

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJÉRCITO NACIONAL



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CRISIS			
MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico			
PROCESO: Gestión de Comunicaciones Estratégicas			
Código: P-COEJC-DICOE-344	Versión: 0	Fecha de emisión: 2020-04-16	Número de Páginas: 10

Elaboró	Revisó	Aprobó
 TE PAOLA QUINTANA Oficial Gestión de Reputación	 CT. ROSA RODRÍGUEZ ORTIZ Oficial Planes	 OR. SANDRA GARCÍA COLMENARES Directora Comunicaciones Estratégicas

Gestión de Crisis

Control de Actualizaciones

Actualización a la Versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
0	Procedimiento Inicial	2020-04-16

Gestión de Crisis

CONTENIDO

1. OBJETIVO:.....	4
2. ALCANCE:	4
3. CONTROL:.....	4
4. DEFINICIONES:	4
5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES:.....	6
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:.....	10
7. NORMATIVIDAD APLICABLE:.....	10
8. ANEXOS:	10

Gestión de Crisis

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para dar respuesta ante una situación de crisis interna y externa que afecte negativamente la imagen y reputación institucional.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de información difundida en medios de comunicación externos que se convierte en un hecho potencial de riesgo para la imagen institucional y/o que afecten la reputación del Ejército Nacional, mediante lo cual se activan los mecanismos de generación de estrategias comunicacionales adecuadas, que permita resguardar la imagen institucional de forma positiva. Este tipo de eventos son de interés para la Fuerza y pueden involucrar información referente a las Divisiones, Brigadas, Comandos Operativos y Fuerzas de Tarea en todo el país.

3. CONTROL:

La Dirección de Comunicaciones Estratégicas establece control de la gestión de crisis, verificando el cumplimiento de los procedimientos y directrices relacionadas con la gestión de reputación de la institución, midiendo y verificando el nivel de importancia en cada uno de los casos.

4. DEFINICIONES:

CRISIS: Surge cuando un sistema se enfrenta a una situación que rompe su equilibrio interno generando un cambio. Comprender y reconocer la naturaleza de una crisis es el primer paso para poder actuar sobre ella.

COMITÉ DE CRISIS: Conjunto de personas encargadas de la sinergia operacional (Comandante, inteligencia, operaciones, comunicaciones, jurídica), donde su objetivo es asesorar, recomendar y presentar líneas de acción y estratégicas al comandante de la unidad para enfrentar situaciones difíciles.

SEMÁFORO DE RIESGOS: Guía para detectar los eventos que pueden generar una crisis de información pública.



No está autorizado su reproducción total o parcial

Gestión de Crisis

IMPACTO: Trata de la captura mediante soporte en audio, video o pantallazo del resultado de la difusión de un contenido en medios internos o externos con soporte en una página web con URL.

RIESGO: Posibilidad de que se produzca un contratiempo, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

PÚBLICO EXTERNO: Es aquel que no tiene relación directa con la organización.

Siglas:

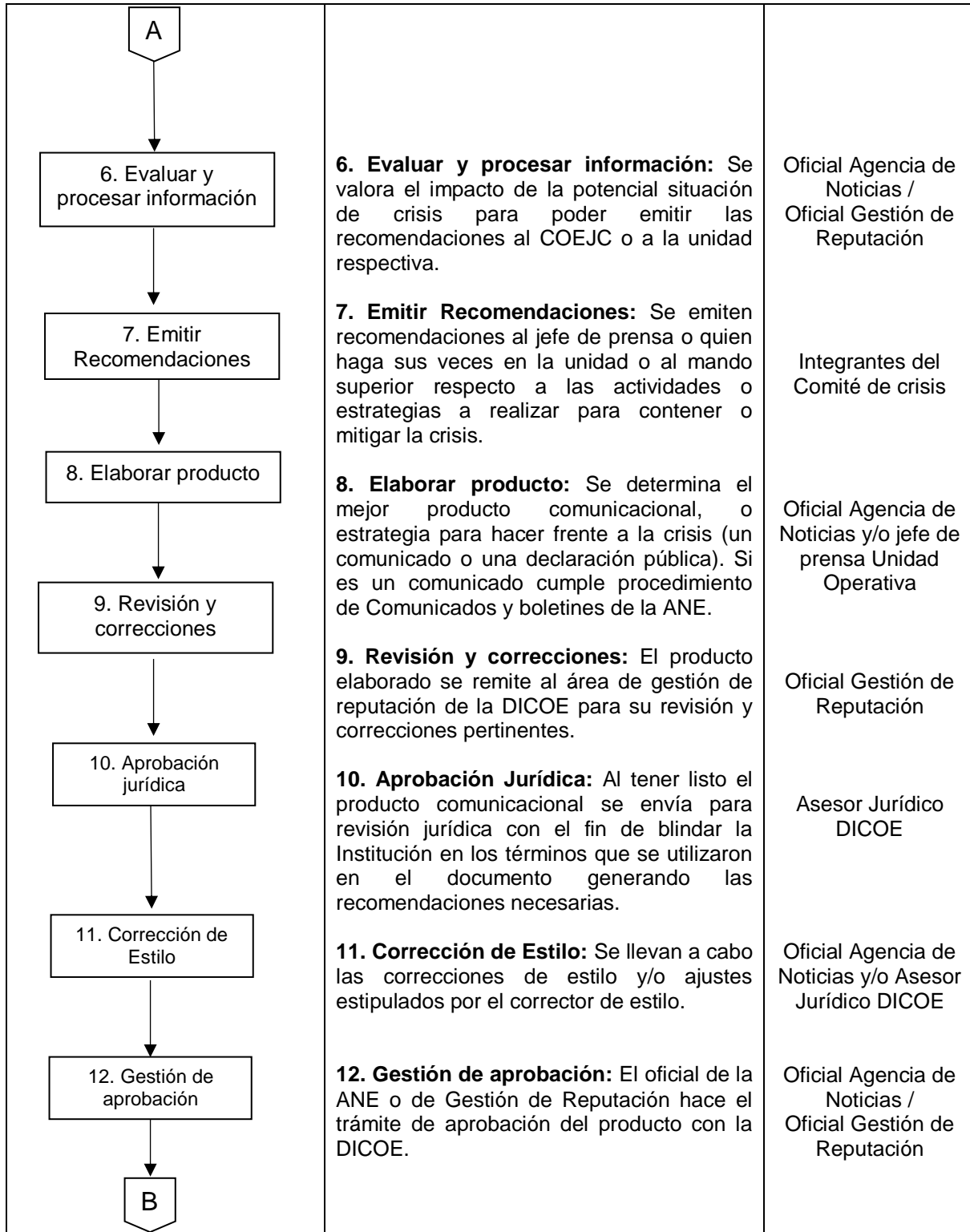
- **MDN:** Ministerio de Defensa Nacional
- **COGFM:** Comando General de la Fuerzas Militares
- **COEJC:** Comando del Ejército Nacional.
- **DICOE:** Dirección de Comunicaciones Estratégicas.
- **ANE:** Agencia de Noticias Ejército
- **SAMED:** Sistema de Almacenamiento y Medición de la DICOE.

