Hacia una **comunicación de crisis** centrada en las personas

Categoría 5: Comunicación en situación de crisis



El temporal del 16 de diciembre de 2023 que dejó incomunicada a la ciudad y a Profertil, marcó un punto de inflexión en el modelo de comunicación de crisis. Implicó repensar cómo se escuchan, informan y acompañan, dando inicio a una revisión profunda de su sistema, vigente desde hacía más de 12 años.

La inundación de marzo de 2025 puso a prueba los primeros cambios y apuntaló nuevas acciones.

Proceso de revisión 2024

El equipo de trabajo llevó adelante un proceso integral que incluyó:

- Revisión del modelo actual.
- Identificación de fortalezas y falencias.
- Análisis de casos recientes.
- Revisión del rol de comunicación de guardia.
- Talleres internos para detectar oportunidades.
- Construcción de una hoja de ruta 2024–2025.



A partir de un taller de revisión del rol de comunicación de guardia y talleres internos del equipo de Asuntos Corporativos, se desarrollaron **+30 acciones previstas para 2025:**

- Objetivos SMART KPI calendarizados.
- 10 acciones para el área de Asuntos Corporativos + 8 acciones para colaboradores/as.
- 7 nuevos documentos de posición.
- Nuevo plan de relacionamiento externo + entrenamiento renovado para voceros/as.
- Actualización del procedimiento.
- Integración de la plataforma de escucha digital al sistema de gestión de crisis.
- Contrucción de la hoja de ruta 2024-2025

Cambios implementados en 2024 y consolidación del modelo en 2025

2024

- Grupo interno de WhatsApp exclusivo para potenciales crisis.
- Template de informe al Equipo de Dirección.
- Documento “ABC” de primeras acciones.
- Ajustes operativos basados en casos reales de 2024.

2025

- Taller con nuevo gerente de Cultura, Tecnología y personas.
- Taller y media training con nuevo gerente de Asuntos Corporativos.
- Simulación en plataforma transmedia con todo el equipo de trabajo.
- Juego de escape diseñado ad hoc con temática crisis, para todo el equipo de trabajo.
- Entrevistas con referentes internos para fine tuning de acciones.
- Desarrollo de plan para Parada de Planta.
- Desarrollo de plan para cambio accionario histórico.
- Desarrollo de plan para iniciativa municipal de tasas extraordinarias.

Preparados para lo que viene

Modelo 2.0 de comunicación de crisis a partir de una mayor capacidad preventiva y de respuesta del modelo.

Una **plataforma de escucha activa**[1] **integrada** al sistema de gestión de crisis.

[1]Esta plataforma permite seguimiento en tiempo real de la conversación pública, mapas de calor temáticos y territoriales, análisis dinámico de percepción y atribución de responsabilidad, insumos críticos para definir mensajes, vocerías, tiempos y acciones.

Respuesta más ética, clara y centrada en las personas.

Equipos más preparados y alineados.

Mayor robustez frente a escenarios futuros (incluyendo el proyecto del segundo tren de urea).

PROFERTIL 25 AÑOS