Plan de comunicación de crisis de Join For Water

Contenido

1. Situación de este plan y principios 2
2. Preparación 2
   2.1. Análisis de riesgos 2
   2.2. Equipo de comunicación de crisis 3
   2.3. Formación y ejercicios 3
3. Identificación de crisis 3
   3.1. Vigilancia y detección 3
   3.2. Respuesta rápida 4
4. Plan de acción durante la crisis 4
   4.1. Comunicación interna 4
   4.2. Comunicación externa 4
   4.3. Gestión de medios 5
5. Cuidados posteriores 5
   5.1. Evaluación 5
   5.2. Restauración de la reputación 5
   5.3. Apoyo psicosocial 5
6. Documentación y actualización 5
   6.1. Captura 5
   6.2. Actualización del Plan 5
7. Comunicación con las partes interesadas 6
   7.1. Actualizaciones periódicas 6
   7.2. Transparencia 6
8. Acciones de seguimiento 6
   8.1. Revisión de las políticas 6
   8.2. Mejora de la imagen 6

1. Situación de este plan y principios

Durante años, Join For Water ha identificado los riesgos, los ha clasificado según el grado de posible impacto, la probabilidad y la frecuencia, y ha tomado medidas específicas sobre esta base, que luego supervisa en función del control y de la nueva clasificación del riesgo. De nuestra experiencia, aprendemos que ciertos riesgos se producen como y crisis, lo que exige

- comunicarse con rapidez y transparencia, y al hacerlo
- ser claro, coherente y basado en hechos
- con un reconocimiento claro del problema para empezar
- y una comunicación abierta sobre las medidas que estamos tomando para hacer frente a la crisis, tanto interna como externamente

Teniendo en cuenta estos riesgos y principios, elaboramos políticas de comunicación en torno a las situaciones de crisis.

2. Preparación

2.1. Análisis de riesgos

1. Identificamos posibles escenarios de crisis específicos para nuestros proyectos hídricos
2. Evaluamos la probabilidad y el impacto potencial de cada escenario en las comunidades en las que operamos, y en nuestra organización como tal

Los principales escenarios de crisis que identificamos son

1. **Conflicto e inestabilidad**
   - **Infraestructuras hídricas en conflicto armado**. Las infraestructuras en las que ha invertido Join For Water son destruidas por una parte beligerante.
   - **La seguridad del personal, los voluntarios y los visitantes** corre peligro debido al terrorismo (por ejemplo, secuestros), la situación en zonas de conflicto, las crisis sanitarias (véase COVID-19) o las catástrofes naturales.
   - **Crisis política repentina,** como un golpe de estado o un vacío repentino de poder, **o un cambio repentino de dirección en la política gubernamental** que afecte directamente a nuestro funcionamiento y financiación.
2. **Problemas a nivel de proyecto**
   - **Brecha de eficacia**. Los resultados de un proyecto no se alcanzan en gran medida, sin que exista una justificación suficiente a primera vista. Una crisis en una organización asociada suele ser la causa directa de ello.
   - **Resistencia de la comunidad:** Las comunidades locales pueden resistirse a la presencia de la ONG si se sienten excluidas o desconfiadas.
3. **Colapso** financiero que impide alcanzar los resultados de desarrollo prometidos o amenaza la existencia de la ONL. 2 causas:
   - Mala planificación financiera
   - Reducción sustancial de las subvenciones
4. **Los problemas de integridad salen a** la luz y a la luz,
   - **Financiera y sexual**: entre empleados propios hacia empleados propios, entre empleados propios hacia miembros de socios o grupos objetivo directos o indirectos (personas vulnerables), o entre socios hacia grupos objetivo.
   - **Imagen / dudas éticas.** Nuestro trabajo se considera poco ético o incoherente con nuestros valores debido a colaboraciones cuestionables con empresas o gobiernos no democráticos.
   - **Incumplimiento de las normas**: los estados financieros no son aprobados por el comisario de la sociedad o la AG; el reconocimiento para la emisión de declaraciones

fiscales no es aprobado; el informe narrativo o financiero de un proyecto no es aprobado por el donante.