Gestión de Crisis

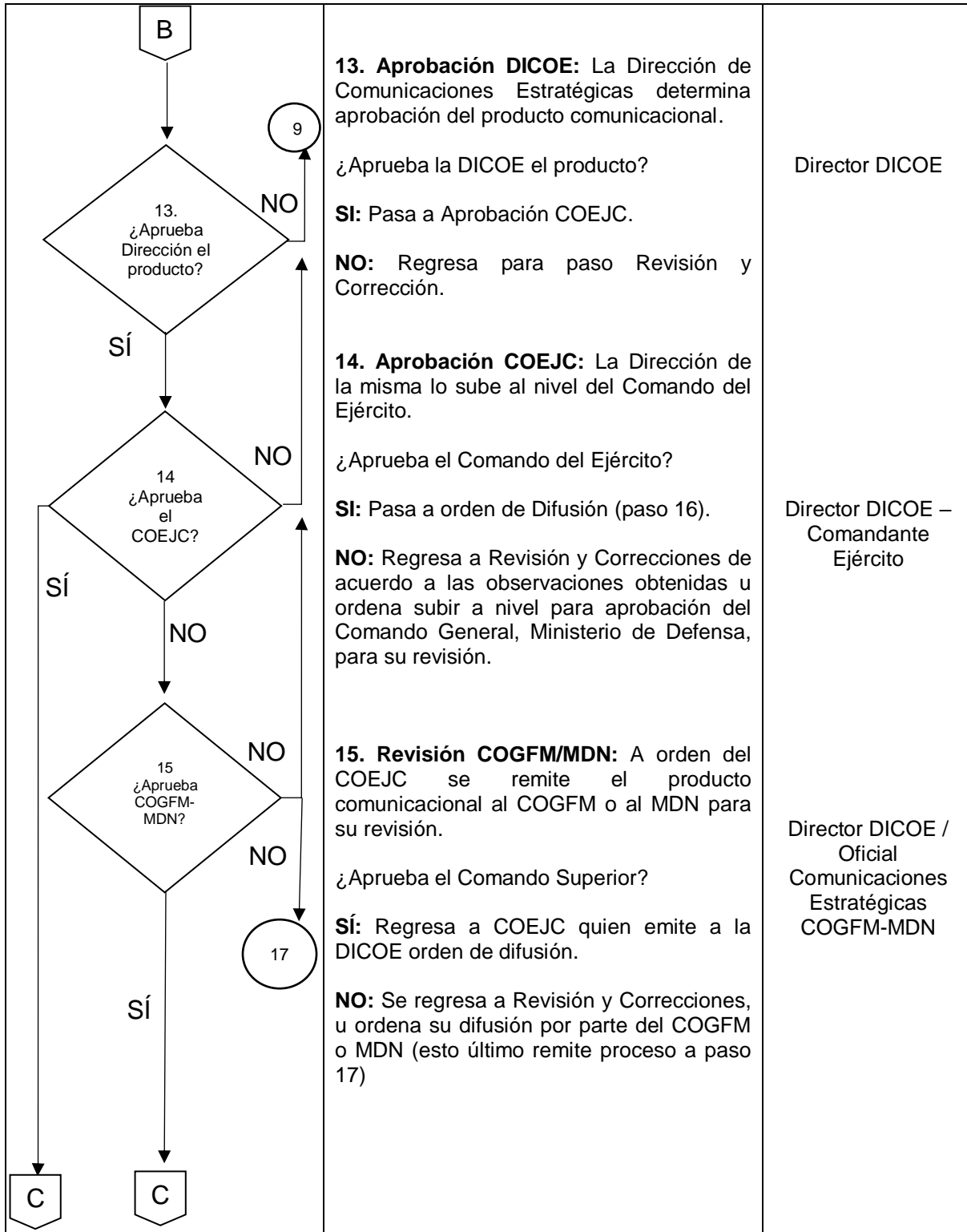
5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Identificar el hecho] 1 --> 2[2. Establecer procedencia] 2 --> 3[3. Tomar contacto unidad] 3 --> 4{4. Identificar el nivel} 4 -- Operacional --> 4_1[4.1 Comité en Unidad Operativa] 4 -- Estratégico --> 5[5. Seguimiento] 4_1 --> 5 5 --> A{{A}} </pre>	<p>1. Identificar el hecho: Mediante la gestión de monitoreo de medios externos se identifica el hecho que afecta la imagen y reputación del Ejecito Nacional a través de información interna de la fuerza y/o a través de cualquier plataforma de medios.</p> <p>2. Establecer la procedencia: que generó la crisis, a través de las diferentes plataformas de medios, radio, televisión, internet o a través de las unidades militares, entre otros.</p> <p>3. Tomar contacto con la unidad: Se establece un contacto directo con el jefe de prensa, o quien haga sus veces, de la unidad operativa mayor o menor del COEJC directamente implicada, o el medio que generó la crisis, de forma verbal y/o escrita, con el fin de conocer más detalles de lo acontecido.</p> <p>4. Identificar el nivel: Se debe valorar y decidir si la crisis generada corresponde con el nivel operacional o con el nivel estratégico. Operacional: Gestión de crisis pasa a comité de crisis en la unidad operativa con asesoría de la DICOE. Estratégico: Crisis generadas a nivel estratégico, dependencias del Estado Mayor y el Cuartel General del Ejército.</p> <p>5. Seguimiento: Se reúne los integrantes del comité y se hace el seguimiento por parte del sistema de comunicaciones de la DICOE.</p>	<p style="text-align: center;">Periodista Monitoreo ANE</p> <p style="text-align: center;">Oficial Agencia de Noticias</p> <p style="text-align: center;">Oficial Agencia de Noticias / Oficial Gestión de Reputación</p> <p style="text-align: center;">Oficial Agencia de Noticias / Oficial Gestión de Reputación</p> <p style="text-align: center;">Oficial Gestión de Reputación</p>

