EXTITUTO
POLÍTICA ABIERTA

OCUPAR LA POLÍTICA

Pontificia Universidad
JAVERIANA
Cali

# Manejo de crisis

# Objetivo general de la sesión

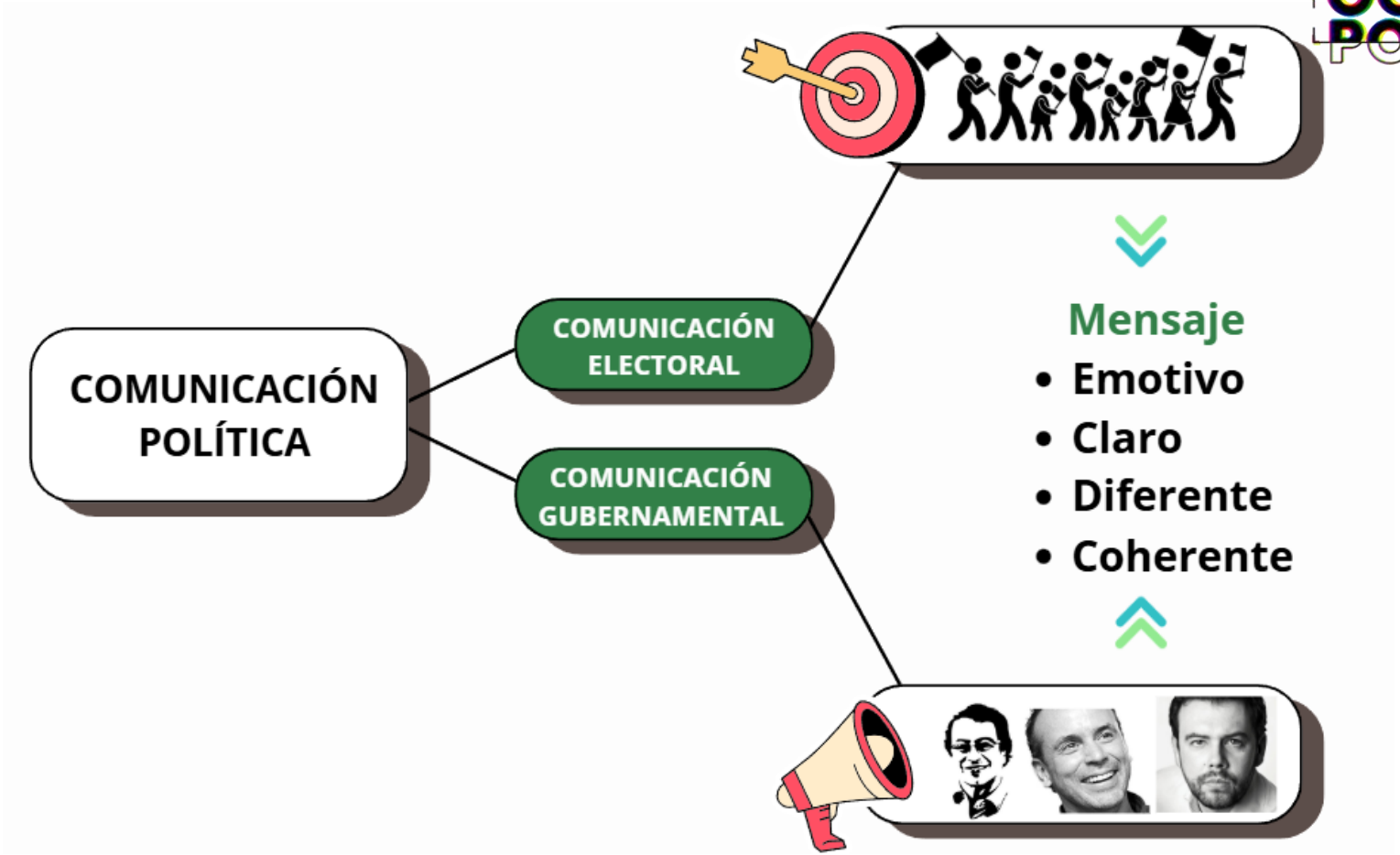
Brindar herramientas prácticas para anticipar, gestionar y comunicar eficazmente una crisis política, fortaleciendo la coherencia, la credibilidad y el control estratégico de la campaña.

# ¿De qué vamos hablar hoy?

## Agenda del día

¿Qué es una crisis?

