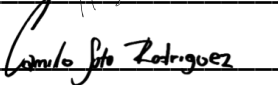


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombre: Tatiana Andrea Hernández Vaca Roberto García Rubio Wilson Camilo Soto Rodríguez	Nombre: Sebastián Chacón Calvo	Nombre: Juan Pablo Olmos Castro
Firma:   	Firma: 	Firma: 
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO COMUNICACIONES CODIGO 219 GRADO 02 de la Dirección General. Profesional, contratista líder del área de comunicaciones Profesional contratista comunicaciones	Cargo: Profesional, contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo: ASESOR CÓDIGO 105 GRADO 01 de la Dirección General

CONTROL DE CAMBIOS

No. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Acta de aprobación No. 04	27/03/2026	1.0	Se adopta por primera vez el Manual de Manejo de Crisis Reputacional del IDPYBA, el cual define lineamientos y procedimientos para la gestión de situaciones de crisis comunicacional.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3.1. Consideraciones iniciales.....	3
3.2. Definición de crisis	3
4. COMITÉ DE CRISIS	4
4.1 Miembros	4
4.2. Justificación	4
4.3. Funciones.....	5
4.4. ¿Cuándo citar al Comité de Crisis?	5
4.5. Responsabilidades de los miembros.....	5
4.6. Audiencias	5
4.7. Directorio telefónico	6
5. PROCEDIMIENTO GENERAL	6
5.1. Definir la situación	6
5.2. Citar al Comité de Crisis.....	6
5.3. Voceros.....	7
5.4. Mensajes generales.....	8
5.5. Manejo de medios de comunicación	8
5.6. Monitoreo.....	9
6. ESCENARIOS DE CRISIS	9
6.1. Riesgos institucionales	9
6.2. Riesgos de seguridad.....	13
7. DESPUÉS DE LA CRISIS	16
8. RECOMENDACIONES	16

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

1. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es establecer una estrategia orientada a proteger la imagen institucional del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, a partir de la formulación de protocolos de comunicación a medios, entidades, personas y colectivos interesados, que serán implementados en el manejo de las situaciones de crisis que puedan presentarse en la entidad, u otras que la afecten de forma directa o indirecta.

2. ALCANCE

Es necesario tener una guía de cómo actuar en el momento en que se presente una crisis, de forma que los públicos objetivos del Instituto, así como aquellos que de forma indirecta pudieran verse afectados, sean cubiertos en el manejo dado ante la situación.

El grupo de personas que esté a cargo para enfrentar la situación - *Comité de Crisis* - puede aplicar los lineamientos enunciados en este manual, o si lo considera necesario, contratar personas especializadas que complementen las acciones descritas. Igualmente, las personas voceras podrán usar su conocimiento, experiencia y criterio para solucionar la crisis de forma práctica y eficiente.

Posterior a la crisis, es necesario enmendar las afectaciones que se hayan generado e intentar transformar la situación en una nueva oportunidad o en un hecho positivo.

3. INTRODUCCIÓN

Como herramienta para el manejo de las crisis ante los medios de comunicación, los lineamientos contenidos en este manual incluyen aspectos como procesos, vocerías, mensajes, audiencias, canales de comunicación, los cuales hacen parte del plan de procedimiento ante situaciones de crisis.

En el manual, también se encuentran las acciones necesarias para el manejo y respuesta de las crisis ante los medios de comunicación.

3.1. Consideraciones iniciales

El manejo de una crisis, desde el punto de vista comunicacional, requiere de una respuesta ágil, coordinada y coherente; por ello, es fundamental tener una guía de cómo actuar en el momento en que se presente. Una vez se presenta la crisis, es prioritario identificar su naturaleza y recopilar la mayor información posible, con el fin de intervenir de manera inmediata para minimizar el impacto.

Finalmente, es importante analizar el manejo dado a la situación presentada, evaluar la funcionalidad de los protocolos y mejorar lo que sea pertinente.

3.2. Definición de crisis

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

Se define crisis como una situación inesperada o acontecimientos extraordinarios, que pueden afectar de forma diversa la integridad de una institución, su reputación o su credibilidad, así como la de sus públicos de interés.