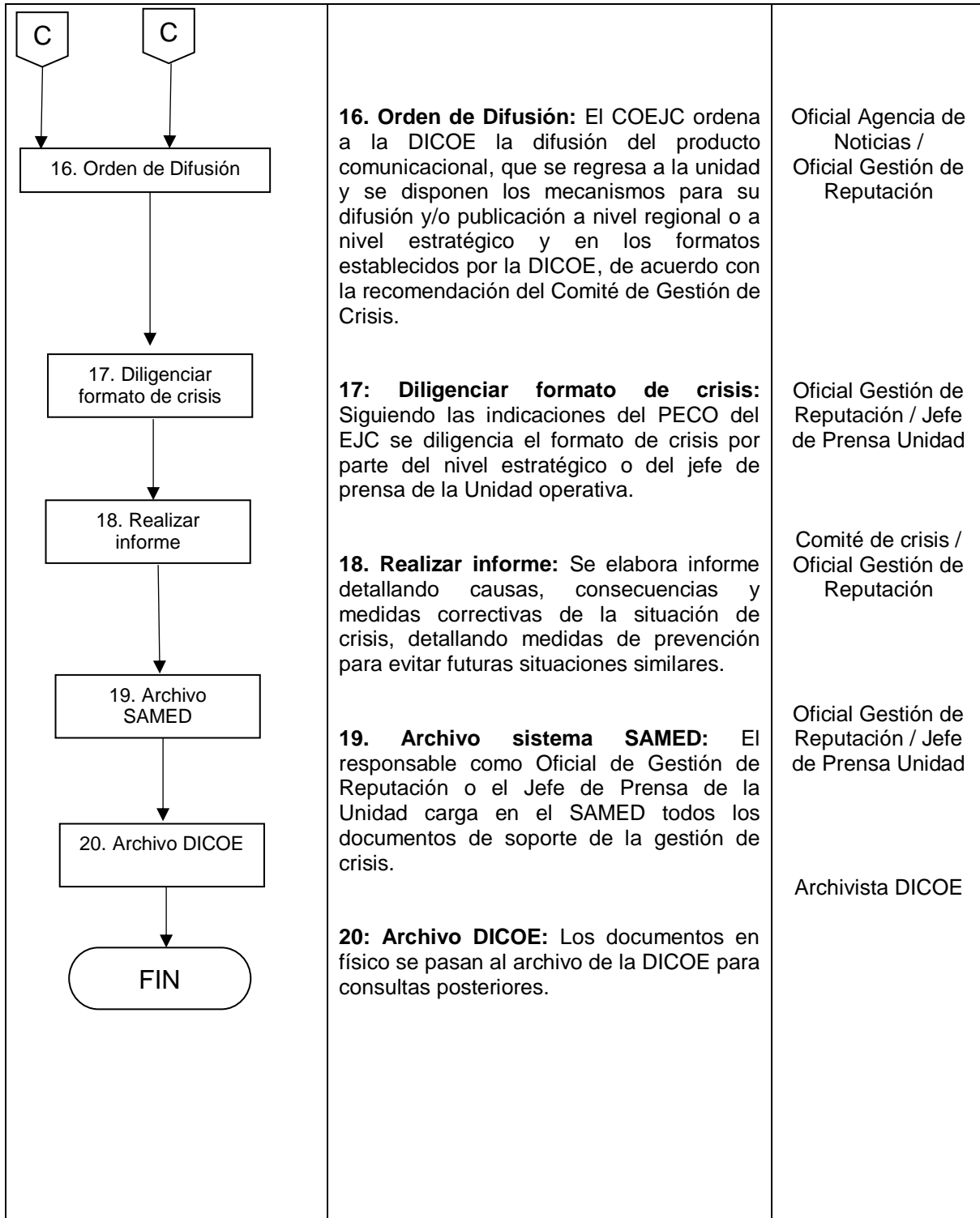
Gestión de Crisis



Gestión de Crisis



Gestión de Crisis



Gestión de Crisis

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Formato de crisis

7. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 216 y 217.
- Ley 1862 del 2017, Por la cual se establecen las normas de conducta del militar colombiano y se expide el Disciplinario militar.
- Política Integral de Comunicación Pública Estratégica del Sector Defensa 2013.
- Política de Comunicación del Ejército Nacional 2016.
- Plan de campaña Bicentenario “Héroes de la Libertad”.
- Plan Estratégico de Comunicaciones del Ejército 2013.
- Manual de Estado Mayor EJC 3-50 Reservado.
- Manual Fundamental del Ejército- MFE 1.0 “El Ejército” del 2017.
- Manual Fundamental del Ejército MFE1-01 Doctrina del 2017.
- Directiva Presidencial N.º 04 del 03 abril del 2012 Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.
- Directiva Presidencial N.º 09 de noviembre del 2018 Directrices de austeridad.
- Directiva Presidencial N.º 07 de noviembre del 2016 Gastos de viaje y viáticos - plan de austeridad.
- Directiva Permanente N.º 01010/2016 Comunicación Interna.
- Directiva Permanente N.º 01011/2016 In House.
- Directiva Permanente N.º 01012/2016 Comunicación Externa.

8. ANEXOS:

- Omitido