

# GUÍA DE MANEJO DE LA COMUNICACION EN SITUACIONES DE CRISIS

Southern Union Conference,  
Iglesia Adventista del Séptimo Día

Carolina | Florida | Georgia-Cumberland | Gulf States | Kentucky-Tennessee | South Atlantic  
South Central | Southeastern | Florida University of Health Sciences  
Oakwood University | Southern Adventist University | Adventist Health System





# **GUÍA DE MANEJO DE LA COMUNICACION EN SITUACIONES DE CRISIS**

Southern Union Conference,  
Iglesia Adventista del Séptimo Día

Carolina | Florida | Georgia-Cumberland | Gulf States | Kentucky-Tennessee | South Atlantic  
South Central | Southeastern | Adventist University of Health Sciences  
Oakwood University | Southern Adventist University | Adventist Health System

La Guía de Manejo de la Comunicación en Situaciones de Crisis fue creada originalmente por Celeste Ryan Blyden y publicada por el Departamento de Comunicaciones de Columbia Union Conference en el 2004. Fue actualizada y reimpressa, y ganó un Premio de Mérito otorgado por el Consejo de Comunicadores Religiosos, una asociación nacional de profesionales en el área de comunicación religiosa. Fue adaptada por el Departamento de Comunicaciones de Southern Union Conference y reimpressa en el 2008 y 2012 con el permiso legal apropiado.

Departamento de Comunicaciones  
Southern Union Conference  
3978 Memorial Drive  
Decatur, GA 30032

404-299-1832  
[www.southernunion.com](http://www.southernunion.com)

**Las copias adicionales están disponibles a pedido.**

# **GUÍA DE MANEJO DE LA COMUNICACION EN SITUACIONES DE CRISIS**

**Southern Union Conference,  
Iglesia Adventista del Séptimo Día**



Queridos Colegas:

Una crisis es un evento que puede redefinir la reputación de una organización, y que probablemente ocurre en el momento menos esperado. Ninguna organización—ni siquiera religiosa—está completamente inmune de atravesar por situaciones de crisis.

Dentro del territorio de Southern Union Conference de la Iglesia Adventista del Séptimo Día hay ocho conferencias, 260 escuelas, tres universidades, 40 instalaciones de asistencia médica, casi 1077 iglesias, y más de 250,000 miembros. Como administradores sirviendo en esta parte de la viña de Dios, nuestra responsabilidad es estar preparados para manejar las crisis de manera efectiva. La planificación, el trabajo en equipo, y la comunicación, son claves para este proceso.

Este plan de manejo de crisis está diseñado para ayudarnos a operar efectivamente y de común acuerdo. Incluye principios rectores para actuar durante situaciones críticas, los tipos de crisis para los que deberíamos estar preparados, puntos centrales del mensaje de la iglesia Adventista, información sobre los contactos para cada entidad de nuestra Unión, las etapas de una crisis, y los pasos a seguir para ayudarnos a saber cómo responder frente a ella.

Por favor repase esta guía periódicamente con su equipo, déjela a mano, y en caso de crisis—úsela.

Cordialmente,

R. Steven Norman, III  
Director de Comunicaciones

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>I</b>	Entendiendo la Crisis.....	6
<b>II</b>	Principios de Operación Durante la Crisis.....	7
<b>III</b>	Tipos de Crisis.....	8
<b>IV</b>	Lista de Equipos Necesarios Para Afrontar la Crisis.....	9-10
<b>V</b>	Etapas de una Crisis.....	11
<b>VI</b>	Pasos a Seguir Cuando una Crisis Ocurre.....	12-13
<b>VII</b>	Formas de Comunicación de Acuerdo al Tipo de Audiencia.....	14
<b>VIII</b>	Mensaje.....	15-16
<b>IX</b>	Relaciones Públicas Durante Emergencias- Qué Hacer, Qué No Hacer.....	17
<b>X</b>	Formulario Para Preparación de Entrevistas.....	18
<b>XI</b>	Guia sobre Que Decir/ Que no Decir.....	19
<b>XII</b>	Formulario de Registro Diario.....	20
<b>XIII</b>	Recursos/Organizaciones/Eventos de Entrenamiento.....	21
<b>XIV</b>	Directorio del Equipo de Crisis de Southern Union.....	22-26
<b>XV</b>	Tarjetas de Presentación del Equipo de Crisis.....	27
<b>XVI</b>	Formularios.....	28-32



# I. ENTENDIENDO LA CRISIS

Una crisis en la vida de una organización define su reputación. Es un evento impredecible que pone a dicha organización en el foco de atención. Si bien representa un peligro, es también una oportunidad que puede fortalecerla e inyectarle nueva vida.

## Propósito De Un Plan de Crisis

### Por Qué Planear Para Una Crisis

- Si no planificamos, estamos planeando fallar.
- Si no dominamos la crisis, la crisis nos dominará a nosotros.
- Si no unimos nuestros esfuerzos, divididos caeremos.
- Si no actuamos, nos veremos forzados a reaccionar.
- Si no estamos preparados para jugar en la ofensiva, tendremos que hacerlo en la defensiva.

¿Se ve el panorama?

### Beneficios De La Planificación\*

— Este plan se desarrolló a pedido de la Asociación General y la División Norteamericana, para ayudar a las organizaciones adventistas en Southern Union Conference a actuar responsablemente y manejar las crisis efectivamente. El plan provee información básica y clara, pautas y pasos a seguir que nos ayudarán a:

- Proteger nuestro nombre y reputación en la comunidad.
- Prevenir o disminuir una situación de crisis.
- Reducir y evitar la probabilidad de problemas legales.
- Controlar el daño causado por información falsa, crítica, o noticias negativas.
- Esparcir un mensaje positivo sobre la iglesia Adventista.
- Establecer una infraestructura y un plan de acción de manejo de crisis.
- Operar basados en el trabajo de equipo.
- Estar preparados.

