



“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”

PLAN DE REACCIÓN A CRISIS

1. Establecer puntos de inflexión
2. Puertas de salida por tiempo
3. Responsables de la respuesta

SITUACIÓN

- Explota el mensaje, nota periodística, post en redes sociales, denuncia, etc.
- Área de monitoreo de medios detecta el riesgo
- Notifica a la Dirección de Cooperación y Difusión del TecNM y a la Jefatura de CyD de campus aludido (vía mensajería cifrada, Whatsapp o Telegram)
- La Dirección de Cooperación y Difusión notifica al Comité Institucional de Comunicación

PRIMER PUNTO DE INFLEXIÓN

1. El Comité Institucional de Comunicación y la representación de la región del campus involucrado, junto con la Jefatura de CyD del campus aludido identifican el origen y veracidad de la publicación generada en medios o redes, con la entidad involucrada o citada y notifican a la Dirección de Cooperación y Difusión
2. Tratándose de medios locales, estatales o regionales, la representación de la región del campus involucrado, junto con la Jefatura de CyD del campus aludido neutralizan el crecimiento de la información negativa llamando al medio implicado en la difusión de la información
3. Tratándose de medios nacionales y/o internacionales, la Dirección de Cooperación y Difusión neutraliza el crecimiento de la información negativa llamando al medio implicado en la difusión de la información
4. Si se trata de una red social (Fb, Tw, Inst, etc), se valorará la pertinencia y efectividad de responder a través de una cuenta institucional directo a la red implicada
5. La representación de la región del campus involucrado, junto con la Jefatura de CyD del campus aludido confirma acciones a la Dirección de Cooperación y Difusión

SEGUNDO PUNTO DE INFLEXIÓN

- Si en alguno de los casos la Dirección de Cooperación y Difusión no responde en 10 minutos, se activa la representación de la región del campus involucrado, junto con la Jefatura de CyD del campus aludido cumpliendo los pasos del 1 al 5

RCZF



“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”

TERCER PUNTO DE INFELXIÓN

- Si la Dirección de Cooperación y Difusión y la representación de la región del campus involucrado no responden ni confirman, la responsabilidad de cumplir con los pasos del 1 al 5 será responsabilidad del resto de los integrantes del Comité Institucional de Comunicación: región 1, región 2, región 3, región 4, región 5, región 6, región 7 y región 8

CUARTO PUNTO DE INFELXIÓN

- Después de los primeros 30 minutos de haber detectado la crisis ésta ya escaló:
 - EL Comité Institucional de Comunicación junto con el campus involucrado verifican medios informativos digitales (portales y redes sociales), para medir el alcance de la publicación
 - Dependiendo del alcance, los integrantes del Comité Institucional de Comunicación y la Dirección de Cooperación y Difusión deberán preparar la postura institucional para el caso y llamar a cada medio para posicionar tal información
 - Distribuir la postura institucional e información oficial por redes sociales y canales de difusión institucionales
 - Generar materiales (las 8 regiones) de consulta para medios y público en general

QUINTO PUNTO DE INFELXIÓN

- Comprobar que la crisis ha terminado
- Evaluación y control de daños (operación curita)
- Preparación para el *aftermath*

FACTORES DE RIESGO / CONDICIONANTES LATENTES

1. Desinformación por ignorancia o malintencionada
2. Publicación de información falsa
3. Publicación de información real que afecta la imagen del TecNM
4. Manifestaciones al interior del TecNM
5. Estudiantes descontentos
6. Académicos descontentos
7. Sindicatos descontentos

RCZF



“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”

FACTORES HUMANOS QUE INCREMENTAN RIESGOS DE FALLAS ACTIVAS

1. Publicación a muy temprana hora
2. Publicación muy tarde
3. Falta de monitoreo del celular
4. Incomunicación por factores propios o externos
5. Reacción nula por falta de protocolo



RCZF



“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”

PROTOCOLO PROPUESTO

1. Puntos de inflexión
2. Puertas temporales de escape
3. Resolución del conflicto o crisis
4. Evaluación y control de daños
5. *Aftermath*
6. Prevención



RCZF