- ¿Qué es una crisis de comunicación?
- ¿Qué hacer en una crisis? – paso a paso
- Vivamos la crisis
- Recomendaciones


COMUNICACIÓN POLÍTICA
COMUNICACIÓN ELECTORAL
COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL
Mensaje
• Emotivo
• Claro
• Diferente
• Coherente

*Lo que define el éxito o fracaso de una candidatura no es la ausencia de problemas, sino la capacidad de gestionar de forma efectiva las crisis.*

# Hablemos de crisis

Una crisis es un evento inesperado o un problema conocido que adquiere una alta visibilidad mediática y amenaza la reputación o viabilidad política de un candidato:



# Estretagias de Respuesta

| NEGACIÓN | EVASIÓN DE RESPONSABILIDAD 2 | REDUCCIÓN DE OFENSA | ACCIÓN CORRECTIVA | MORTIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| “La culpa nunca es de quien exige resultados” | “Yo no lo crié” | “El IVA es un impuesto temporal” | Cambio de funcionarios | “Han habido actos de corrupción y los culpables han sido removidos de sus cargo y entregados a la justicia” |

# ¿Qué hacer en una crisis? – paso a paso?

## PASO 1: Reconocer la naturaleza inevitable de las crisis.



Artículo de **López, Isabel.** (2022). *Crisis y desarticulación en la Coalición Centro Esperanza: el caso de las listas al Congreso*. La Silla Vacía https://www.lasillavacia.com/silla-nacional/las-claves-del-fracaso-de-la-centro-esperanza

**Acusaciones (fundadas o no) contra el candidato**

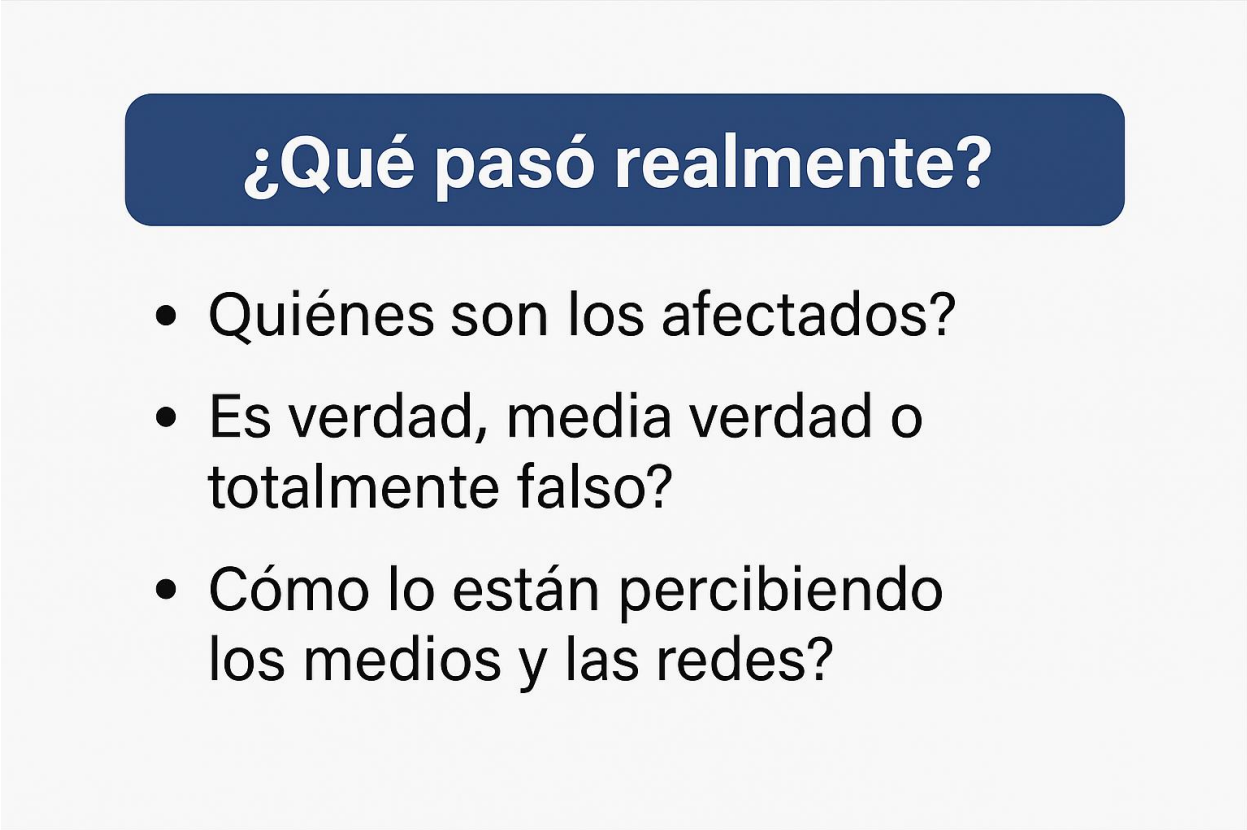
- **Errores de comunicación**
- **Ataques de adversarios**
- **Desinformación y noticias falsas**
- **Cambios bruscos en la agenda pública (protestas, escándalos nacionales, tragedias)**



4.0

# Paso 2:

**Las campañas caen en la trampa de minimizar el problema o negarlo públicamente sin haberlo entendido.**



# Paso 3:  Un comité de crisis funcional

El equipo de crisis sea reducido, confiable y profesional, evitando la politización interna del problema.

