

GUÍA DIDÁCTICA FORMACIÓN ONLINE

Curso: Comunicación de crisis

Año 2019

Equipo docente:

Director: Dr. Ismael Crespo Martínez

Coordinador: Dra. Rosa María Medina Mínguez.

Madrid, 13 de mayo 2019

I.- Bienvenida y presentación de la actividad

Te damos la bienvenida al curso “*Comunicación de crisis*”.

La **meta de esta actividad** es conocer las técnicas e instrumentos para implementar una comunicación de crisis exitosa, que minimice el impacto negativo de este fenómeno sobre la Administración Pública.

El curso se compone de 4 módulos. Te invitamos a participar activamente en todos ellos de una manera sostenida en el tiempo.

II.- El INAP: misión, visión y valores

La **misión del INAP** es satisfacer las necesidades ciudadanas mediante su contribución al proceso de transformación de la Administración pública en una organización cada vez más democrática, inclusiva, diversa, sostenible, representativa y alineada con la sociedad a la que sirve. Para ello, lleva a cabo procesos de selección y atracción de talento valioso y plural (de altas capacidades), aprendizaje en valores, competencias y habilidades de los empleados públicos, y una permanente reflexión e investigación sobre los retos del Estado y sus Administraciones públicas.

Visión: El INAP tiene la vocación de ser un actor primordial en la adaptación de la Administración pública española a las demandas que plantea la sociedad actual; además quiere colaborar a que la Administración contribuya a la construcción de la sociedad del futuro. Para ello, alinea su actividad investigadora y formativa con los compromisos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con las reflexiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre las capacidades de los empleados públicos del futuro para afrontar los retos de servir y crear valor público para una sociedad plural, diversa, inclusiva, abierta, interdependiente y participativa.

El INAP propicia la extensión de **valores, principios y alianzas orientados al bien común**. Por ello, la actividad del INAP proyecta valores éticos que han de orientar la actividad pública: transparencia, igualdad efectiva, inclusión, diversidad, desarrollo sostenible, responsabilidad, representatividad, participación e integridad.

III.- Curso “*Comunicación de crisis*”

Objetivos de aprendizaje

Objetivo 1: Comprender en qué consiste la gestión de una comunicación de crisis y qué beneficios aporta a la organización.

Objetivo 2: Diseñar, elaborar y gestionar un proceso de gestión de comunicación de crisis en la Administración Pública.

Objetivo 3: Identificar las tareas del responsable público de la comunicación de crisis, para que esta sea una herramienta básica que permita potenciar su capacidad de liderazgo frente a la crisis.

Objetivo 4: Descubrir los factores presentes en la estrategia de comunicación de crisis que favorecen un resultado de éxito en su gestión.

Fechas y plataforma de impartición

El curso tiene una duración de 5 semanas, desde el 13 de mayo hasta el 16 de junio de 2019.

La plataforma de formación online es la del INAP.

Cronograma del curso y carga lectiva

ACTIVIDADES, MÓDULOS	FECHAS	DEDICACIÓN ESTIMADA
Foro de bienvenida y presentación de los alumnos	El foro estará abierto durante todo el curso, aunque será en la 1ª semana en la que se motivará a los alumnos para que realicen su presentación.	15 minutos
Módulo I	Semana del 13 al 19 de mayo	6 horas
Módulo II	Semana del 20 al 26 de mayo	6 horas
Módulo III	Semana del 27 de mayo al 2 de junio	6 horas
Módulo IV	Semana del 3-9 de junio	6 horas
Realización de examen y entrega de trabajo final.	Semana del 10-16 de junio	6 horas