Las características de una crisis son:

- Diagnóstico erróneo
- Información insuficiente
- Escalada en el flujo de eventos
- Pérdida de control y pánico
- Parálisis
- Intenso escrutinio externo

4. COMITÉ DE CRISIS

Es el organismo responsable de manejar la comunicación frente a una situación de crisis. Está conformado por personas representantes permanentes y otros que variarán de acuerdo con el tipo de crisis y de los temas que esta involucre. El marco de la actuación del Comité está definido por su misión, sus funciones y sus miembros.

4.1 Miembros

- Director(a) | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
- Comité Directivo:
 - o Subdirector(a) de Atención a la Fauna
 - o Subdirector(a) de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
 - o Subdirector(a) de Gestión Corporativa
 - o Jefe Oficina Jurídica
 - o Jefe Oficina Control Interno
 - o Líder | Dependencia de Comunicaciones
- Comité de Comunicaciones.

Comité de Crisis		
Planeación	Logística	Operativa
• Director(a) General IDPYBA • Comité Directivo • Comité de Comunicaciones	Líder Dependencia de Comunicaciones	• Periodista(s) • Community Manager • Comité de Comunicaciones

4.2. Justificación

El adecuado manejo de la comunicación frente a una crisis que pueda ocurrir en el Instituto

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

Distrital de Protección y Bienestar Animal redundará directamente en su reputación institucional, por lo cual implica una planeación previa, durante y posterior al hecho presentado.

4.3. Funciones

El Comité de Crisis se encarga de establecer y llevar a cabo las líneas de acción frente a una crisis particular. Este organismo dirigirá, coordinará y tomará decisiones sobre el proceso de comunicación. En términos generales, estas serán sus funciones:

- Proveer un punto central de información.
- Unificar la información y coordinar con el equipo directivo la información que se va a entregar a los medios.
- Informar acerca de los hechos y la evolución del incidente.
- Convocar y/o atender a medios de comunicación en caso de ser necesario.

4.4. ¿Cuándo citar al Comité de Crisis?

Debe convocarse inmediatamente se tenga conocimiento de una situación anómala, que puede desembocar en la crisis. Los pasos que se deberán seguir son:

- Designar un lugar y canal de comunicación permanente para la operación del Comité.
- Recopilar toda la información posible.
- Establecer las responsabilidades de cada uno de sus miembros.
- Hacer monitoreo constante a los medios de comunicación y redes sociales.
- Redactar y divulgar el material de prensa adecuado (comunicados y/o declaraciones), según la pertinencia.
- Programar reuniones según la evaluación de la situación, las cuales se irán espaciando en la medida que se va superando la crisis.
- Realizar una evaluación posterior a la crisis para establecer el respectivo plan de correctivos.

4.5. Responsabilidades de los miembros

- Definir el mensaje y acciones a desarrollar.
- Definir la estrategia de divulgación.
- Definir los voceros designados para la situación presentada.
- Hacer seguimiento de registros e impacto en medios de comunicación.

4.6. Audiencias

Todo el trabajo debe estar encaminado a atender a:

- Opinión pública a través de los medios de comunicación y redes sociales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

- Alcaldía Mayor de Bogotá
- Organizaciones protectoras de animales (animalistas, rescatistas), alcaldías locales, entidades del sector ambiente (nacionales o territoriales según sea el caso), integrantes del Concejo de Bogotá, gremios, academia, etc.
- Entes de control.
- Tomadores de decisiones a nivel distrital.

4.7. Directorio telefónico

Debe contener los números de celular y de la residencia de todos los miembros del Comité de Crisis, y la base de datos actualizada de los principales medios de comunicación y periodistas con los cuales el Instituto tiene una relación para la divulgación de sus programas e iniciativas.

5. PROCEDIMIENTO GENERAL

5.1. Definir la situación

Cuando se identifica el riesgo de una crisis es necesario:

- Recolectar toda la información relacionada con la coyuntura.
- Determinar todas las circunstancias relacionadas o que la hayan desencadenado.
- Establecer con exactitud el orden de los sucesos junto con sus posibles consecuencias.

