

Taller de Manejo de Crisis

Versión en línea

Nota: Este curso es en la modalidad en línea a través de la herramienta Zoom. Se requiere que el participante cuente con computadora, laptop, tablet, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo que permita reproducir audio y video y una buena conexión a internet.

Las clases serán en tiempo real en los días y horario publicados. Las sesiones no serán grabadas y el participante sólo tendrá acceso a las sesiones del curso en el grupo al cual se haya inscrito.

EXPOSITOR

LIC. VERÓNICA MARÍA LOMELÍN ZÁRATE

Experta en la consultoría empresarial e institucional, relaciones públicas, manejo de crisis y capacitación de voceros con más de 30 años de experiencia en el desarrollo de programas de estrategia para instituciones y firmas internacionales como:

- IBM
- Sistema Coca-Cola
- Secretaría de Turismo / Programa Mundo Maya
- Grupo Gutiérrez (Guatemala)
- Unilever
- EADS
- Laboratorios Merck
- Glaxo-Wellcome
- Asociación de Porcicultores Mexicanos
- Monsanto

En materia de manejo de crisis ha estado involucrada en la atención de situaciones de crisis, enfocada a la administración del proceso para minimizar el impacto a la imagen de empresas que se han visto afectadas por este tipo de eventos. Ha capacitado a ejecutivos de diversas firmas internacionales en preparación de voceros, manejo de crisis y presentaciones efectivas, tales como:

- Danone de México
- Bonafont
- Unilever
- Holcim Apasco
- Grupo Bimbo
- Sistema Coca Cola
- Novartis
- Ficrea
- KUO
- Grupo Lala
- Telefónica Movistar
- Monsanto
- Unión Nacional de Avicultores, entre otras.

Ha entrenado a funcionarios públicos nacionales e internacionales entre los que destaca el ex presidente de Guatemala Álvaro Arzú. Catedrática de los temas de manejo de crisis y comunicaciones en el ITESM campus Estado de México, así como profesora y coordinadora del diplomado en Relaciones Públicas y Comunicación Social en el ITAM. Su carrera se ha enfocado al desarrollo e implementación de programas de consultoría estratégica durante su larga trayectoria en agencias globales de comunicación (Burson-Marsteller, Grupo Consultoría Estratégica, Fleishman- Hillard). Actualmente, ejerce sus conocimientos y experiencia como profesional independiente.

OBJETIVO

Establecer un método de gestión de crisis para las áreas operativas y el corporativo de empresas, instituciones u organizaciones:

- Diseñar un sistema integral orientado a proteger la imagen y reputación de la empresa, institución u organización ante sus públicos clave.
- Preparar a las áreas funcionales y estratégicas de la empresa, institución u organización para manejar asuntos que pudieran dar lugar a crisis.

Metas específicas:

- Mostrar la metodología para definir las áreas de riesgo y los asuntos con potencial de convertirse en crisis.
 - FODA
- Desarrollar las herramientas para actuar con efectividad antes situaciones de crisis.
 - MANUAL
- Establecer los comités y la infraestructura necesaria para manejar las crisis.
- Capacitar a los ejecutivos clave en las mejores prácticas de manejo de crisis.
 - SIMULACIONES
- Asegurar el cumplimiento y permanencia del sistema de crisis a largo plazo.

DIRIGIDO A

- Ejecutivos clave de la alta gerencia de empresas, organizaciones e instituciones con poder en la toma de decisiones
- Funcionarios de gobierno de alto nivel con poder en la toma de decisiones

TEMARIO

1. EJECUCIÓN Y ANÁLISIS DEL SISTEMA DE FORTALEZAS, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA)

- a. Crisis históricas y su manejo
- b. Eventos de mayor daño económico, social y ambiental
- c. Cumplimiento normativo
- d. Marcos regulatorios
- e. Metodología para realizar un FODA

2. MANUAL Y PROTOCOLOS DE CRISIS

- a. Definiciones y criterios
- b. Comités de manejo de crisis, sus roles y responsabilidades
- c. Políticas de comunicación
- d. Infraestructura necesaria
- e. Pasos generales de actuación
- f. Anexos (formatos y directorios)

3. TALLERES DE SIMULACIÓN DE CRISIS

- a. Formación y capacitación del comité de manejo de crisis
- b. Aplicación del sistema de manejo de crisis
- c. Ejercicios prácticos con situaciones reales y/o posibles
- d. Aplicación de los protocolos incluidos en el manual de manejo de crisis

DURACIÓN

24 horas