Evaluamos la probabilidad y el impacto potencial sobre las comunidades y la organización, respectivamente, de la siguiente manera:

Dominio	probabilidad	consecuencias
Conflicto e inestabilidad	alta	alta
Infraestructuras hídricas en zona de conflicto	limitado	alta
Seguridad de los empleados	bajo	muy alto
Crisis política	alta	limitado
Nivel de proyecto	limitado	limitado
Brecha de eficacia	limitado	alta
Resistencia comunitaria	bajo	limitado
Colapso financiero	limitado	muy alto
Cuestiones de integridad	limitado	alta
Finanzas	bajo	alta
Sexual	limitado	muy alto
Problemas de imagen	limitado	alta
Incumplimiento de las normas	limitado	alta

2.2. Equipo de comunicación de crisis

1. Formamos un equipo de comunicación de crisis para cada crisis con el fin de hacer un seguimiento del plan de acción (véase el punto 3). El equipo está formado por representantes de los departamentos pertinentes
   - Servicio de Operaciones del Programa (asesor nacional o jefe de servicio), complementado por un miembro del personal de un equipo nacional local (a menos que la crisis no se produzca en un país)
   - Servicio de compromiso (responsable de comunicación externa)
   - Departamento de Administración y Finanzas (asesor financiero si se estiman las consecuencias financiero-administrativas)
   - Representante de un socio, si es parte directamente implicada
   - El director

2. Designamos a un portavoz familiarizado tanto con los aspectos técnicos de la gestión del agua como con los contextos locales en los que trabajamos.
   - Por regla general, se trata del director, y en su ausencia
   - el Jefe de Servicio de Programas o en su ausencia
   - el oficial de comunicaciones.

2.3. Formación y ejercicios

1. Organizamos cursos de formación en medios de comunicación para nuestros portavoces.
2. Simulamos situaciones de crisis, como conflictos o catástrofes naturales, para preparar a nuestro equipo para los retos del mundo real.

3. Identificación de crisis

3.1. Vigilancia y detección

Utilizamos herramientas de supervisión para detectar rápidamente posibles situaciones de crisis que puedan afectar a nuestros proyectos hídricos:

1. Cada coordinador de país y asesor de país supervisa las noticias diarias de su(s) país(es) a través de al menos 1 periódico nacional (en línea) y a través de 1 periódico (electrónico) internacional o extranjero o fuentes de noticias diarias equivalentes
2. Los asesores del proyecto mantienen un contacto regular con los socios y los grupos destinatarios mediante visitas sobre el terreno
3. Estamos estableciendo un protocolo de información para los miembros del equipo sobre el terreno, de modo que puedan informar rápidamente de las situaciones de crisis a la oficina central.

El protocolo de información está disponible en un sitio Sharepoint accesible a todos los empleados. El protocolo incluye:

1. Identificación de la crisis: qué se considera una crisis. Véase el cuadro anterior.
2. Canales de información: puntos de contacto en caso de crisis.
   a. Se trata siempre del jefe de departamento del empleado que detecta la crisis. En caso de que no esté disponible, se trata del jefe del Departamento de Programas o del director.
   b. En algunos casos, como las crisis humanitarias o de seguridad, existe una línea directa disponible de forma continua, a la que se puede acceder a través del número que figura en el protocolo de denuncia.
3. Evaluación inicial de la situación
   a. Recopilación de información básica: La persona que informa de la crisis debe recopilar toda la información básica posible, como por ejemplo
      i. ¿Qué ha pasado?
      ii. ¿Dónde y cuándo ocurrió?
      iii. ¿Quién está implicado?
      iv. ¿Cuáles son las posibles consecuencias?
   b. Clasificación de la gravedad: El informador hace una evaluación de la gravedad de la crisis, por ejemplo, impacto bajo, medio o alto (véase la tabla anterior). Esto determina la naturaleza y la urgencia de la acción que debe emprender el equipo de crisis.

3.2. Respuesta rápida

1. El punto de contacto informará siempre e inmediatamente a un miembro del comité ejecutivo con su evaluación adicional de la gravedad de la situación.
2. El miembro del comité ejecutivo informa a sus colegas del comité ejecutivo si éste considera que debe activarse el equipo de crisis (y, por tanto, el equipo de comunicación de crisis).
3. El director decide
   - Si este equipo se activará
   - Si la crisis debe gestionarse localmente en términos de comunicación o si es necesaria una comunicación a nivel de toda la organización.