5.2. Citar al Comité de Crisis

El Comité de Crisis definirá las estrategias que se seguirán de acuerdo con el caso particular. Adicionalmente, se debe informar al comité directivo, principalmente a la Subdirección que corresponda de acuerdo con la situación presentada, para darles a conocer la situación y la estrategia de comunicación definida.

El Comité de Crisis debe adaptar los documentos base que contienen los escenarios desarrollados en el presente manual, a la situación específica y desarrollar un cuestionario junto con sus posibles respuestas.

Cuando se decida hacer un pronunciamiento público ante los medios de comunicación, o enviar cualquier tipo de información, debe realizarse a través de declaración pública o rueda de prensa, donde los medios de comunicación estén presentes y para lo cual es recomendable leer un comunicado de prensa.

El comunicado se deberá publicar en la Página Web y en las redes sociales del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, de forma que la divulgación sea aprovechada para establecer un flujo de información de acuerdo con la evolución de la situación.

Antes de realizar algún contacto con los medios de comunicación, el Comité de Crisis del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y su(s) vocero(s) deben conocer todos los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

antecedentes de la situación. Su capacidad de reacción puede ser inmediata, pero preparada, y deben estar listos para responder:

- ¿Qué pasó?
- ¿Por qué pasó?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Qué medidas se están tomando?
- ¿Qué se va a hacer para que no se repita?
- ¿Qué produjo la emergencia?
- ¿Cómo se atendió la emergencia?

Cuando la noticia no ha sido difundida, pero es evidente que se conocerá, los medios y los públicos valoran el interés cuando la entidad es proactiva frente a los casos donde se vulnera la protección y el bienestar animal en la capital, manteniendo la iniciativa de informar de manera rigurosa y oportuna la evolución de los hechos.

5.3. Personas voceras

El éxito en el manejo de una crisis recae en gran parte en la centralización de los mensajes en un vocero idóneo y que conozca en profundidad la situación.

Las personas voceras son personas autorizadas, teniendo en cuenta su cargo y conocimiento sobre un tema, para emitir declaraciones y difundir contenidos dirigidos a la ciudadanía a través de medios de comunicación (tradicionales y digitales), en representación del Instituto, el sector y la Alcaldía.

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal debe contar con una persona vocera principal y personas voceras suplentes, quienes deben estar capacitados para responder a las solicitudes de los medios en caso de ausencia del vocero principal.

Nota: las personas voceras diferentes al Director(a) General del IDPYBA, deberán actuar en el siguiente orden en caso de su ausencia:

- Persona vocera principal: Director(a) General del IDPYBA
- Personas voceras suplentes:
 - Miembros del equipo directivo designados para el caso puntual.
 - Líder | Dependencia de Comunicaciones.

Los voceros elegidos para el relacionamiento con medios de comunicación de acuerdo con la crisis presentada serán designados por el Comité de Crisis en la etapa de planeación. Así mismo, cuando la crisis requiera una explicación técnica que no dominen las personas voceras principales, otras personas de las áreas misionales o administrativas del Instituto que se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

relacionen directa o indirectamente con la situación presentada, podrán dar las declaraciones en compañía del vocero principal o de alguno de los suplentes.

El Comité de Comunicaciones debe aclarar el personal encargado del conmutador del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, que es necesario dirigir todas las llamadas de medios de comunicación a los periodistas que conforman este Comité. El personal encargado del conmutador u otras no designadas como personas voceras no deben responder preguntas a quienes llamen, ni dirigir llamadas a personas diferentes a las mencionadas.

El Director(a) General del IDPYBA deberá recordar la directriz a toda la entidad, donde se aclare que las únicas personas autorizadas para dar declaraciones a los medios y otras entidades públicas o privadas, son las personas voceras principales y/o las personas designadas para el caso particular. Paralelamente, el Director(a) General deberá convocar al Comité de Crisis, quien a su vez deberá informar de forma interna sobre la evolución y manejo de la crisis, independiente y de forma paralela al manejo con los medios de comunicación.