Fuente: “Manual del Seminario de Entrenamiento Para el Manejo de Crisis” (2002), Asociación General.

### Adopte y Adapte

– Este plan está diseñado como plantilla, para proveer una guía general en el manejo de crisis. Deberá ser adaptado a situaciones específicas, evaluado, practicado, y actualizado anualmente. Las escuelas e instalaciones de asistencia médica, deberán consultar planes de crisis más especializados y extensivos, creados exclusivamente para ellos.



## II. PRINCIPIOS PARA OPERAR DURANTE UNA CRISIS

Estos principios siempre deberían ser característicos de nuestras organizaciones. Durante una crisis, se debe demostrar lo siguiente, en forma conscienczada:

### **Apertura**

- ¿Se tiene algo para esconder? Muchas veces existe información sensible y confidencial que no debe o puede revelarse por razones legales. De todos modos, es mejor mostrar cooperación y deseos de informar, que silencio y secreto.

### **Integridad**

- La honestidad es la mejor política; ¡Los pecados siempre lo alcanzarán! Considere cómo serán afectados todos los involucrados, proteja la privacidad, y demuestre preocupación genuina. Esto no se trata sólo de una historia o un evento; es posible que para alguien sea algo devastador y doloroso.

### **Precisión**

- Revise una y otra vez la información que presentará antes de aparecer públicamente. Si comete un error, reconózcalo antes de que se lo señalen, para que su integridad no sea cuestionada.

### **Consistencia**

- Cuando se asesore de lo ocurrido y sepa cuánto puede divulgar, comparta los hechos y no cambie su historia. Nada puede causar más daño que cambiar su actitud, historia o información. El mantener un registro detallado de la información, nombrar a un vocero, y distribuir la misma información a todos las audiencias puede ser de ayuda.

### **Flexibilidad**

- Sea flexible con su publico, los medios, y el personal. Ellos son quienes pueden realmente ayudar a alcanzar audiencias a las que usted desea llegar o al público en general, con la historia que usted quiere que se sepa. Trabaje con ellos, no en contra de ellos. Sea una fuente confiable de información apropiada.

### **Apariencia**

- Sea cuidadoso y consciente de la ropa que usa, la forma en que habla, y la manera en que se dirige a otros. No muestre una actitud defensiva o temerosa. Sea apropiado, muéstrese confiado, sincero y deseoso de ayudar. No use blanco o ropa a cuadros en una entrevista televisiva.

### **Justicia**

- El desarrollo de relaciones con un público clave en tiempos de paz, ayudará cuando surjan dificultades. No obstante, no muestre favoritismo durante las crisis. No baje la guardia ni hable extra oficialmente con nadie. Trate todas las preguntas de la misma forma, y responda en forma profesional y a tiempo.

### III. TIPOS DE CRISIS

Toda organización debiera estar preparada para afrontar situaciones de crisis. La siguiente es una lista de los tipos de crisis que nuestras organizaciones debieran prever, y de los eventos que las pueden provocar.

#### Organizaciones

- Asociaciones
- Uniones
- Iglesias/Miembros
- Escuelas/Universidades/cenTros
- Instalaciones de Asistencia Médica
- Centros de Servicio a la Comunidad

#### Situaciones Potenciales de Crisis

- Despidos o cierre de una institución
- Empleados, administradores, pastores voluntarios, o estudiantes acusados de conducta sexual inapropiada, abuso, robo, u otros delitos.
- Incendio o vandalismo de propiedades.
- Desastres naturales o ataques terroristas.
- Toma de rehenes o ataque a las instalaciones.
- Muerte de un empleado o estudiante.
- Iglesia, oficial de iglesia, programa, institución o agencia bajo investigación por parte de los medios de comunicación o la ley.
- Confrontación entre el gobierno y la iglesia, escuela, cenTros de educacion Preescolar, u hospital.
- Juicio en contra de una organización o empleado.
- Uso desautorizado del nombre de la iglesia en campañas de publicidad negativas.
- Medios de comunicación confundiendo la iglesia con otra organización.
- Miembro, pastor, o líder de la iglesia involucrado en actividades ilegales ( Ej., poligamia, homicidio, violencia doméstica, malversación de fondos).
- Conflicto agravado en oficina, iglesia, escuela, o cenTros de educacion Preescolar.

#### Disparadores/Indicadores

- Eventos de importancia o gran concurrencia ( Ej., graduaciones, camporees, viajes escolares, campamentos familiares, retiros, campamentos de verano, viajes o salidas, servicios de iglesia)
- Empleados, miembros de iglesia, o estudiantes descontentos.
- Despidos, expulsiones, suspensiones, evaluaciones con resultados negativos, o notas escolares.
- Exceso de trabajo o agotamiento, que pueden causar accidentes o conflictos.
- Falta de supervisión financiera, evaluaciones regulares, o revisiones de procedimientos.
- Equipo anticuado y edificios deteriorados.
- Falta de revisión y prácticas de procedimientos de seguridad regulares.
- Falta de infraestructura de comunicación, o de comunicación dentro de la organización; desinformación.

## IV. EQUIPO NECESARIO PARA AFRONTAR LAS CRISIS.

### Materiales de Comunicación

Reúna los siguientes materiales y guárdelos en una ubicación designada para uso exclusivo en momentos de crisis. El coordinador del equipo necesita mantener copias en su casa, la oficina, y su iPad.