- El candidato o su vocero autorizado.
- Consultor/a político.
- Jefe/a de comunicacionos.
- Coordinador/a jurídico.
- Responsable digital.
- Aliados estratégicos (cuando sea necesario).



# Comunicación: actuar rápido, pero sin precipitación

- Reconocer la situación sin sobredimensionarla
- Evitar frases defensivas como "esto es un montaje" si no hay pruebas claras
- Mostrar empatía si hay personas afectadas
- Si aplica, pedir disculpas de manera honesta y sin cinismo
- Evitar la sobreexposición: no todos deben hablar





**PASO 4: Comunicación: actuar rápido, pero sin precipitación: las primeras 24 horas son claves para evitar que la narrativa se fije sin tu versión**

"Tácticas de Comunicación en Crisis Política: Claves para Campañas Electorales"
https://ramonramon.org/blog/2024/02/06/tacticas-de-comunicacion-en-crisis-politica-claves-para-campanas-electorales/

# Paso 5: control narrativo: construir una narrativa correctiva




"Las herramientas discursivas de los nuevos actores de la política local en Colombia. Storytelling y discurso antipolítico en Bogotá y Medellín en las campañas de 2019"
https://revistas.udea.edu.co/index.php/estudiospoliticos/article/view/354939

# Paso 6: Monitoreo permanente y redes sociales

## La gestión de crisis no termina con el primer comunicado

- Crear un war room digital durante las primeras 72 horas
- Escuchar (no solo hablar)
- Detectar micro-crisis derivadas
- Identificar influenciadores y periodistas clave
- Emitir contenidos cortos, visuales y adaptados a cada red
- Emiter contenidos cortos, visuales y adaptados a cada red



# Paso 7: reforzar la base y cuidar a los aliados



## En medio de la crisis, el candidato debe hablar directamente con:

- Su equipo interno.
- Los liderazgos locales y regionales.
- Aliados de otras campañas (cuando exista coalición).
- Sectores sociales y económ con los que tenga vínculos.

# Paso 8: Preparación previa: el mejor escudo



Mapear riesgos (jurídicos, comunicativos, personales)



Entrenar al candidato para momentos de presión



Simular escenarios de crisis antes de iniciar la campaña



Tener protocolo interno claro y compartido con todo el equipo

# Vamos a trabajar

## Simulación por grupos – 45 minutos

**Candidatura: Mauricio Beltrán**

**Candidatura: Laura Ríos**

# Vamos a trabajar

## Simulación por grupos – 45 minutos

**Momento 1: Activación del protocolo de crisis – 15 minutos**

**Momento 2: Rueda de prensa simulada – 20 minutos**

**Momento 3: Gestión en redes sociales – 15 minutos**

**Momento 4:  Control de daño y reposicionamiento – 15 minutos**

# ¡Aprendizajes!

## Socialización de simulación

¿En qué nos equivocamos?

¿Cuáles fueron los aciertos?

¿Qué no se nos olvida más?

¿Qué fue lo más retador?

Recomendaciones / Tips

## ANTES DE LA CRISIS

- Elaborar un mapa de riesgos (identificar temas potencialmente sensibles).
- Simular escenarios de crisis y entrenar al candidato y al equipo.
- Tener preparado un manual de crisis con protocolo de respuesta.
- Fortalecer la narrativa positiva de la campaña desde el inicio.
- Si la crisis es cierta, optar por una estrategia correctiva o de mortificación

Recomendaciones / Tips

## Durante la crisis

- Conformar de inmediato un comité de crisis reducido y profesional.
- Hacer un diagnóstico completo: naturaleza de la crisis, grado de verdad, impacto regionál.
- Definir una estrategia comunicacional según el tipo de crisis (Benoit).
- Designar un solo vocero autorizado (no improvisar).
- Diferenciar la estrategia en medios tradicionales y redes sociales.
- Si la crisis es cierta, optar por una estrategia correctiva o de mortificación.
- Controlar la ansiedad del candidato y del equipo, evitando contradicciones públicas

## Después de la crisis

- Monitorear la conversación en redes y medios por mínimo 72 horas.
- Restablecer la agenda positiva cuanto antes.
- Reforzar la comunicación interna con líderes regionales y aliados.
- Extraer lecciones para mejorar la preparación.

Un proyecto de: EXTITUTO POLÍTICA ABIERTA | En alianza con: vélezreyes+

# ¿Qué aprendimos hoy?

## Un momento de reflexión

Un proyecto de:

EXTITUTO
POLÍTICA ABIERTA

En alianza con:

vélezreyes+



# ¡ESPERA!

## Tomemos una foto grupal.

Este es un momento muy especial.