Para la atención de los medios de comunicación por parte de los voceros, se debe disponer de un espacio para la ubicación de los periodistas, preferiblemente en un formato de sala de prensa.

5.4. Mensajes generales

Identificar los mensajes clave (institucionales), que respondan a la naturaleza de la crisis, con el fin de ser utilizados junto con los que se construyan para solucionarla.

Los mensajes varían según el tipo de crisis que se presente, teniendo en cuenta las audiencias y los temas de la misionalidad del IDPYBA que puedan verse afectados.

5.5. Manejo de medios de comunicación

Los medios de comunicación pueden convertirse en un gran aliado en momentos de crisis. Es fundamental seguir unos parámetros básicos que contribuyan con la divulgación adecuada de los mensajes en el momento correcto.

Las personas voceras, sean principales o circunstanciales, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Decir siempre la verdad.
- Informar con precisión.
- Si desconocen la respuesta, reconocerlo, ofrecer buscarla y asegurarse de hacerla llegar al equipo de prensa.
- Usar un lenguaje sencillo.
- Tener a la mano las cifras actualizadas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

5.6. Monitoreo

El seguimiento del registro de los medios y redes sociales sobre la evolución de la crisis es fundamental, para ampliar la capacidad de reacción y manejo. Por ello, el monitoreo debe contar con alertas en tiempo real con el fin de enviar al Comité de Crisis los impactos identificados en los medios de comunicación, con acceso a la totalidad del contenido de las notas y comentarios.

6. ESCENARIOS DE CRISIS

La construcción de posibles escenarios de crisis permite anticipar las situaciones adversas que se puedan presentar y fijar las pautas para responder a ellas. En este manual para el manejo de crisis ante los medios de comunicación se contemplan escenarios que pueden afectar la imagen del IDPYBA y redundar en una crisis, los cuales están divididos en dos categorías de riesgo:

- Riesgos institucionales
- Riesgos de seguridad

6.1. Riesgos institucionales

a. Contradicción en datos o cifras publicados

Proceso

- ✓ Establecer las diferencias entre las cifras, identificar responsables, tomar medidas correctivas con las áreas misionales o con las fuentes que corresponda.
- ✓ Informar a las audiencias internas, especialmente sobre las medidas correctivas.
- ✓ Evaluar la necesidad de un anuncio a medios de comunicación, de acuerdo con la importancia de la información publicada.

Vocero

- ✓ Director(a) General o los voceros designados por el Comité de Crisis de acuerdo con el caso puntual.

Audiencias

- ✓ Opinión pública a través de medios de comunicación masiva y canales propios.
- ✓ Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Sector ambiente.
- ✓ Concejales.
- ✓ Agrupaciones de protección y bienestar animal (proteccionistas, rescatistas, animalistas).

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

✓ Entes de control.

Flujo de comunicación

- ✓ Una vez analizada la viabilidad y las proporciones de lo sucedido con la publicación de cifras contradictorias, se debe convocar a una rueda de prensa para lo cual se debe emitir un comunicado a la opinión pública y publicarlo en la Página Web y redes del Instituto.
- ✓ Posteriormente, es necesario hacer claridad con los periodistas y/o editores que cubren la fuente, y de ser necesario, con los directores de los medios, para que eviten la publicación o republicación de la cifra equivocada.
- ✓ Como se mencionó anteriormente, se debe realizar monitoreo de la información publicada por los medios de comunicación.

b. Operativos frente a casos de protección y bienestar animal

Proceso

- ✓ Establecer la veracidad de la denuncia, identificar responsables y tomar medidas correctivas con las áreas misionales.
- ✓ Informar a las audiencias internas, especialmente sobre las medidas correctivas.
- ✓ Evaluar la necesidad de un anuncio aclaratorio a medios de comunicación y a través de las redes sociales del Instituto explicando la situación.
- ✓ Apoyar con testimonios de validadores, los cuales manifiesten su credibilidad y confianza en el Instituto.

Voceros

- ✓ Director(a) del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal o la(s) persona(s) que éste designe.