- Una copia de esta guía de planeamiento e información adicional pertinente.
- Una lista de los miembros del equipo de crisis de la organización, con información de los números telefónicos de sus oficinas, casas, celulares, y direcciones de e-mail.
- Una lista vigente de los empleados de la organización y las formas de contacto.
- Una lista vigente de los medios de información públicos de la comunidad en donde se encuentra la organización.
- Una lista vigente de los teléfonos del departamento de policía, bomberos, sala de emergencias, control de envenenamiento, y de oficiales que responden en situaciones de desastre en el área donde el grupo de miembros de su organización prestará ayuda.
- (Notifique a los oficiales de la llegada del grupo con anticipación)
- Una copia de lista de creencias fundamentales de la iglesia Adventista (disponible en el sitio web)
- Una lista de los tópicos sobre los que la iglesia Adventista ha emitido declaraciones oficiales ( ej. matrimonio, clonación humana, juegos de azar, uniones entre personas del mismo mismo sexo, abuso sexual , etc.), o del libro que las contiene, ***Adventist Statements and Guidelines*** (visite [www.adventist.org](http://www.adventist.org))
- Una copia de la declaración de misión de la Iglesia Adventista y su organización
- Hoja de datos
- Perfil/Biografía y fotos de las personas clave

### Artículos de Viaje

Mantenga los siguientes artículos empacados o reúnalos inmediatamente en caso de crisis. Como coordinador del equipo de manejo de crisis de su asociación cenTro de educacion Presscolar o escuela, es posible que tenga que viajar (ej., a la asociación, escuela o iglesia):

- Materiales de comunicación listados previamente
- Un cargador de celular extra
- Libretas o papeles, y lapiceras
- Cámara, computadora laptop, y otro equipo
- Directorios de la asociación, escuela, cenTro de educacion Preescolar iglesia, y medios de comunicación públicos
- Un Atlas del país y un mapa detallado del estado en donde está localizada la organización
- Biblia
- Agua y bocado nutritivos
- Muda de ropa, zapatos cómodos, y artículos de tocador de un tamaño apropiado para viaje
- Bandera de la organización con logo

## **Lugares Designados**

Determine los lugares de: 1) encuentro, 2) trabajo, y 3) sesiones de reporte durante la crisis. Independientemente del lugar donde haya surgido la crisis, los miembros del equipo deben saber el lugar de los encuentros, y reunirse allí tan pronto surja la situación, para compartir información y coordinar esfuerzos.

El lugar de trabajo designado deberá estar equipado con televisión, radio, computadora, acceso a internet e e-mail, fax, y un teléfono con múltiples líneas. Lleve a cabo las sesiones en las que se intercambien reportes, instrucciones, etc., en un lugar al aire libre, con una luz agradable. Si el evento es positivo para su organización (ej., colaborando en los esfuerzos de alivio de desastre), asegúrese de que el fondo visual detrás de la persona a quien entrevisten los medios sea su logo, o personas usando su logo (ej., Conquistadores). Si el evento es negativo, no permita que dicho logo sea usado como fondo visual.



## V. ETAPAS DE UNA CRISIS

Existen diferentes etapas en una crisis — etapa previa a la crisis, durante la crisis, y después de la crisis. El siguiente es un resumen de los pasos a seguir durante cada fase:

### **Etapas Previa a la Crisis**

Una crisis es impredecible, pero no inesperada. Existen eventos disparadores, o indicadores de que algo no está funcionando debidamente, y situaciones o escenarios que nos pueden alertar. A menos que estemos experimentando una crisis, esta es la fase en la que nos encontramos constantemente:

- Planifique para la crisis y prepare el equipo sugerido
- Esté atento a las situaciones de alerta, y considere seriamente las preocupaciones y comentarios de los demás
- Manténgase al tanto de las situaciones en desarrollo. No las ignore.
- Diseñe y entrene un equipo de manejo de crisis, y un vocero
- Establezca vías de comunicación confiables (lista de e-mail, máquina de fax rápida)

### **Durante la Crisis**

Caos, confusión, miedo y falta de control, son características de la etapa inicial de una situación crítica. Este es el momento para tomar acción y trabajar para establecer el control de lo sucedido (lea detalles adicionales en las páginas 12 y 13):

- Determine el nivel de crisis, las acciones a tomar, y cómo responder
- Busque consejo y determine cuándo hablar, y cuándo callar
- Manaje la crisis siguiendo parámetros establecidos, cooperando con las autoridades y manteniendo a las audiencias relevantes informadas
- No permita que la crisis se salga de control o continúe indefinidamente
- Determine el momento del clímax y comience a mover la organización hacia la forma de operación normal

### **Después de la Crisis**

La situación se calmó y todo está volviendo a la normalidad. Las personas están haciendo su duelo, y tratando de seguir adelante. Este es el momento para convertir la etapa de duelo en una fase de sanamiento y aprendizaje:

- Evalúe las acciones y procedimientos para determinar qué funcionó bien y qué falló
- Interrogue al equipo de manejo de crisis, a los empleados, autoridades y consultores
- Prepare un reporte del caso para los administradores
- Ponga al día el plan de crisis y reemplace el equipo necesario

## VI. CUANDO LA CRISIS OCURRE . . . PASOS A SEGUIR

Esta es una guía básica de los pasos necesarios a seguir una vez que se toma conocimiento de la existencia de una crisis. Si bien los primeros cuatro pasos pueden ocurrir simultáneamente y en orden intercambiable, es fundamental saber que los ocho pasos son importantes, y deben ser seguidos:

### Paso 1 - Reúna los hechos:

- ¿Quién, qué, cómo, cuándo, dónde, por qué?
- Información de contacto de todos los involucrados.

### Paso 2 - Alerte y convoque al equipo de manejo de crisis:

- Informe al equipo
- Determine el tipo de crisis (interno o externo) preguntando “¿A quién afecta?”
- Determine el nivel de la crisis (sólo involucra a su organización, involucra a su conferencia o unión, involucra a una comunidad local o nacional.)
- Decida si necesita consejo legal, de Adventist Risk Management, pastoral, o alertar a las autoridades u oficiales de salud, etc.
- Identifique las audiencias (internas y externas) a las que deba informar
- Determine quién se encargará de dar información (ej., la policía o los médicos pueden informar a los medios, y usted puede informar a los padres, estudiantes, empleados y miembros de iglesia).
- Haga una lista de lo que puede y de lo que no debe decir (ej. se pueden comunicar hechos pero no nombres)
- Elija un portavoz apropiado para la situación específica, y el nivel de crisis.

