

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

Esta asignatura tiene como objetivo dotar a los participantes en el Máster de conocimientos, técnicas, procedimientos y herramientas para gestionar la comunicación en situaciones de crisis desde estructuras propias de la Administración Pública.

El enfoque de la asignatura será eminentemente práctico cubriendo todas las fases del ciclo de vida de una crisis, desde dos ámbitos claves como son la prevención/preparación y la respuesta. Se pretende que los alumnos adquieran nociones que les permitan estar preparados para gestionar y responder de manera eficaz ante situaciones de riesgo y crisis que puedan surgir en el desempeño de sus funciones.

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

2017-18

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.

COMPETENCIAS

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 (12 horas)

AF2 - Trabajo en grupo (20 horas)

AF3 - Trabajo individual (10 horas)

AF5 - Lectura de documentos y análisis y búsqueda de otras fuentes de información (13 horas)

AF6 - Trabajo autónomo (20 horas)

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 (ponderación mínima 30% y máxima 50%)

EV3 - Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral (ponderación mínima 50% y máxima 60%)

EV4 - Evaluación de los trabajo individuales y, en su caso, valoración de su presentación oral (ponderación mínima 20% y máxima 40%)

PROFESORADO

Profesor responsable

Aguirre Borrallo, Miguel Ángel

Director General de Edelman Spain

Profesorado

Humet Mir, Carla

*Account Director en Comunicación Corporativa y Crisis
Edelman Barcelona*

HORARIO

Horario

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

El horario de las clases presenciales estará disponible en el [Aula Virtual](#) antes del inicio del curso.

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Libros y artículos

Alfonso González Herrero. *Marketing preventivo. La comunicación de crisis en la empresa*. Bosch Casa Editorial, 1998.

Aristóteles. *Retórica*. Alianza Editorial. 2014.

Edward Bernays. *Propaganda*. Editorial Melusina. 2008.

Mark Thomson. *Sin Palabras. ¿Qué ha pasado con el lenguaje de la política?* Editorial Debate. 2017.

Nicolás Maquiavelo. *El Príncipe*. Alianza Editorial. 2010.

Yago de la Cierva. *Comunicar en aguas turbulentas. Un enfoque ético para la comunicación de crisis*. Eunsa. IESE Business School. 2015.

Otras fuentes de referencia

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=PXI0qW3HBmukgpiYUjoJ6DhpE-A>

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

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