Audiencias

- ✓ Opinión pública y personas colaboradoras a través de medios de comunicación masiva y canales propios.
- ✓ Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Alcaldías locales.
- ✓ Juntas de Acción Comunal.
- ✓ Concejales.
- ✓ Agrupaciones de protección y bienestar animal (proteccionistas, rescatistas, animalistas).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

Flujo de comunicación

- ✓ Se debe emitir un comunicado a la opinión pública y publicarlo en la Página Web, y de forma paralela, a través de las redes institucionales del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.
- ✓ Informar por escrito a las instancias involucradas, a los entes de control sobre el hecho sucedido y solicitar su apoyo en la aplicación de correctivos.

c. Enfrentamiento o desacuerdos con otras entidades o instituciones del sector o actores políticos

Proceso

- ✓ Investigar el origen de los desacuerdos, y tomar medidas correctivas.
- ✓ Aclarar el hecho contradictorio con la fuente origen del desacuerdo.
- ✓ Informar a audiencias internas sobre las medidas correctivas.
- ✓ Evaluar la realización de un anuncio a medios de comunicación según la importancia de la información publicada y las posibilidades de que los medios conozcan la situación. Dicho anuncio debe responder a las siguientes preguntas:
 - ¿Qué pasó?
 - ¿Cuáles fueron las fallas?
 - Medidas correctivas tomadas
- ✓ Apoyar con testimonios de fuentes relacionadas con la misionalidad del Instituto, las cuales manifiesten su credibilidad y confianza en el Instituto.

Personas voceras

- ✓ Director(a) General y/o las personas voceras designadas por el Comité de Crisis de acuerdo con el caso puntual.

Audiencias

- ✓ Medios de comunicación.
- ✓ Entidades del sector ambiente.
- ✓ Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Concejales.
- ✓ Juntas de Acción Comunal.
- ✓ Agrupaciones de protección y bienestar animal (proteccionistas, rescatistas, animalistas).

Flujo de información

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

- ✓ Convocar a una rueda de prensa, una vez analizada la viabilidad y las proporciones de lo sucedido. Se debe emitir un comunicado a la opinión pública y publicarlo en la Página Web y redes del Instituto.
- ✓ En algunos casos, es necesario hacer claridad con los editores y periodistas de los contenidos relacionados con la misionalidad del Instituto o la situación presentada.
- ✓ Apoyar con testimonios de personas validadoras relacionados con el IDPYBA, las cuales manifiesten su credibilidad y confianza en el gremio.

d. Publicación de escándalos o hechos de corrupción

Proceso

- ✓ Documentar lo afirmado por el medio de comunicación que emite la información.
- ✓ Aclarar los hechos con las entidades/instituciones y las personas vinculadas.
- ✓ Informar a las audiencias internas, especialmente sobre el manejo que se dará frente a la situación de crisis.
- ✓ Evaluar la realización de un anuncio a medios de comunicación de acuerdo con la importancia de la información publicada. Dicho anuncio debe responder a las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es el hecho?
 - ¿Cuáles fueron las medidas correctivas tomadas?

Personas voceras

- ✓ Director(a) General y/o las personas voceras designadas por el Comité de Crisis de acuerdo con el caso puntual.

Audiencias

- ✓ Medios de comunicación.
- ✓ Entidades del sector ambiente.
- ✓ Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Concejales.
- ✓ Juntas de Acción Comunal.
- ✓ Entes de control.

Flujo de información

- ✓ Se debe convocar a una rueda de prensa, una vez analizada la viabilidad y las proporciones de lo sucedido con la publicación. Emitir un comunicado a la opinión

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

pública y publicarlo en la Página Web y redes del Instituto, siendo ineludible atender al medio que emitió la información.

- ✓ Posterior a esto, es necesario hacer claridad con los periodistas o editores y si es el caso, con los directores de los medios, buscando que consideren la publicación de la versión del Instituto.
- ✓ Es necesario informar por escrito a las entidades involucradas y solicitar su apoyo en la aplicación de correctivos.

