



Cooperativa de
Ahorro y Crédito Societaria
"Virgen de los Remedios R.L."

El plan DE comunicación DE CRISIS

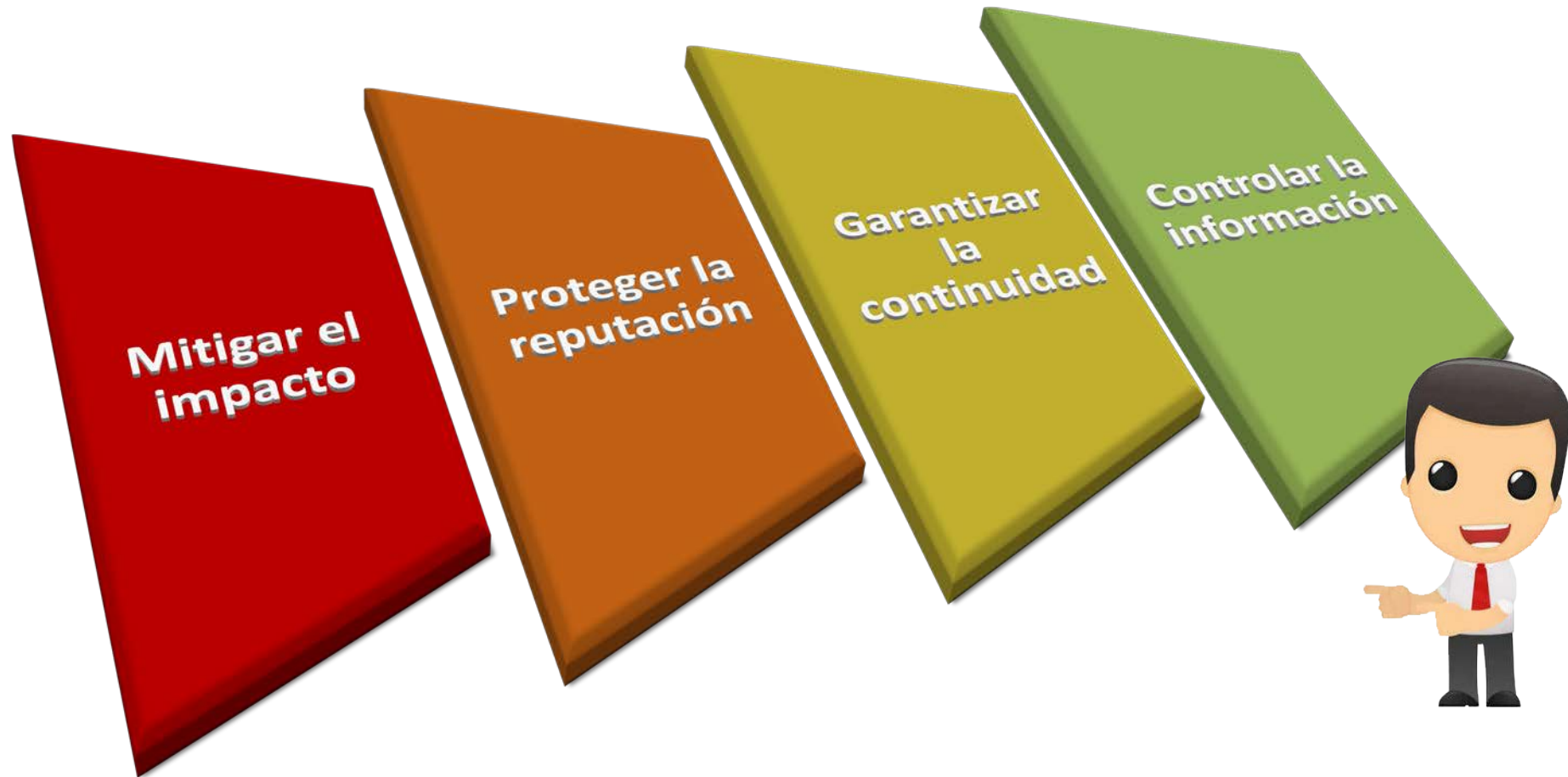
Plan de Continuidad del Negocio



Un plan de comunicación de crisis es un documento estratégico que establece cómo una organización en general, manejará la comunicación durante una crisis para mitigar su impacto, proteger su reputación y garantizar la continuidad del negocio.

- ✓ Preservar en todo momento la imagen pública de la entidad
- ✓ En todo momento se debe preservar la transparencia
- ✓ No se debe mentir acerca de los acontecimientos
- ✓ No eludir responsabilidades ni señalar culpables.
- ✓ No se debe confirmar ni negar supuestos
- ✓ No se debe perder la calma
- ✓ No especular
- ✓ No aplicar el “Cerrojazo informativo”
- ✓ Dar la cara y atender el plano emocional de los afectados.
- ✓ Establecer canales de comunicación para distintos grupos





El Vocero es la persona designada para ser la voz oficial de una organización, representando a la empresa y comunicando mensajes clave de manera clara, transparente y coherente ante el público y los medios. No tiene que ser necesariamente el CEO o Gerente, pero sí debe tener autoridad, habilidad comunicativa y estar preparado para responder con empatía y profesionalismo.



Restricciones de Comunicación:

En situaciones de emergencia, ningún personal de la entidad, puede expresar opinión a nombre de la misma respecto a la emergencia, los acontecimientos y sus particularidades. La única persona autorizada es el **VOCERO** designado para situaciones de emergencia.

1: Medios de Comunicación de prensa.

El VOCERO dará a conocer la emergencia, por ejemplo, con el siguiente anuncio:

“La entidad se encuentra en un proceso de evaluación de los acontecimientos y que se dará un informe oficial posterior a la evaluación”



2: Publicación Web.

El mensaje en la página web y redes sociales debe ser:

- **Breve y claro.** Priorizar lo comprensible.
- Mostrar preocupación por los posibles afectados.
- Reconocer la situación sin alarmar.
- **Actualización constante:** Anunciar que se compartirán novedades a medida que se disponga de más información.
- El mensaje debe alinearse con lo dicho por el **VOCERO** oficial.

"INFORMACIÓN OFICIAL SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL"

Estimados Socios y Socias de la Cooperativa:

Nuestra entidad está al tanto de la situación que se ha presentado y nos encontramos trabajando diligentemente para evaluar los acontecimientos y tomar las acciones necesarias.

Queremos asegurarles que nuestra prioridad es garantizar la seguridad de nuestros socios, clientes y servicios. Actualmente, el equipo está realizando un análisis detallado y les brindaremos un informe completo una vez concluida la evaluación.

Agradecemos su comprensión y paciencia durante este momento. Les mantendremos informados a través de este medio y nuestras plataformas oficiales.

GERENCIA GENERAL

Cuando una emergencia ha ocasionado un incidente disruptivo o perdidas graves de las instalaciones y/o infraestructuras, es natural que los medios consulten acerca de la seguridad del dinero depositado por los ahorristas, en estas circunstancias la comunicación debe ser clara y debe tranquilizar a los socios y/o clientes, por ejemplo:

“Actualmente estamos trabajando para restablecer niveles mínimos de servicio, de acuerdo a regulaciones sectoriales. A horas [hh], estaremos en condiciones de operar con los siguientes servicios: [detalle de Servicios] en las oficinas de [Oficina], hasta restablecer la normalidad de las operaciones”.

En el caso para las redes sociales:

“Estamos evaluando los acontecimientos recientes y compartiremos más información próximamente. Agradecemos su comprensión. Síguenos para actualizaciones oficiales.”





**¡¡¡Gracias por la
atención!!!**