### Paso 3 - Redacte una declaración que incluya:

- Los hechos e información pertinentes
- Lo que se está haciendo al respecto
- Incorpore los cuatro puntos de manejo de crisis (ver cuadro)
- Puntos del mensaje de la organización, que sean relevantes en el contexto de la situación
- Lo que la Iglesia Adventista haya votado en referencia a este tipo de incidentes o crisis (ej. declaraciones sobre varios temas, etc.)
- Identifique fuentes de información (personas, números de teléfonos, sitios web)

## Puntos a considerar en situaciones de crisis

**Noticia:** Al hacer declaraciones a los medios masivos de comunicacion exprese un estado de conmocion o tristeza tanto como sea apropiado.

**Certeza:** Indicar como se esta manejando la crisis. En primer lugar enfocarse en el bienestar de las personas, despues en el impacto sobre las propiedades, o el costo financiero en caso de ser aplicable.

**Puntos del Mensaje:** Hacer una declaracion positiva de lo que otros quieren saber acerca de tu organizacion.

**Actualizar:** Prometa mantener informada a la audiencia interesada. Asegurarse de incluir la informacion de contacto del portavoz.

#### **Paso 4 – Consulte con el director de comunicaciones de Southern Union y otros administradores (como el presidente, el consejo legal o el superintendente de educación) si fuere necesario:**

- Infórmeles lo sucedido y lo que está haciendo al respecto
- Comparta su declaración pública
- Identifique al vocero oficial
- Comente los pasos a seguir

#### **Paso 5 – Informe a su personal y colaboradores inmediatos:**

- Informe lo ocurrido y diga qué se está haciendo al respecto
- Distribuya la declaración oficial
- Identifique el vocero oficial
- Pida apoyo para terminar la crisis y repase la forma en la que deben responder a las preguntas
- Promételes mantenerlos informados
- Responda preguntas

#### **Paso 6 – Formule declaraciones a las audiencias a las que le interese llegar:**

- Responda todas las preguntas
- Manténgase al tanto de los detalles
- Provea actualizaciones periódicas

#### **El Comentario “Sin Comentarios”**

El hecho de decir “sin comentarios” suena como si usted estuviese escondiendo algo (admitiendo culpa). Si usted no es el vocero oficial, es mejor que derive la pregunta, y prometa que alguien que tiene mayor conocimiento acerca de la situación le devolverá la llamada pronto, o antes de la fecha límite.

#### **Step 7 – Monitoree y Maneje la Crisis:**

- Provea medios para que la gente exprese su dolor o responda positivamente (envíe tarjetas, organice una reunión de oración, brinde consejos, y ofrezca sesiones diarias de información)
- Determine cuándo la situación ha alcanzado su clímax o ha terminado
- Trabaje para que las operaciones vuelvan a la normalidad y los empleados regresen al trabajo
- No permita que individuos dentro de la organización exacerben la situación
- Comuníquese con las audiencias regularmente
- Mantenga un registro de actividades (fecha, personas con las que se habló, qué se dijo)

#### **Step 8 – Seguimiento:**

- Haga preguntas a su personal, maneje las preocupaciones, y agradezca a todos por trabajar juntos
- Desarrolle un reporte/estudio del caso y consulte con el equipo de manejo de crisis
- Haga los ajustes necesarios a su plan de crisis

## VII. AUDIENCIAS

Durante una crisis, es posible que usted deba informar a dos tipos de audiencias — interna y externa. La siguiente, es una lista de audiencias potenciales— el tipo de crisis determinará a cuál contactar:

### **Audiencias Internas**

- Pastores
- Miembros de iglesia
- Estudiantes y sus familias
- Alumnos
- Directores de escuela y maestros
- Empleados
- Miembros de la junta
- Administradores de la asociación y la unión
- Adventist Risk Management
- Abogados de la asociación y la unión
- Voluntarios
- Directores de CenTros de educación preescolar y el Personal de cuidado.
- Padres de los niños del cenTro.

### **Audiencias externas**

- Oficiales- de la ley, de emergencias, de bomberos.
- Medios de comunicación
- Negocios escuelas o cenTros de educación Preescolar cercanas
- Otras organizaciones religiosas
- Líderes y oficiales de la comunidad

## **Formas de Comunicación**

El tipo, el nivel de la crisis y su relación con su audiencia determinará el método de comunicación a usar. Esta es una lista de métodos de comunicación apropiados:

- Declaración pública
- Carta
- E-mail
- Publicaciones en sitio web
- Conferencia de prensa
- Entrevistas
- Artículo o edición especial de boletín de noticias
- Reuniones del municipio o reuniones de oración
- Sermones o mensajes
- Llamadas de teléfono personales
- Blogs/Medios de comunicación social — Facebook/Twitter



## VIII. PUNTOS CENTRALES DEL MENSAJE

Las declaraciones relevantes que se desee comunicar en relación con su organización debieran ser desarrolladas, memorizadas y compartidas genuina y consistentemente. A continuación se presentan algunas que deberán ser adaptadas a las situaciones específicas:

### **Iglesia Adventista del Séptimo Día**

- La Iglesia Adventista del Séptimo Día es una organización religiosa reconocida oficialmente. Es una denominación protestante con 19,126,438 miembros a nivel mundial. Más de 292,970 miembros viven en la región del sur de los Estados Unidos, y son activos en 1,131 congregaciones.