--

Programa

Módulos	Contenidos
I.- La comunicación de crisis en las organizaciones	- Introducción a los procesos de comunicación de crisis en las organizaciones públicas: definición de conceptos, metodologías, tipologías y fases de la gestión de una crisis.
	- Componentes y objetivos de la comunicación de crisis en las organizaciones. Diferencias con otros tipos de comunicación: electoral y gubernamental.
II.- La comunicación de crisis: Prevención, gestión y comunicación.	-Comunicación de crisis: preparación y respuesta.
	-Diseño y elaboración de un plan de crisis: comité de crisis, portavoz, mensajes, públicos, herramientas, medios de comunicación y estrategias de respuesta.
III.- Comunicación de crisis: tareas del responsable público que favorecen su capacidad de liderazgo.	-Tareas del responsable público ante la gestión de una situación de crisis. Qué, cuándo y cómo comunicar.
IV.- Convertir la crisis en una oportunidad: Estrategias para una acertada comunicación de crisis en la Administración Pública desde experiencias exitosas y fallidas.	-Principios básicos en la estrategia de comunicación de crisis. Dominio de la iniciativa. -Efectos negativos a minimizar en la gestión de comunicación de una situación de crisis. -Experiencias exitosas y fallidas de comunicación de crisis.

Metodología de aprendizaje

Por cada uno de los cuatro módulos que componen el curso, el alumno dispondrá de un vídeo de presentación de 15 minutos de duración, una presentación power point con los lineamientos básicos del módulo y un texto de lectura obligatoria. Igualmente, por cada módulo se pondrá a disposición del alumno una serie de documentos y recursos complementarios, como casos de buenas prácticas, recursos electrónicos,

informes, etc.

Los módulos se irán incorporando a la intranet de acuerdo al cronograma del curso, activándose también los foros respectivos. Al finalizar el curso, los y las estudiantes tendrán que responder a un cuestionario mixto y entregar un trabajo.

Sistema de evaluación del alumnado

En este curso pueden obtenerse dos calificaciones **APTO** o **NO APTO**.

Para **obtener de la calificación de APTO**: mínimo 5 puntos.

- Participación activa en los distintos foros propuestos por el profesorado y respuesta razonada a los casos prácticos introducidos.

Criterio de evaluación	Puntuación
- Registros de participación crítica en foros y chat. - Relación de contenidos de forma razonada, claridad expositiva, capacidad de análisis y síntesis.	3 puntos

- Prueba final mixta (pregunta tipo test y de respuesta abierta). Fecha de realización del 10 a 16 de junio.

Criterio de evaluación	Puntuación
- Prueba objetiva, con preguntas de respuesta corta y cuestionario tipo test, para mostrar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos.	3 puntos

- Elaboración de un trabajo final individual, a elegir entre las dos siguientes propuestas:
 - *Bosquejar un plan de comunicación de crisis para la administración donde trabajan, a partir de la definición de sus conflictos potenciales.*
 - *Analizar un caso de gestión de crisis en la administración pública: identificar las fases del proceso; relacionar las herramientas de gestión y comunicación; descubrir fallos y aciertos en la estrategia de gestión de comunicación de crisis.*

Criterio de evaluación	Puntuación
- Claridad expositiva. - Estructuración y sistematización. - Originalidad y creatividad. - Capacidad crítica y autocrítica. - Capacidad de análisis y rigor científico. - Incorporación de bibliografía.	4 puntos

*Es imprescindible entregar el trabajo y superar el cuestionario online para superar el curso.

Obtención y envío del certificado del curso

Los alumnos que hayan superado las pruebas de evaluación establecidas para el curso obtendrán del INAP el certificado de aprovechamiento.

Este certificado les será enviado por correo electrónico a la cuenta que el alumno tenga dada de alta en el portal del alumno: <http://www.inap.es/alumno>. Desde ese mismo portal también se puede acceder en cualquier momento a los certificados expedidos.

