



Guía rápida de IAAPA: Comunicación durante una Crisis

Recomendaciones para tratar con los Medios

- **Mantenga la calma. Respire profundamente.**
- Tenga en mente que los medios se enteran de un incidente en cuestión de minutos.
- La velocidad, la exactitud y la credibilidad son esenciales para una respuesta efectiva.
- Reúna todos los hechos y apéguese a ellos.
- No tenga miedo a decir “No lo sé”. Tome notas y posteriormente deles seguimiento.
- Muestre compasión, particularmente si una vida humana ha sido impactada.
- Tenga en cuenta que en todo momento puede quedar constancia de todo lo que diga.
- Corrija los errores en los reportes de noticias tan pronto como se entere de ellos.
- No olvide supervisar los medios de comunicación sociales en busca de errores factuales
- Siempre diga la verdad.

Comunicado inicial

El comunicado inicial está diseñado para ayudar a controlar el mensaje que el público escuchará inmediatamente después de un incidente. Éste le da la oportunidad para dar forma a una respuesta sin emociones y basada en hechos. Al establecer una interacción inicial con los medios ganará tiempo para que su organización investigue el incidente y reúna información adicional antes del siguiente comunicado. Los medios buscarán información y el comunicado inicial le ayudará a colocar a su organización como la fuente principal de información. Esta es una oportunidad única de controlar el mensaje hacia el público; no se la pierda por no estar preparado. Algunas recomendaciones para redactar un comunicado inicial son:

1. Haga una declaración corta y simple.
2. Confirme el incidente de forma genérica, sin dar ningún detalle. Esto no debe ser más de una oración y no debe proporcionar información específica: *“Entendemos que se ha producido X.”*
3. Explique sus prioridades y las acciones que estén tomando en ese momento: *“Estamos atendiendo las necesidades de los visitantes y las familias involucradas.”*
4. Explique que las autoridades apropiadas ya están involucradas y que está trabajando con ellas: *“El departamento _____ ha llegado al parque para ayudarnos con este evento.”*
5. Proporcione antecedentes genéricos relacionados con el incidente: *“X juego abrió en _____ (año). X juego _____ (da vueltas, gira, etc.). X millones de visitantes se han subido en esta atracción desde su apertura en _____ (año).” “El zoológico ha recibido de forma segura a X visitantes hasta la fecha y nunca había sucedido algo como esto.”*
6. Reafirme que su prioridad principal es el público: *“La seguridad de nuestros visitantes es nuestra prioridad número uno.”*
7. Asegure a los medios que los mantendrá actualizados conforme haya más información disponible y mencione cuándo y cómo será la siguiente sesión informativa: *“Daremos información adicional en nuestra siguiente sesión informativa a las _____ (hora) en _____ (ubicación).”*

Medios sociales

Recuerde que sus clientes más leales, sus admiradores y los periodistas leerán sus medios de comunicación social para informarse. Es importante que escriba su declaración oficial directamente en el blog, Facebook y Twitter de la compañía o que proporcione links que los lleven a la información.

Comunicado de los empleados de primera línea

Los empleados de su organización deben estar preparados en todo momento con un comunicado al cual se puedan referir en caso de que algún incidente suceda en sus instalaciones y alguien de los medios se le acerque. Los empleados tienen que saber que No deben hablar con los medios y que deben dirigir cualquier pregunta al departamento de relaciones públicas o a la persona capacitada para responder a la prensa. *Gracias por su pregunta. No soy un portavoz autorizado de la empresa. Por favor, visite (o llame al teléfono) _____, donde alguien podrá atenderle”*. Esto le ayudará a mantener un mensaje consistente y preciso durante todo el evento.

Recomendaciones para dar comunicados subsecuentes

Conforme su organización vaya recopilando información detallada del incidente deberá ir dando actualizaciones a los medios (número de personas accidentadas, lugar del incidente, lo qué sucedió, etc.). Recuerde recalcar, en todos los comunicados, su record de seguridad.