4. Plan de acción durante la crisis

4.1. Comunicación interna

1. Informamos a todo el personal y a los voluntarios de forma rápida y precisa sobre la situación, con especial atención a nuestros equipos sobre el terreno.
2. Les damos directrices claras sobre lo que se espera de ellos, incluido cómo interactuar con las comunidades locales y los medios de comunicación.

4.2. Comunicaciones externas

1. Nos comunicamos rápidamente con las partes interesadas como donantes, voluntarios, miembros, simpatizantes, socios y comunidades locales a través de canales predefinidos, como comunicados de prensa, medios sociales y emisoras de radio locales.
2. Nos aseguramos de que nuestras comunicaciones contengan los siguientes mensajes clave:
   - Reconocimiento del problema (por ejemplo, infraestructura destruida, empleado secuestrado)
3. Qué estamos haciendo para solucionar el problema (por ejemplo, evacuación, cooperación con la policía local).
4. Nuestro compromiso de transparencia y responsabilidad hacia la comunidad afectada, la familia, el socio local, ...
5. Qué no podemos hacer porque no tenemos capacidad para ello, y a qué organismos remitimos

4.3. Gestión de medios

1. Organizamos una rueda de prensa, si es necesario, con la participación de los socios locales y los líderes de la comunidad si es preciso.
2. Nos aseguramos de que todos los portavoces proporcionen la misma información y sean coherentes en su mensaje. Esta información es preparada por el equipo de comunicación de crisis.

5. Cuidado posterior

5.1. Evaluación

1. Celebramos una reunión de revisión después de la crisis para discutir lo que salió bien y lo que podría hacerse mejor, con especial atención al impacto en las comunidades a las que servimos.
2. Documentamos todas las lecciones aprendidas y ajustamos nuestro plan de comunicación de crisis basándonos en esta evaluación.

5.2. Recuperación de la reputación

1. Planificamos actividades y campañas de comunicación para restablecer la confianza de las comunidades afectadas y de los donantes (internacionales).
2. Trabajamos en proyectos de rehabilitación y comunicamos su impacto positivo, como la restauración de infraestructuras, el restablecimiento del acceso a las fuentes de agua, el asesoramiento psicosocial o las medidas en torno a la protección de los ecosistemas.

5.3. Apoyo psicosocial

Proporcionamos apoyo al personal y a los voluntarios que estuvieron directamente implicados en la crisis y que pueden necesitar apoyo emocional o mental.
También prevemos oportunidades adicionales de conversaciones proporcionadas con superiores y colegas.

6. Documentación y actualización

6.1. Capture

Documentamos todos los pasos dados durante la crisis, incluidas las decisiones, la comunicación y los resultados. También nos aseguramos de que esta documentación esté disponible para su uso futuro y como material de aprendizaje para los nuevos empleados.

6.2. Actualización del plan

Nos aseguramos de que nuestro plan de comunicación de crisis se actualice cada tres años, o antes si es necesario, en función de los nuevos riesgos, la experiencia de crisis anteriores y los comentarios de las comunidades locales.

7. Comunicación con las partes interesadas

7.1. Actualizaciones regulares

1. Informamos regularmente a los donantes, socios y comunidades sobre el progreso de nuestros proyectos después de una crisis.
2. Utilizamos una comunicación transparente para restablecer la confianza y promover el compromiso.

7.2. Transparencia

Somos abiertos sobre las medidas adoptadas y los progresos realizados, incluso si la situación aún no está totalmente resuelta.

8. Acciones de seguimiento

8.1. Revisión de las políticas

Evaluamos si son necesarios cambios en la política o en los procedimientos operativos para evitar que se repita la crisis, con aportaciones tanto de los socios locales como de expertos internacionales.

8.2. Mejora de la imagen

Trabajamos de forma proactiva para mejorar la imagen pública de Join For Water, por ejemplo compartiendo historias de éxito sobre el impacto de nuestros proyectos y aplicando soluciones nuevas e innovadoras para la gestión del agua.