### **Creencias**

- La Iglesia Adventista del Séptimo día es una iglesia cristiana, que cree en la Biblia, la cual es la base de nuestra fe, esperanza, y futuro en Jesucristo

### **Escuela**

- Nuestra escuela (use el nombre) ha estado educando estudiantes en esta comunidad por más de \_\_\_\_ años y continuará proveyendo servicios educativos de calidad en los años por venir.
- La seguridad de nuestros estudiantes es nuestra más alta prioridad, y tomamos seriamente nuestra responsabilidad de protegerlos cada día. Cada inquietud o preocupación es manejada con seriedad e investigada apropiadamente.
- Los estudiantes son buenos; se esfuerzan, y por lo general realizan un excelente trabajo. Esta ha sido una situación desafortunada y trabajaremos para asegurarnos de que no vuelva a suceder.

### **Centros de Educacion Presscolar**

- Nuestro cenTro de educacion presscolar (use el nombre) ha estado cuidando y educando ninos pequenos en esta comunidad pos mas de \_\_\_\_ anos. Nosotros estamos orgullosos de ser parte de esta comunidad y continuaremos proveyendo cuidado de calidad y servicios educativos.
- La seguridad y el optimo cuidado de nuestros ninos son nuestra mas alta proridad. Nosotros Tomamos Seriamente la responsabilidad de Protegerlos cada dia. Cada Inquietud o preocupacion es manejada con seriedad e Investigada apropiadamente.
- Este es un programa de alta calidad que experimento una situacion desafortunada y no comun. y trabajaremos para que no vuelva a suceder.

### **Iglesia**

- Estamos orgullosos de ser parte de esta comunidad. Nuestra iglesia (use el nombre) ha estado aquí por más de \_\_\_\_ años, y nuestras puertas están siempre abiertas para ayudar a la comunidad.
- Los niños son el recurso más importante de la sociedad de nuestra iglesia. Queremos protegerlos en nuestras nuestros cenTros de educacion preescolar y escuelas, grupos juveniles y todos los ministerios que estén relacionados con ellos.
- Nuestros corazones y oraciones están con todos los que han sido lastimados.
- Cada vez que existe una herida, nosotros sentimos el dolor, y oramos para que la mano sanadora de Dios toque a aquellos que han sido heridos en este momento de dificultad.

## **Instituciones de Cuidado de la Salud**

- Los Adventistas del Séptimo Día valoran la vida humana. No toleramos la toma de la vida, ni asistimos a los que lo hacen. Este ha sido un incidente aislado y desafortunado.

## **Acusaciones**

- (Nombre de la organización) no tolera el acoso sexual. Nosotros valoramos a nuestros empleados y hemos adoptado una política severa al respecto. Cada preocupación es tomada e investigada seriamente.
- Nosotros entrenamos a los líderes que trabajan con niños y jóvenes para que pongan fin a todo tipo de abuso, y nunca abusen.

## **Temas**

- La violencia doméstica es un tema serio en América en la actualidad. Nosotros ofrecemos servicios de consejería y patrocinamos numerosos talleres de aprendizaje para ayudar en la construcción de matrimonios sólidos y familias sanas. Continuaremos orando por esta familia y los ayudaremos en este momento de dificultad.
- Quien diga que no toleramos la práctica de la homosexualidad está en lo cierto. Como cristianos que creemos en las enseñanzas de la Biblia, mantenemos nuestra convicción de adherirnos a los principios de la Biblia. No obstante, la Biblia también nos pide que nos amemos los unos a los otros; por lo tanto, confirmamos ese principio no juzgando a nadie.

# **Ejemplo de Declaración**

## **Tragedia en Fresno, California**

*Para publicación inmediata*

Central California Conference of Seventh-day Adventists  
Marzo 15, 2004

Nosotros lloramos con Fresno – y con los Estados Unidos. En este momento trágico, oramos para que Dios consuele a quienes han sido heridos profundamente por estos eventos sin sentido.

Algunos reporteros se han referido a Marcus Wesson como Adventista del Séptimo Día. Esto es incorrecto. Nosotros no hemos encontrado ningún registro que compruebe que el señor Wesson es miembro de iglesia Adventista del Séptimo Día.

La Iglesia Adventista del Séptimo Día es una organización oficial de denominación protestante con más de 15 millones de miembros en más de 200 países en el mundo.

Una vez más, estamos orando por las familias de la comunidad que han sido afectados por esta terrible tragedia.

# IX. RELACIONES PÚBLICAS - QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN CASOS DE EMERGENCIA

Antes de una emergencia prepare y distribuya una lista de acciones apropiadas e inapropiadas para que todos conozcan y entiendan. Ejemplos:

## **APROPIADAS\***

- Provea sólo información verificada
- Informe a la prensa sobre operaciones de alivio y recuperación
- Escorte a la prensa mientras estén en el sitio de la emergencia
- Designe un portavoz oficial
- Guarde registros de todas las averiguaciones y coberturas periodísticas
- Trate de estar al tanto y cumplir con los horarios de las conferencias de prensa
- Provea oportunidades equitativas y trate de facilitar la cobertura de los medios impresos y electrónicos
- Tenga una idea clara de la información que puede o no debe ser distribuida
- Coordine el planeamiento y la implementación de actividades de relaciones públicas con los otros aspectos de su plan de emergencia

## **INAPROPIADAS\***

- Especular ociosamente sobre las causas de la emergencia
- Especular acerca de la reanudación de las operaciones en su forma normal
- Especular sobre los efectos
- Especular acerca de las pérdidas monetarias
- Interferir con actividades legítimas de los medios
- Permitir que voceros desautorizados hagan comentarios en los medios
- Tratar de encubrir hechos o engañar a la prensa
- Establecer culpables

