

Comunicación de crisis en la Administración Pública

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



DATOS GENERALES

Breve descripción

La asignatura persigue trabajar la gestión de situaciones de crisis desde estructuras propias de la Administración Pública, dotando a los alumnos de técnicas y procedimientos para identificar tempranamente las crisis, minimizarlas y en caso de que ocurran, saber gestionarlas con los condicionantes propios de la Administración Pública.

Objetivos específicos

Todas las organizaciones, sean públicas o privadas, se verán inmersas durante su existencia en diferentes situaciones de crisis de comunicación y/o reputación. Partiendo de esta premisa, las organizaciones deben estar preparadas para prevenir y, en su caso, hacer frente a estas situaciones, minimizando así las consecuencias a partir de una respuesta minuciosamente preparada.

Los alumnos que superen con éxito esta asignatura obtendrán como resultados:

- Comprender y caracterizar los rasgos de las situaciones de crisis de comunicación en las Administraciones Públicas.
- Aprender a localizar, a partir de diferentes ¿señales?, los posibles escenarios que requieran poner en marcha planes y procesos de gestión de comunicación de crisis.
- Aprender y comprender, a partir de los principales modelos metodológicos comunicacionales, las implicaciones que las situaciones de crisis tienen para las organizaciones y su entorno, y la necesidad de implementar las actuaciones pertinentes para su resolución.
- Conocer a partir de las últimas herramientas y tendencias metodológicas en la gestión de crisis, las principales formas de detección temprana de situaciones complejas y su ubicación en el marco de sus fases.
- Realizar con éxito la determinación y definición de variables de riesgo en organizaciones y entidades, proponiendo actuaciones de resolución de situaciones de crisis en cada una de ellas. Para la detección, conocerán las herramientas más modernas empleadas en el campo.
- Aprender a liderar el diseño, planificación, implementación y evaluación, de planes de comunicación de crisis y planes de contingencia, incluyendo lo relativo a la conformación de gabinetes de crisis y gestión de equipos de trabajo de resolución de conflictos comunicacionales.
- Conocer las herramientas claves que deben emplear los portavoces en situaciones

complejas.

Título asignatura

Comunicación de crisis en la Administración Pública

Código asignatura

101937

Curso académico

2016-17

Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA](#)

Créditos ECTS

3

Carácter de la asignatura

OPTATIVA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

- La gestión de la comunicación de crisis en las organizaciones.
- Definición y rasgos de las crisis de comunicación.
- Tipologías y fases de las situaciones de crisis.
- Diseño, planificación, implementación y evaluación del manual de gestión de crisis y manual de contingencia.
- Comités de crisis y portavocía.
- Recursos y herramientas para la prevención y diagnóstico de situaciones de conflicto o crisis.
- Técnicas de gestión y comunicación aplicadas a situaciones de crisis.
- Análisis de estudios de caso sobre situaciones de crisis de organizaciones y su resolución desde la perspectiva comunicacional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE FORMACIÓN

Generales

CG2 - Comprender de forma sistemática la información relevante, su contexto y cómo aplicarla a situaciones complejas, teniendo en cuenta cómo afecta a los diferentes actores y ámbitos de cada situación comunicativa.

CG3 - Desarrollar un pensamiento estratégico de la comunicación que permita identificar y diagnosticar problemas, definir objetivos y secuenciar acciones dentro de un planteamiento integral y relacional de la comunicación.

CG4 - Capacidad para tratar situaciones comunicativas complejas, críticas e impredecibles de forma sistemática y creativa, con juicio crítico, con información (in)completa, asumiendo riesgos, tomando decisiones y comunicándolas a los distintos públicos.

CG5 - Capacidad para comunicarse creativa y correctamente tanto de forma oral como por escrito, utilizando la tecnología más actual, y adaptándose a los distintos registros en los que hay que hacer llegar el mensaje a los distintos públicos.

Específicas

CE1 - Capacidad organizativa, gerencial y laboral (diseño de organigramas, programación, distribución de funciones, toma de decisiones, etc.) para la puesta en marcha de procesos de comunicación en la Administración Pública.

CE2 - Adquisición de criterios para seleccionar los aspectos comunicativos de las organizaciones públicas (servicios, líderes, campañas, etc.) que deben ser objeto de investigación aplicada para una mejor gestión de la comunicación.

CE3 - Capacidad para hacer mapas de públicos (identificarlos, jerarquizarlos y segmentarlos) para llevar a cabo procesos de comunicación que permitan establecer relaciones de largo plazo entre la Administración Pública y sus distintos públicos.

CE4 - Adquisición de conocimientos teóricos y metodológicos para realizar diagnósticos de la comunicación de las organizaciones públicas.

CE5 - Diseñar, implementar y evaluar planes de comunicación para la Administración Pública.

