línea con su política de máxima transparencia y responsabilidad con la sociedad, el hospital mantendrá informados a los medios de comunicación tan pronto disponga de nuevos datos.

Para más información:

XXX – Responsable de Comunicación de Crisis

Tel:

Correo:

#### **Hoja de control de este primer comunicado:**

¿Aporta nueva información con respecto al primer comunicado?

¿Se recalca el pesar por la situación de las víctimas?

¿Se detalla sin tecnicismos el funcionamiento de los sistemas de seguridad?

¿Se describe la colaboración de las fuerzas de seguridad?

¿Se mencionan los colectivos sociales que han sido informados?

¿Se emplaza a informaciones posteriores?

¿Se incluye nombre y teléfono de contacto?

#### **Los géneros periodísticos y cuándo utilizarlos**

##### **• El Comunicado:**

- \* Establece cuál es la posición oficial de la institución con respecto al accidente o el incidente. Debe ser corto y concreto.
- \* Debe utilizarse en los primeros minutos de la crisis, adoptando una estrategia reactiva, se espera a recibir demandas de información del exterior para enviar el comunicado.
- \* Sirve para mostrar que el hospital quiere compartir su información con la opinión pública, y permite a la compañía tener cierta tranquilidad en los primeros minutos.
- \* Un segundo comunicado se envía cuando se dispone de más información, y debe ser más explícito que el primero. La utilización de un segundo comunicado es especialmente recomendable cuando la emergencia haya sido resuelta.

 <b>ESE Hospital</b> <b>San Juan de Dios</b> Santa Fe de Antioquia	<b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 14 DE 16</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

- \* No es conveniente en ninguno de los dos comunicados dar posibles nombres de los heridos o fallecidos, a menos que hayan sido totalmente confirmados, comunicados por el hospital o las autoridades, y los familiares hayan sido ya avisados.

#### **La Declaración:**

- \* Es la lectura o narración del comunicado ante las cámaras de televisión o ante los periodistas de radio.
- \* Debe limitarse estrictamente al contenido del comunicado, sin ceder a preguntas posteriores de los informadores.
- \* Como el comunicado, debe ser escueta. Además, debe utilizarse un lenguaje sencillo y claro.
- \* Idealmente, debe narrarse (no leerse) de pie, en un tiempo muy limitado (20 o 30 segundos), ante los medios presentes en el hospital, o por teléfono si así es solicitado por la radio.

#### **8. LA ENTREVISTA**

- \* En ningún caso debe concederse una entrevista hasta que la emergencia haya quedado solucionada o hasta que no se disponga de información suficiente y se haya preparado convenientemente.
- \* No olvide prepararse para cualquier pregunta negativa y no molestarse porque el periodista las haga. Nuestro objetivo debe ser responder en positivo a todas las preguntas de los periodistas.

#### **9. LA RUEDA DE PRENSA**

- \* Resérvela para los grandes incidentes, y no se precipite a convocarla.
- \* Es necesaria una buena preparación del portavoz, anticipando las preguntas y sus respuestas.

 <p>ESE Hospital San Juan de Dios Santa Fe de Antioquia</p>	<p><b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b></p>	<p><b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: ENERO 2026</b> <b>PÁGINA 15 DE 16</b></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- \* Comienza con la exposición de los hechos (en línea con los comunicados) y continúa con el turno de preguntas.
- \* El portavoz debe ser el Gerente o su delegado.
- \* Es bueno que el portavoz se acompañe de alguien que haga la introducción, apoye al portavoz cuando lo necesita, y abra y cierre el turno de preguntas.

## 10. RECOMENDACIONES FINALES

Una crisis siempre está asociada al peligro. Sin embargo, al contar con un plan de acción previamente diseñado y al actuar de forma rápida pero serena, una situación adversa puede convertirse en una oportunidad.

Por ser un momento de cambio o de ruptura, las crisis permiten adoptar medidas correctivas y tomar decisiones que a futuro tendrán un resultado más eficaz. Es por esto, que al terminar o solucionar una crisis siempre se debe evaluar lo sucedido y verificar que las medidas correctivas adoptadas funcionen adecuadamente, pues los medios de comunicación estarán pendientes.

El manejo de las crisis debe evaluarse integralmente para preguntarse, por ejemplo, si el procedimiento fue el adecuado, si los mensajes y los canales para transmitir fueron los correctos y si el procedimiento se hizo en el tiempo que la situación lo ameritaba.

## 11. ACCIONES EN LAS QUE EL COMITÉ DE COMUNICACIONES NO PUEDE CAER EN UNA CRISIS

- \* Permitir que los miembros del Comité hagan declaraciones públicas sin preparar previamente sus intervenciones.
- \* Comunicar solo a los medios de comunicación aliados o amigos.
- \* Mentir sobre información crucial a la cual los periodistas tendrán acceso.
- \* Reservarse datos fundamentales creyendo que con ellos se minimiza lo acontecido. Mostrar improvisación, desconocimiento, falta de control o arrogancia.
- \* Manejar y dar información fuera de los micrófonos a los periodistas o a otros actores o representantes que la puedan filtrar.

 <p><b>ESE Hospital San Juan de Dios Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p align="center"><b>PLAN DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS Y MANEJO DE CRISIS</b></p>	<b>CÓDIGO: CO-MU-PN-04</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: ENERO 2026</b>
		<b>PÁGINA 16 DE 16</b>

## 12. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

6.1 CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	Enero 2025	Elaboración Documento	del Lina María Presiga Aguinaga – Comunicadora.	Jomara Usuga Villada – Coordinadora de Calidad	Santiago Varela Macías Gerente -
02	Enero 2026	Actualización Documento	del Lina María Presiga Aguinaga – Comunicadora.	Jomara Usuga Villada – Coordinadora de Calidad	Santiago Varela Macías - Gerente