6.2. Riesgos de seguridad

a. Piratas informáticos

Proceso

- ✓ Adelantar una investigación interna con el fin de establecer lo sucedido y verificar el daño causado dentro del IDPYBA, si se ha reflejado en la web y en otras redes o plataformas, y si hubo afectación en otras instancias.
- ✓ Informar a las audiencias internas para reconstruir la información dañada o perdida.
- ✓ Evaluar la realización de un anuncio proactivo a medios de comunicación. Dicho anuncio debe responder a las siguientes preguntas:
 - ¿Qué pasó?
 - ¿Hubo daños informáticos?
 - ¿Cuáles fueron las medidas correctivas tomadas?

Personas voceras

- ✓ Director(a) General o y/o las personas voceras designadas por el Comité de Crisis de acuerdo con el caso puntual.

Audiencias

- ✓ Medios de comunicación
- ✓ Canales propios
- ✓ Agrupaciones de protección y bienestar animal (proteccionistas, rescatistas, animalistas).
- ✓ Otras entidades del sector (veterinarias, alcaldías locales, hogares de paso).
- ✓ Entes de control
- ✓ Policía Nacional

Flujo de información

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

- ✓ Efectuar una reunión con el personal técnico responsable de la integridad de las plataformas del Instituto, y el Comité de Crisis, para informar la situación de primera mano.
- ✓ Es necesario informar por escrito a todo el personal del Instituto, autoridades policiales y entes de control, sobre el hecho sucedido y solicitar su apoyo en la aplicación de correctivos.
- ✓ Se debe emitir un comunicado de prensa una vez analizada la viabilidad y las proporciones del daño generado a la web, redes y plataformas, así como las afectaciones al Instituto en caso de presentarse.

b. Plataformas digitales

De acuerdo con lineamientos sobre el manejo de redes sociales, las siguientes situaciones pueden interpretarse como crisis de comunicación:

- ✓ Las que tienen que ver con coyunturas que producen un pico de comentarios negativos (críticas o burlas) durante un período de tiempo específico.

Se pueden considerar escenarios críticos cuando:

- El volumen de comentarios o reacciones negativas se dispara en un momento específico.
- Las críticas suben de tono y pasan a otros escenarios de influencia, lejos de las redes.
- El flujo de actividad relacionada con el tema negativo se extiende durante varios días o incluso semanas.

Es importante tener claro que no todas las críticas ni comentarios negativos suponen una crisis, a no ser que incidan en la percepción que las personas tienen sobre el Instituto y sus miembros. Así mismo, es necesario que las respuestas a comentarios en redes sociales no superen 18 horas.

Plan para el manejo de crisis - redes

Se deben contemplar dos escenarios: uno de prevención en el que se identifica a tiempo un escenario de crisis y se actúa antes de que se salga de control, y otro de reacción en el que la crisis ya se ha generado y debe detenerse.

Fases de prevención:

- ✓ **Detección de señales:** en esta fase se realiza un ejercicio de observación activa y permanente para identificar señales de alerta. La idea es examinar las conversaciones en redes sociales, las menciones y comentarios de las personas usuarias para identificar a tiempo escenarios de crítica.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

- ✓ **Preparación:** una vez se tengan claras las alertas (hay un tema que está empezando a generar malestar o se acerca una coyuntura de la cual se tiene conocimiento que va a generar rechazo), se debe generar un plan de contingencia en el que se definan los mensajes de respuesta, los canales y las persona voceros.

Aunque los mensajes dependen de la coyuntura que dio origen a la crisis, es importante tener en cuenta que:

- Deben ser transparentes.
 - No tratar de engañar o desviar la atención de las personas usuarias.
 - Deben reconocer el origen de la crisis, que la ciudadanía perciba que el Instituto o la persona vocera es consciente de la problemática y sus afectaciones.
 - Deben explicar qué hará el IDPYBA o el vocero con respecto a la coyuntura. En caso de ser un error del Community Manager, ofrecer disculpas, aclarar los malos entendidos e informar la solución.
- ✓ **Gestión y monitoreo:** una vez se tiene listo el plan de contingencia, es importante monitorear las críticas. Si se llega a un punto en el que definitivamente sea necesario responder, se envían los mensajes del plan de contingencia, y se hace seguimiento a su impacto y a las reacciones derivadas. Si el volumen de comentarios es bajo, es mejor esperar y seguir monitoreando.