CE6 - Capacidad para asociar la estrategia de gestión pública a la estrategia de comunicación, relacionando todas las actividades que tengan implicaciones comunicativas.

CE8 - Capacidad para formular y desarrollar la política informativa de las organizaciones públicas.

CE9 - Anticipar, desde el punto de vista de la comunicación, los riesgos y las crisis del sector público, así como identificar las necesidades para gestionarlos eficazmente.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF1 - Clases presenciales

AF2 - Trabajo en grupo

AF3 - Trabajo individual

AF5 - Lectura de documentos y análisis y búsqueda de otras fuentes de información

AF6 - Trabajo autónomo

Metodologías docentes

Clases teóricas, casos prácticos y talleres.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

EV1 - Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas (30%)

EV3 - Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral (50%)

EV4 - Evaluación de los trabajo individuales y, en su caso, valoración de su presentación oral (20%)

PROFESORADO

Profesor responsable

Blázquez Lautre, Sara

*Directora General
Burson-Marsteller*

Profesorado

Puig del Campo, Javier

*Director General de CGC Comunicación
Profesor de Comunicación de la Universidad Complutense de Madrid*

HORARIO

Horario

Todas las asignaturas optativas se impartirán en los dos cursos académicos, en el segundo y cuarto cuatrimestre:

- Ver aquí [Calendario edición 2016/2018](#) (alumnos en primer curso)
- Ver aquí [Calendario edición 2015/2017](#) (alumnos en segundo curso)

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Libros y artículos

Augustine N. *Managing the crisis you tried to prevent*. HBR On Point. Summer 2009. Reprint 95602.

Crisis management: Master the skills to prevent disasters. Harvard Business Essentials. 2004.

George B. *Seven Lessons for Leading in Crisis*. San Francisco: Jossey-Bass; 2009.

Gladstone J. *Executive decisions: Persuading CEOs to do the right thing during a crisis*. *The Public Relations Strategist*. Summer 2009.

Peto RR, Tenerowicz LM, Benjamin EM, Morsi DS, Burger PK. One system's journey in creating a disclosure and apology program. *Journal of Quality and Safety*. 2009

PRSA. *The Public Relations Strategist: The Crisis Issue*. September 2009.

Roesler R. *Supporting staff recovery and reintegration after a critical incident resulting in infant death*. *Advances in Neonatal Care*. 2009 Aug

Scott SD, Hirschinger LE, Cox KR, McCoig M, Brandt J, Hall LW. *The natural history of recovery for the healthcare provider "second victim" after adverse patient events*. Qual Saf Health Care. 2009 Oct

Papers y referencias de libros en Internet

The business continuity Institute at <http://www.thebci.org/index.php/resources/knowledgebank>

<http://www.bcifiles.com/CrisisManagementMarch2012.pdf>

<http://www.bcifiles.com/Resilienceonacitywidescale.pdf>

http://www.thebci.org/index.php/resources/knowledgebank/doc_download/3-for-the-risks-you-can-see-and-the-ones-you-can-t-the-3cs-of-business-continuity

The Institute for PR at <http://www.instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>

http://www.leaonline.com/doi/abs/10.1207/S1532754XJPRR1304_03

http://www.amazon.com/Ongoing-Crisis-Communication-Planning-Responding/dp/1412949912/ref=sr_1_2?ie=UTF8&s=books&qid=1195498396

<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do;jsessionid=BA4CB945377E41355EA956FAC2E6A84E?contentType=Article&contentId=1550758>

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5W-4MP5KM1-2&_user=2139813&_coverDate=06%2F30%2F2007&_rdoc=1&_fmt=&_orig=search&_sort=d&view=c&_acct=C00054276&_version=1&_urlVersion=0&_userid=2139813&md5=91d647b1ca43a2883cde24abeaf999ed

http://www.amazon.com/Effective-Crisis-Communication-Moving-Opportunity/dp/1412914183/ref=pd_bbs_sr_1?ie=UTF8&s=books&qid=1195500576&sr=8-1

<http://www.instituteforpr.org/the-role-of-social-media-in-local-government-crisis-communications/>

<http://www.instituteforpr.org/reputations-at-risk-engagement-during-social-media-crises/>

<http://www.instituteforpr.org/three-lessons-learned-subways-crisis/>

<http://www.instituteforpr.org/spokesperson-rank-selected-media-channels-impact-perceptions-crisis-communication/>

<http://www.instituteforpr.org/crisis-management-communications/>

http://www.researchgate.net/profile/Mary_Northridge/publication/264233143_Planet_of_slums/links/0c96053b01bebeea1a000000.pdf#page=77

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ImMn1e0LmW0C&oi=fnd&pg=PP1&dq=crisis+in+the+public+administrations&ots=svepiw5kj4&sig=PXlOqW3HBmukgpiYUjoJ6DhpE-A>

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-6210.2007.00824.x/full>

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S036381110800088X>