

Las controversias y crisis de comunicación suelen emerger y escalar cuando el ruido supera la certidumbre. En tal sentido, si desde el origen se cuida la información que se difunde, ya sea a nivel proactivo o de contención, hay una mayor probabilidad de preservar la reputación institucional y capitalizar experiencias. De este modo, gestionar una crisis va desde planear y prevenir, hasta contener y subsanar. Todo ello, desde un proceso estratégico de comunicación en el que confluyan los valores y acciones institucionales frente a sus públicos clave.

A large, light blue graphic of the number 5 is positioned in the lower half of the page. The number is composed of thick, rounded strokes. The top horizontal bar is a solid line. The vertical stem is a thick stroke that curves at the bottom into a large, open circle. The text 'GESTIÓN de CRISIS' is centered within this circle.

**GESTIÓN  
de CRISIS**

## Tomar este curso permitirá

- Distinguir entre los diversos tipos de crisis o controversias
- Visualizar escenarios de riesgo
- Conocer y diseñar procesos de escalación
- Perfilar los elementos clave de la comunicación de crisis
- Consejos para un cierre simbólico y técnico

## Contenidos

### Fase de prevención

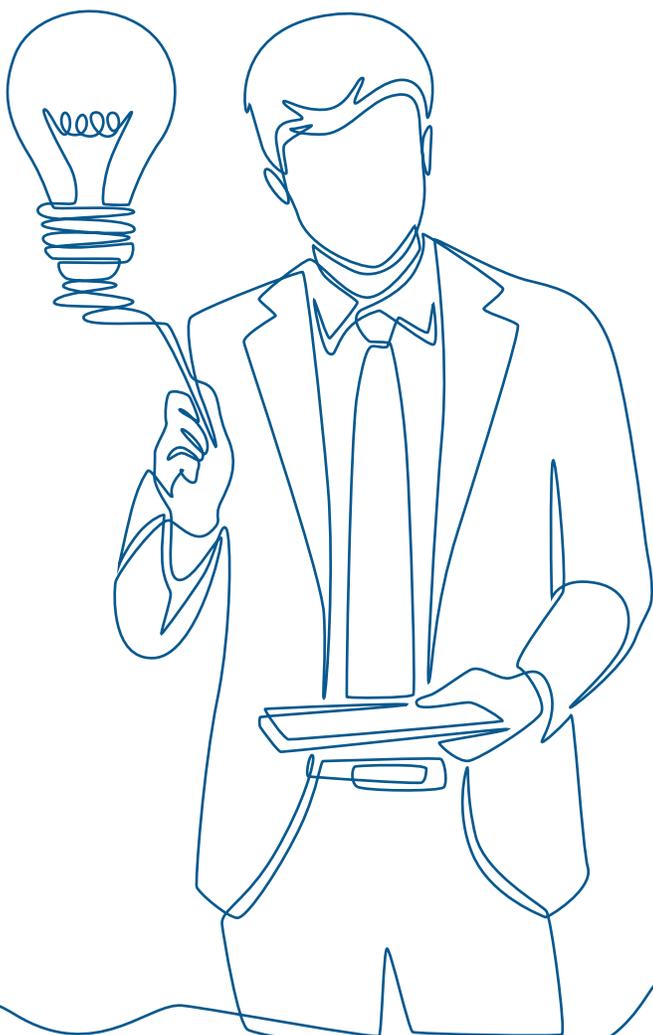
- Planificación de riesgos
- Identificación de señales
- Registro y trazabilidad
- Planes de mitigación

### Fase de resolución

- Las crisis corporativas y su impacto en la reputación frente a las audiencias
- Eventos de riesgo de comunicación
- Tipos de crisis por industrias o instituciones
- Contención de crisis y capital reputacional
- Construcción de mensajes para distintas audiencias clave
- Quién debe comunicar en una crisis y cómo debe hacerlo
- La dinámica entre vocería y reportería
- Mensajes claves para contención
- Esquema para toma de decisiones y responsables

### Fase de cierre

- Cómo sabemos que una crisis terminó
- Gestión postcrisis



[proacomunicacion.mx](http://proacomunicacion.mx)

[cursosytalleres@proa.estructura.com.mx](mailto:cursosytalleres@proa.estructura.com.mx)

Av. Miguel Ángel de Quevedo 8 Desp. 701

Col. Hacienda de Guadalupe Chimalistac

Alcaldía Álvaro Obregón,

Ciudad de México 01050

 (+52) 55 1228 5259