Fases de reacción:

- ✓ **Contención o control:** se debe realizar un proceso que se conoce como control de daños. Lo importante en esta situación es evitar que la crisis siga creciendo y que afecte a iniciativas, voceros o entidades que no han sido “contaminadas” por la coyuntura. Para lograrlo no hay que reaccionar con premura, es importante identificar los elementos que dieron origen a la crisis y definir una respuesta para cada uno de ellos.
- ✓ **Recuperación:** se definen con detalle las acciones para recuperar la confianza de las personas. Si lo que dio origen a la crisis fue algo relacionado con la gestión del Instituto, se asume la responsabilidad y se definen unos compromisos de cara a los públicos de interés, y sobre los cuales hay que seguir informando periódicamente. Si la causa se originó por factores externos, la idea es bajar el volumen de las conversaciones en redes con publicaciones que sí estén relacionadas con la gestión del IDPYBA; el objetivo es encauzar el diálogo a escenarios en los que sí se cuente con opciones de respuesta.
- ✓ **Aprendizajes:** se documenta la experiencia de la crisis, los aciertos, los errores, el impacto y las oportunidades, con el fin de hacer más robusta la estrategia de comunicación del Instituto.

Protocolo para el manejo de crisis originadas en plataformas digitales

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

- ✓ Crear un listado con los datos de contacto de todas las personas o instancias que podrían aportar en caso de una crisis.
- ✓ Tener a la mano un listado con las cuentas oficiales de las redes del IDPYBA.

Identificar influenciadores:

Es importante saber quiénes son los aliados en redes sociales y quiénes podrían ayudar a replicar información en caso de una emergencia.

Plan de acción:

Es importante crear una estrategia al identificar la crisis, en la que se definan los siguientes procesos:

- Cómo se realizará la observación activa
- Qué persona o área será responsable de los planes de contingencia
- Que persona será responsable de la divulgación de los contenidos
- Cuál será la respuesta según el canal de comunicación, etc.

7. DESPUÉS DE LA CRISIS

Una crisis siempre es asociada al riesgo. Sin embargo, al contar con un plan de acción diseñado y actuar de forma rápida pero tranquila, una situación adversa puede convertirse en una oportunidad. La crisis, por ser un momento de cambio o ruptura para tomar decisiones sobre un tema que representa un problema, permite adoptar medidas correctivas que a futuro tendrán un efecto más eficiente y eficaz.

Al terminar la crisis, se debe evaluar lo sucedido y verificar que las medidas correctivas anunciadas se aplicaron y si funcionan adecuadamente; los medios de comunicación estarán pendientes por un tiempo.

La evaluación también deberá hacerse sobre el manejo de la crisis:

- ¿Fue el adecuado?
- ¿Los mensajes fueron los correctos?

8. RECOMENDACIONES

Los lineamientos para el manejo de crisis ante los medios de comunicación y redes sociales pueden constituir una herramienta para enfrentar una crisis, siempre y cuando los datos requeridos al momento de presentarse una contingencia se mantengan actualizados (directorio telefónico y base de datos de periodistas).

A continuación, se mencionan las acciones que no debe realizar la persona responsable de la comunicación durante una crisis:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL PARA EL MANEJO DE CRISIS		
	Código: PE03-MN02	Versión: 1.0	

- ✓ Informar sin el conocimiento previo y la aprobación del Comité de Crisis y equipo directivo del Instituto.
- ✓ Permitir que las personas integrantes del Comité de Crisis hagan declaraciones públicas sin preparar previamente sus intervenciones.
- ✓ Comunicar sólo a los medios "amigos".
- ✓ Mentir sobre información crucial.
- ✓ Reservarse datos fundamentales para minimizar el acontecimiento.
- ✓ Mostrar incompetencia, falta de control y arrogancia.
- ✓ Dar información de carácter confidencial sin autorización, a periodistas u otros representantes de grupos involucrados.
- ✓ No considerar todas las posibles implicaciones del acontecimiento.
- ✓ Tener en consideración sólo a los periodistas a la hora de comunicar.