Equipo docente

Ismael Crespo Martínez (www.ismaelcrespo.com). Doctor en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid. Catedrático de Ciencia Política en la Universidad de Murcia y Director del Departamento de Ciencia Política y de la Administración en esa misma Universidad (www.um.es/cpaum). Director de Más Poder Local (www.maspoderlocal.es), revista digital sobre comunicación política y comportamiento electoral con foco en España y América Latina. Desde 2012 Presidente de ALICE, Asociación Latinoamericana de Investigadores en Campañas Electorales (www.alice-comunicacionpolitica.com). icrespo@um.es

Rosa María Medina Mínguez. Doctora en Ciencia Política y de la Administración por la Universidad de Murcia. En la actualidad es funcionaria de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y profesora asociada en el Departamento de Ciencia Política de la Universidad de Murcia. Su línea de investigación es la comunicación de crisis en el Sector Público. rosamaria.medina@um.es.

Alberto Mora Rodríguez. Doctor en Ciencia Política y de la Administración por la Universidad de Murcia. Editor de Más Poder Local (www.maspoderlocal.es), revista digital sobre comunicación política. Secretario Ejecutivo de la Asociación Latinoamericana de Investigadores en Campañas Electorales (www.alice-comunicacionpolitica.com). Ha sido consultor asociado de COMPOL (www.compol.pe), firma internacional de asesoría en comunicación política y electoral y Consultor de Zaranda Investigación Social. En la actualidad, es asesor del Delegado del Gobierno en la Región de Murcia. Especialista en Investigación Social y Análisis de Datos por el Centro de Investigaciones Sociológicas, profesor asociado de Ciencia Política en la Universidad de Murcia. Coordinador del Máster en Análisis Político Aplicado de la Universidad de Murcia. Alberto.mora@um.es

Fernando Pittaro. Licenciado en Periodismo y Docente Universitario (Universidad del Salvador), Posgrado en Comunicación Política (Universidad Austral), Máster en Creación Literaria (Universidad Pompeu Fabra), Máster

en Asesoramiento de Imagen y Consultoría Política (Universidad Camilo José Cela). Tiene experiencia en gestión de la comunicación de gobierno en Argentina, donde se desempeñó, entre otros cargos, como responsable de Comunicación en la Secretaría de Fronteras del Ministerio de Seguridad de la Nación. fpittaro@gmail.com

Régimen académico

Los alumnos que no observen las reglas elementales de participación, respeto y consideración hacia profesores, compañeros o personal del INAP y, en general, que contravengan lo dispuesto en el Código Ético del INAP (que puede consultarse en <http://www.inap.es/conocenos>), podrán ser excluidos de las actividades formativas.

Exclusión en actividades formativas online

Los **alumnos que no se conecten** a la plataforma digital durante la primera semana sin previo aviso ni justificación, **serán excluidos de la actividad formativa** y sustituidos por otras personas que se encuentren en la lista de espera para poder participar en ella.

La falta de conexión durante la primera semana también podrá determinar la exclusión en selecciones posteriores.

Asimismo, podrán ser excluidos de actividades formativas online todos aquellos que incumplan reiteradamente el plan de trabajo establecido por los tutores o que no se conecten con regularidad a la plataforma.

Evaluación de la actividad por los participantes

Cada participante deberá valorar el curso cumplimentando un cuestionario de satisfacción que recibirá por correo electrónico durante el mismo. Una vez finalizada la actividad, tendrá que remitirlo al INAP antes de la fecha indicada.

Esta opinión es muy importante para el INAP, ya que nos permite aprender y mejorar.

Problemas o incidencias con la plataforma de formación

Antes de comenzar a realizar las distintas actividades de que consta el curso se debe de leer la guía de ayuda para el uso de la plataforma de formación con el objetivo de tener un conocimiento sobre sus principales funcionalidades, navegación, servicio de correo interno y otros aspectos relevantes.

En caso de incidencias relacionadas con el funcionamiento de la plataforma puedes ponerte en contacto con el CAU:

- 91 078 02 55: de lunes a viernes de 8 a 23:59 horas y los sábados de 9 a 20 horas.
- cau@inap.es