- “La seguridad es nuestra prioridad. Más de X millones de visitantes se han subido a este juego de forma segura.”

- “Nos entristece la pérdida de una vida/las lesiones y estamos haciendo todo lo posible para ayudar a los involucrados.” “Nuestros pensamientos están con él/ella/ellos y su/sus familia(s).”
- “Lo que sabemos hasta ahora es... (solo declare hechos básicos).”
- “Actualmente estamos trabajando con (nombre a las autoridades locales apropiadas) para revisar exactamente lo que sucedió.” (evite usar la palabra “investigar”)
- “Nuestra política es ayudar a los medios de comunicación en lo máximo posible. Sin embargo, en este momento no podemos permitirles el acceso al área.”
- “Les seguiremos dando información adicional conforme esté disponible.”

Cuando esté preparando un comunicado para los Medios - SÍ:

- Identifique de uno a tres voceros de la compañía que estén capacitados para hablar con la prensa. El vocero nombrado siempre debe estar como máximo a 30 minutos de la instalación. Solo las personas con formación específica deben hablar con la prensa.
- Comunique las acciones que está tomando para resolver la situación y encárguese de los involucrados. Recuerde incluir a los medios sociales (Facebook, Twitter, blogs) en su plan.
- Confirme que todos los voceros estén enterados de lo que está diciendo su organización (con un comunicado arriba descrito) y apéguese a esos mensajes.
- Escoja previamente un telón de fondo genérico para cualquier conferencia de prensa en su instalación. Asegúrese de que no tenga ningún logo, atracción, exhibición, animal, juego u otra señal de su instalación en el fondo.
- Reduzca el drama evitando en sus declaraciones palabras emotivas o coloridas.
- Verifique que alguien se esté encargando adecuadamente de las víctimas y sus familias.
- Solo incluya en sus comunicados hechos de los que se tenga una certeza al 100 por ciento.
- Coordine su comunicado oficial con el de los funcionarios voceros de las agencias de gobierno involucradas en el incidente.
- Supervisar la cobertura mediática, incluyendo los medios de comunicación sociales.
- Corrija inmediatamente los errores en la cobertura de prensa.
- Piense en lo que está diciendo y en sus implicaciones a largo plazo.
- Cuídese y cuide a su equipo. La comida (ligera, sencilla), el agua para beber, y el descanso son importantes, especialmente si la respuesta a un incidente se prolonga por varios días.
- Desarrolle y actualice hojas de datos sobre su compañía y sus atracciones /exhibiciones. Se pueden utilizar para proporcionar información de base fundamental al momento del incidente. (Mantenga una copia extra en un lugar seguro y fuera de la locación en caso de que no pueda acceder a su oficina principal.)
- Desarrolle una buena relación de trabajo con la prensa a lo largo del año. Se recompensará durante una crisis.
- Si es posible, haga que su consejero legal revise los comunicados antes de emitirlos.
- Contacte a IAAPA para informarle sobre el incidente. Solicite su ayuda si la necesita.

Cuando esté preparando un comunicado para los Medios - NO:

- No publique los nombres de los involucrados. Deje eso a las autoridades locales.
- No especule. Apéguese a los hechos.
- No mencione palabras gráficas (evite usar palabras como víctima, trágico, escena, horrible o espantoso).
- No haga una cronología de los hechos con detalles específicos. Esto sería el comienzo de una historia dramática. Está bien si se incluye la hora aproximada en que ocurrió el incidente.
- No use jerga de la industria.

Por favor contacte al equipo de Comunicaciones de IAAPA para ayuda:

Línea 24-Horas (miembros y prensa): +1 703/299-5127

Los miembros de IAAPA pueden llamar a este número en cualquier momento para solicitar ayuda o asesoría en comunicación. Además no dude en compartir este número con representantes de los medios de comunicación que necesiten información del sector. www.IAAPA.org/pressroom es una fuente excelente de información sobre la industria, incluyendo datos relativos a la seguridad de las atracciones.