*\* Fuente: Oficina de Comunicaciones, General Conference*


## **Mantenga a la comunidad Adventista Informada**

- Incluya a los adventistas al considerar la comunicación con sus audiencias
- Desarrolle métodos de comunicación para mantener a los miembros adventistas informados con datos y noticias relevantes, especialmente cuando ocurre una crisis
- Comunique el ángulo adventista de la historia (ej. ¿Había un miembro adventista involucrado en el accidente? ¿Fue un miembro de iglesia acusado del crimen? ¿Fue la víctima?)
- Responda a los miembros que piden información sobre la crisis
- Eduque a los miembros en los puntos de vista y declaraciones oficiales sobre asuntos sociales
- Reconozca a los miembros como aliados que pueden ayudarlo a esparcir su mensaje
- No subestime la existencia de los rumores en la iglesia
- No trate de ocultar a los miembros, noticias o situaciones negativas
- No asuma que la información será tratada como “extra oficial” o “confidencial”
- No envíe por e-mail, información que no puede ser divulgada, para evitar el reenvío de la misma

## X. PREPARACIÓN DE UNA ENTREVISTA

Anote las preguntas que puedan formularle en referencia a la situación, y las posibles respuestas. Consulte con los consejeros aquellas sobre las que no está seguro.

Plantilla disponible en: [southernunion.com/Organization](http://southernunion.com/Organization):

	
<b>SOUTHERN UNION</b>	
Iglesia Adventista del Séptimo Día	
<b>FORMULARIO DE PREPARACIÓN DE ENTREVISTA</b>	
Nombre de la Organización:	
Crisis:	
Posibles Preguntas	Posibles Respuestas
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	




## XI. QUÉ DECIR, QUÉ NO DECIR

¿Qué es seguro y legal comunicar a las audiencias en una situación de crisis? Tome nota mientras discuta esto con su equipo de manejo de crisis y consultores legales. Básele en ello cuando escriba sus declaraciones, ofrezca entrevistas o sesiones de información

Qué Decir	Qué No Decir
<p data-bbox="253 575 362 604">Ejemplo</p> <ul data-bbox="212 657 732 961" style="list-style-type: none"><li data-bbox="212 657 732 762">● Un acampante masculino de 15 años murió ahogado en el lago esta mañana.</li><li data-bbox="212 814 732 961">● Las autoridades están todavía determinando la hora del deceso y los detalles relacionados con el incidente</li></ul>	<ul data-bbox="878 657 1341 1083" style="list-style-type: none"><li data-bbox="878 657 1341 762">● Nombre - porque es un menor y la familia no ha sido aún notificada.</li><li data-bbox="878 856 1341 886">● No culpe públicamente a nadie</li><li data-bbox="878 976 1341 1083">● Opiniones personales - no especule sobre sospechas, rumores o insinuaciones</li></ul>

## XII. REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS

Plantilla disponible en: [southernunion.com/Organization](http://southernunion.com/Organization):

	<b>SOUTHERN UNION</b> Iglesia Adventista del Séptimo Día	
Fecha:	Tiempo:	
Nombre:	Título:	
Organización:		
Teléfono:	Fax:	E-mail:
Razón de la llamada:		
Fuente de la información:		
*Llamada (+) (-) (n):		
Acciones Tomadas:		
Mensaje recibido por:		
NOTAS:		
*+= Llamada positiva; - = Llamada negativa; n= Llamada neutral		

## XIII. RECURSOS

Communication Planning, An Integrated Approach, Ferguson, S. (1999).  
Thousand Oaks, CA: SAGE

Crisis Management Seminar Training Manual, (2002), General Conference of Seventh-day Adventists.

Free Publicity, Crilley, Jeff (2003). Dallas, TX: Brown Books Publishing Group.

How Shall They Hear: A Handbook for Religion Communicators, (2000).  
Religion Communicators Council.

Media Training 101: A Guide to Meeting the Press, Stewart, Sally (2004). Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.

Ongoing Crisis Communication. Third Edition, Coombs, W. Timothy (2007).  
Thousand Oaks, CA: SAGE

Risk Issues and Crisis Management: A Casebook of Best Practice. Fourth Edition, Regester, Michael and Larkin, Judy (2008). Philadelphia: Certified Institute of Public Relations.

The Crisis Counselor: A Step-by-Step Guide to Managing A Business Crisis,  
Caponigro, Jeffery R., ([www.crisiscounselor.com](http://www.crisiscounselor.com))

## ORGANIZACIONES

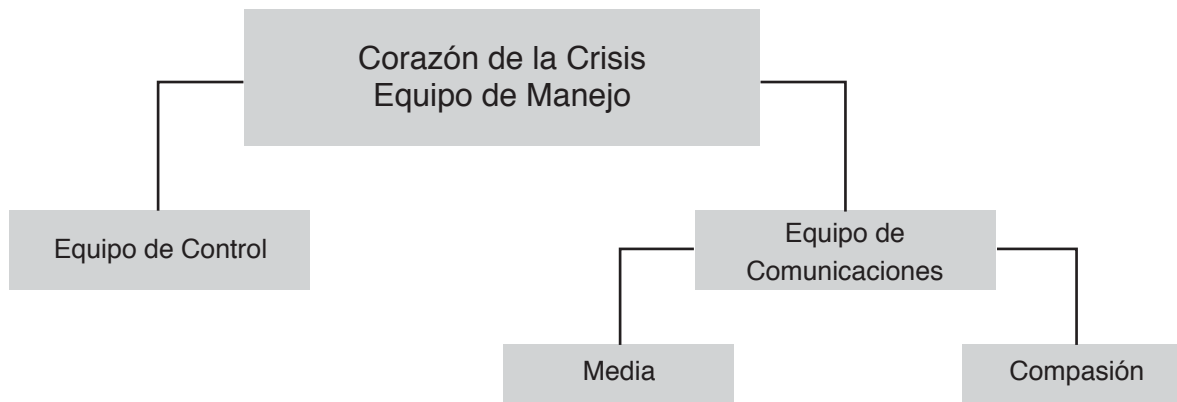
**Sociedad de Comunicadores Adventistas** - Una organización para agentes de comunicaciones en cada área; los beneficios incluyen: publicación informativa trimestral, convención anual con talleres, creación de redes, premios, banquetes. [www.adventistcommunicator.org](http://www.adventistcommunicator.org).

