

PLAN DE CRISIS DIGITAL

Alcaldía de Carepa

1. Objetivo

Establecer acciones rápidas y organizadas para prevenir, contener y responder situaciones que afecten la reputación institucional o generen desinformación en redes sociales.

2. Posibles Escenarios de Crisis

Riesgos frecuentes:

- Noticias falsas
- Audios falsos en WhatsApp
- Denuncias ciudadanas virales
- Accidentes o emergencias
- Ataques políticos
- Errores institucionales
- Fallas en servicios públicos
- Problemas de orden público
- Crisis sanitarias
- Comentarios masivos negativos

3. Comité de Crisis

Integrantes:

- Alcalde Municipal
- Jefe de Comunicaciones
- Community Manager
- Jurídica
- Secretaría involucrada
- Gestión del Riesgo (si aplica)

4. Fases del Manejo de Crisis

A. Monitoreo

- Seguimiento diario de comentarios
- Alertas de menciones negativas
- Monitoreo en Facebook, Instagram y WhatsApp

B. Verificación

Antes de responder:

- Confirmar hechos
- Validar fuentes
- Consultar dependencia responsable

C. Respuesta Oficial

Principios:

- Rapidez
- Transparencia
- Claridad
- Empatía
- Veracidad

Nunca:

- Negar sin verificar
- Culpar ciudadanos
- Responder emocionalmente

5. Tipos de Respuesta

Crisis leve

Ejemplo:

Quejas por servicio.

Acción:

- Respuesta pública
- Gestión interna

Crisis moderada

Ejemplo:

Denuncia viral.

Acción:

- Comunicado oficial
- Video institucional

- Pronunciamento de secretaría

Crisis alta

Ejemplo:

Emergencia, escándalo o desinformación masiva.

Acción:

- Comité de crisis activo
- Rueda de prensa
- Videos oficiales inmediatos
- Actualización constante

6. Formato de Comunicado de Crisis

Estructura:

1. Reconocimiento de la situación
2. Información confirmada
3. Acciones tomadas
4. Llamado a la calma
5. Canales oficiales

Ejemplo:

“La Administración Municipal informa a la comunidad que actualmente se verifica la situación presentada. Invitamos a la ciudadanía a consultar únicamente los canales oficiales mientras avanzan las acciones correspondientes.”

7. Estrategia Anti Desinformación

Muy importante porque vi que ya han manejado casos de audios falsos en redes.

Acciones:

- Publicaciones tipo “Información Falsa”
- Videos aclaratorios
- Vocería oficial
- Diseños rápidos para desmentidos
- Uso de WhatsApp institucional
- Alianzas con medios locales

8. Indicadores de Evaluación

Indicador	Meta
Tiempo de respuesta	Menos de 2 horas
Interacciones atendidas	90%
Crisis contenidas	100%
Comentarios respondidos	85%
Percepción positiva	Incremento mensual

Recomendaciones Estratégicas (muy importantes)

Después de revisar sus redes, les recomendaría además:

1. Humanizar más la administración

Menos piezas “institucionales rígidas” y más:

- historias humanas,
- testimonios,
- antes/después,
- líderes comunitarios,
- funcionarios cercanos.

2. Crear línea gráfica de crisis

Templates listos para:

- aclaraciones,
- alertas,
- fake news,
- emergencias,
- pronunciamientos.

3. Implementar monitoreo diario

Con:

- palabras clave,
- líderes digitales,
- grupos comunitarios,
- medios locales.

4. Crear protocolo WhatsApp

Porque en municipios el mayor foco de crisis normalmente nace ahí.