**Concilio de Comunicadores Religiosos** - Una organización interreligiosa para comunicadores; los beneficios incluyen: publicación informativa, sitio web, convención anual, premios para miembros.  
[www.religioncommunicators.org](http://www.religioncommunicators.org)

# XIV. SOUTHERN UNION CONFERENCE

## DIRECTORIO DEL EQUIPO DE MANEJO DE CRISIS

### Diagrama del Flujo de la Gestión de Crisis



#### **Southern Union Conference**

3978 Memorial Drive/P.O. Box 849  
Decatur, GA 30032 / 30031-0849  
404 299-1832  
www.southernunion.com

#### **Equipo Central de Manejo de Crisis**

Este equipo tiene la responsabilidad de la supervisión general del manejo de situaciones críticas.

Jim Davidson, *Presidente, Equipo Central de Manejo de Situaciones de Crisis*

Randy Robinson, *Tesorero*

Dennis Millburn, *Subtesorero*

R. Steven Norman III, *Director de Comunicaciones*

Helen Rogers, *Consejera Legal*

Bob Burrow, *Consultor de Reclamos, Adventist Risk Management*

#### **Equipo de Comunicaciones de Situaciones de Crisis**

Este equipo se encarga de la comunicación con los medios y otras audiencias

R. Steven Norman III, *Coordinador del Equipo de Comunicaciones de Situaciones de Crisis*

Nathan Zinner, *Asistente del Director de Comunicaciones*



## **Líderes del Equipo de Control de Crisis**

Los líderes del equipo de control de situaciones de crisis son los responsables de la respuesta operativa inmediata. Los miembros del equipo serán seleccionados para asistir de acuerdo al tipo de crisis.

Diana Gunter, *Recursos Humanos*

Debra Fryson, *Equipo de Control de Crisis del área de educación*

William Smith, *Equipo de Control de Crisis del área de publicaciones*

Keith Reid, *Equipo de Control de Crisis del área de HHES (Servicio Educativo de Hogar y Salud)*

Eric Witter, *Equipo de Control de Crisis de la planta física*

Monica Allen, *Adventist Risk Management*

Jim Ingersoll, *Equipo de Respuesta en situaciones de desastre*

Jorge Mayer, *Equipo de Control de Crisis del área hispana*


Todd Mace, *Equipo de Control de Crisis del área informática*

## **Acerca de Southern Union Conference**

Southern Union Conference coordina el ministerio de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en la región del sur de los Estados Unidos, donde más de un cuarto de millón de miembros se reúnen para adorar en más de 1,000 congregaciones.

# Directorio de la Organización

Use la siguiente información para identificar a los miembros del equipo de manejo de crisis, los puntos claves del mensaje, y las estadísticas de su organización que sean relevantes. Mantenga esta información al día y al alcance de la mano. (PDF disponible en [southernunion.com/](http://southernunion.com/))



## SOUTHERN UNION

---

### Iglesia Adventista del Séptimo Día

Nombre de la Organización:

Miembros del Equipo de Manejo de Crisis:

---

---

---

---

---

---

---

---

Puntos Claves del Mensaje:

Estadísticas de la Organización:

Membresía: 

---

Iglesias: 

---

Escuelas: 

---

Centros de ASC: 

---

CenTros de educacion Preescolar: 

---

# Coordinadores

## **Carolina Conference**

2701 East W. T. Harris Blvd, Charlotte, NC 28213

P.O. Box 44270, Charlotte NC 28215-4270

704-596-3200

[www.carolinasda.com](http://www.carolinasda.com)

Director de Comunicaciones: Ron Quick, [Ronquick@cs.com](mailto:Ronquick@cs.com), 704-609-1919

## **Florida Conference**

655 North Wymore Road, Winter Park, FL 32789-1715

P.O. Box 2626, Winter Park, FL 32790-2626

407-644-5000

[www.floridaconference.com](http://www.floridaconference.com)

Director de Comunicaciones: Martin Butler, [Martin.Butler@floridaconference.com](mailto:Martin.Butler@floridaconference.com), 407-257-9843

## **Georgia-Cumberland Conference**

255 Conference Drive, NE, Calhoun, GA 30701

P.O. Box 12000, Calhoun GA 30703

706-629-7951

[www.gccsda.com](http://www.gccsda.com)

Director de Comunicaciones: Tamara Fisher, [tfisher@gccsda.com](mailto:tfisher@gccsda.com), 678-899-5560

## **Gulf States Conference**

6450 Atlanta Highway, Montgomery, AL 36117

P.O. Box 240249, Montgomery AL 36124

334-272-7493

[www.gscsda.org](http://www.gscsda.org)

Director de Comunicaciones: Rebecca Grice, [rggrice@gmail.com](mailto:rggrice@gmail.com), 334-303-5275

## **Kentucky-Tennessee Conference**

850 Conference Drive, Goodlettsville, TN 37072

P.O. Box 1088, Goodlettsville TN 37070-1088

615-859-1391

[www.kytn.net](http://www.kytn.net)

Director de Comunicaciones: Steve Rose, [srose@kytn.net](mailto:srose@kytn.net), 615-584-7423

## **South Atlantic Conference**

294 Hamilton E. Holmes Dr., NW, Atlanta, GA 30318

P.O. Box 92447, Atlanta GA 30314-0447

404-792-0535

[www.southatlantic.org](http://www.southatlantic.org)

Director de Comunicaciones: James Lamb, [jlamb@southatlantic.org](mailto:jlamb@southatlantic.org), 404-375-5880

## **South Central Conference**

715 Youngs Lane, Nashville, TN 37207

P.O. Box 24936, Nashville, TN 37207

615-226-6500, x128

[www.scc-adventist.org](http://www.scc-adventist.org)

Director de Comunicaciones: Michael Harpe, [michael.harpe@scc-adventist.org](mailto:michael.harpe@scc-adventist.org), 205-541-3887

## **Southeastern Conference**

1701 Robie Avenue, Mt. Dora, FL 32757-6339

P.O. Box 1016, Mt. Dora FL 32756

352-735-3142

[www.secsda.org](http://www.secsda.org)

Director de Comunicaciones: Robert Henley, [rlhenley@secsda.org](mailto:rlhenley@secsda.org), 407-489-2500

# **Universidades**

## **Adventist University of Health Sciences**

671 Winyah Drive, Orlando, FL 32803-6339

407-303-7747

[www.adu.edu](http://www.adu.edu)

Director de Marketing y PR: S. Eric Cadiente, [eric.cadiente@FHCHS.edu](mailto:eric.cadiente@FHCHS.edu), 321-217-1307

## **Oakwood University**

7000 Adventist Boulevard, NW, Huntsville, AL 35896

256-726-7000

[www.oakwood.edu](http://www.oakwood.edu)

Director de Relaciones Públicas: Tim Allston, [tallston@oakwood.edu](mailto:tallston@oakwood.edu), 256-694-5651

## **Southern Adventist University**

4881 Taylor Circle, Collegdale, TN 37315

423-238-2111

[www.southern.edu](http://www.southern.edu)

Director de Marketing y Relaciones de la Universidad: Ingrid Skantz, [iskantz@southern.edu](mailto:iskantz@southern.edu)

Communications Manager: Luas Patterson, [lpatterson@southern.edu](mailto:lpatterson@southern.edu)

## **Adventist Health System**

900 Hope Way, Altamonte Springs, FL 32714

407-357-2082

[www.adventisthealthsystem.com](http://www.adventisthealthsystem.com)

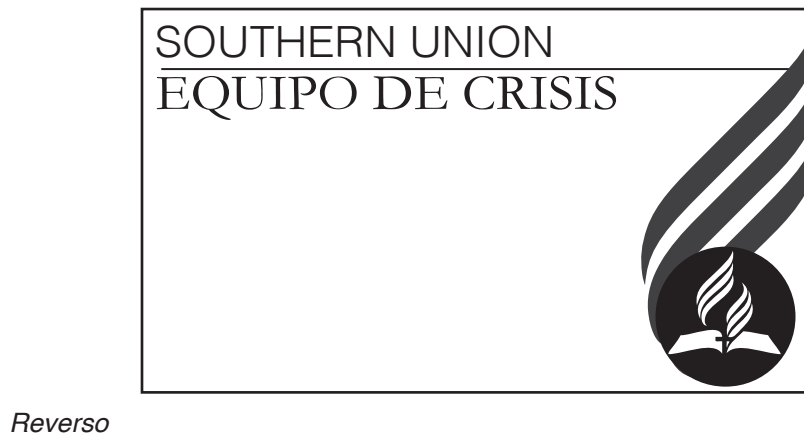
Director Corporativo de Comunicaciones: Kevin Edgerton, [kevin.edgerton@ahss.org](mailto:kevin.edgerton@ahss.org), 407-492-7512

Subdirector de Comunicaciones Corporativas: Christine Stewart, [christine.stewart@ahss.org](mailto:christine.stewart@ahss.org)

Especialista en Comunicaciones Corporativas: Rainey Turlington, [rainey.park@ahss.org](mailto:rainey.park@ahss.org)

## XV. TARJETA DE PRESENTACIÓN / LLAMADO

Por lo general, las crisis no ocurren cuando usted está en la oficina, sino en los momentos menos adecuados. Use este modelo para desarrollar una tarjeta que quepa en una billetera, para que cada administrador, director, y pastor en su organización pueda llevar consigo constantemente. La parte frontal llevará los nombres del director del departamento de comunicaciones de la unión y del consejero legal. Use la parte posterior para listar los miembros de su equipo de manejo de crisis con sus números de contacto:



## **XVI. FORMULARIOS**

Los formularios en esta sección pueden duplicarse para el uso de su organización.

- DESCRIPCIÓN DE LA CRISIS
- REGISTRO DIARIO
- DIRECTORIO DE LA ORGANIZACIÓN
- FORMULARIO DE PREPARACIÓN DE UNA ENTREVISTA



## Descripción de la Crisis

Fecha:

Resumen de lo sucedido:

Determine tipo y nivel de la crisis (Interna or Externa)

Liste el público al que apunta:

Forma de alcanzarlo:

Emitir declaración a los siguientes:

Qué decir:

Noticia (lo que sabemos)

Declaración (Preocupación, Cooperación)

Mensaje (lo que queremos que se sepa )

Actualización (Contacto)





## REGISTRO DIARIO

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Título: \_\_\_\_\_

Organización: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Razón de la llamada call: \_\_\_\_\_

Fuente de Información: \_\_\_\_\_

\*Llamada (+) (-) (n): \_\_\_\_\_

Acción tomada: \_\_\_\_\_

Mensaje tomado por: \_\_\_\_\_

NOTAS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



SOUTHERN UNION

Iglesia Adventista del Séptimo Día

## DIRECTORIO DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la organización

Miembros del Equipo de Crisis:

---

---

---

---

---

---

---

Puntos Claves del Mensaje:

Estadísticas de la Organización:

Miembros:

---

Iglesias:

---

Escuelas:

---

Centros ASC

---

Centros de Educación Preescolar:

---



## Formulario de Preparación de Entrevista

Nombre de la Organización:

Crisis

Posibles Preguntas:	Posibles Respuestas:
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	





Iglesia Adventista<sup>™</sup>  
del Séptimo Día

SOUTHERN UNION CONFERENCE

---

302 Research Drive, Norcross, GA 30092  
770-408-1800  
[www.southernunion.com](http://www.southernunion.com)