FWD 23 ANIVERSARIO COMUNICACIÓN PARA TRASCENDER

CHECKLIST

Las primeras 24 horas de una crisis laboral

Una herramienta práctica para ordenar decisiones, coordinar áreas y reducir riesgos de comunicación durante las primeras horas de una situación crítica.

RH · LEGAL · COMUNICACIÓN · VOCERÍA · MONITOREO

¿PARA QUÉ SIRVE?

Las primeras horas de una crisis laboral exigen ordenar información, responsabilidades y mensajes. Este checklist permite revisar los elementos esenciales antes de tomar decisiones públicas o internas.

Cómo utilizar este checklist

1. **Actívalo** cuando exista una situación laboral con potencial de afectar a colaboradores, operación, reputación o relación con stakeholders.
2. **Asigna** responsables por cada bloque y registra las decisiones relevantes.
3. **No confundas velocidad con improvisación:** antes de comunicar, confirma los hechos disponibles y define quién debe hablar.
4. **Actualiza** el checklist conforme cambie la información.

FICHA DE ACTIVACIÓN			
Fecha / hora de activación		**Responsable de crisis**	
Situación		**Nivel inicial**	○ Bajo ○ Medio ○ Alto

1 HECHOS

Separar hechos confirmados, información pendiente y versiones.

- [ ] Definir exactamente qué ocurrió, cuándo, dónde y quiénes están involucrados.
- [ ] Distinguir hechos confirmados de rumores, versiones o información no verificada.
- [ ] Identificar qué información todavía falta para comprender la situación.
- [ ] Documentar las fuentes internas y externas utilizadas para validar los hechos.
- [ ] Determinar si existe un riesgo inmediato para colaboradores, operación o terceros.
- [ ] Establecer una hora de corte para actualizar nuevamente la información.

NOTAS / DECISIONES

RESPONSABLE _____ HORA _____

2 EQUIPO

Activar a las áreas que necesitan participar en la respuesta.

- [ ] Designar a una persona responsable de coordinar la respuesta.
- [ ] Involucrar a RH y, cuando corresponda, Legal y Comunicación.
- [ ] Definir quién toma decisiones y quién ejecuta cada acción.
- [ ] Establecer un canal interno único para concentrar información y decisiones.
- [ ] Definir horarios o momentos de actualización durante las primeras 24 horas.
- [ ] Evitar respuestas aisladas o contradictorias entre áreas.

NOTAS / DECISIONES

RESPONSABLE _____ HORA _____

3 VOCERÍA

Definir quién puede hablar en nombre de la organización.

- [ ] Designar un vocero principal y, si es necesario, un suplente.
- [ ] Asegurar que el vocero conozca los hechos confirmados y los límites de la información disponible.
- [ ] Definir qué temas puede responder y cuáles deben canalizarse a otra área.
- [ ] Preparar preguntas difíciles previsibles.
- [ ] Alinear previamente las posiciones de RH, Legal y Comunicación.
- [ ] Evitar que personas no autorizadas emitan declaraciones en nombre de la organización.

NOTAS / DECISIONES

RESPONSABLE _____ HORA _____

4 MENSAJES

Construir una respuesta clara, consistente y proporcional a la situación.

- [ ] Definir el mensaje central en una frase.
- [ ] Establecer qué sí se puede confirmar y qué no puede comentarse todavía.
- [ ] Preparar una respuesta inicial para colaboradores.
- [ ] Preparar una respuesta para medios o audiencias externas si resulta necesario.
- [ ] Evitar especulaciones, descalificaciones o afirmaciones que no puedan sostenerse.
- [ ] Asegurar que los mensajes de las diferentes áreas sean consistentes.

NOTAS / DECISIONES

RESPONSABLE _____ **HORA** _____

5 MONITOREO

Identificar cómo evoluciona la conversación y detectar nuevas señales.

- [ ] Monitorear medios y redes sociales relevantes para la situación.
- [ ] Identificar publicaciones, comentarios o conversaciones de colaboradores relacionados con el caso.
- [ ] Registrar temas recurrentes, preguntas y posibles focos de escalamiento.
- [ ] Detectar información falsa o descontextualizada que requiera atención.
- [ ] Registrar cambios en volumen, alcance o tono de la conversación.
- [ ] Definir quién revisará y reportará los principales hallazgos.

NOTAS / DECISIONES

RESPONSABLE _____ **HORA** _____

6 SEGUIMIENTO

Mantener control de acciones, pendientes y próximos pasos.

- [ ] Registrar las acciones realizadas y quién las ejecutó.
- [ ] Documentar decisiones relevantes y hora de cada decisión.
- [ ] Identificar pendientes y responsables.
- [ ] Establecer el siguiente punto formal de actualización.
- [ ] Revisar si el mensaje necesita ajustarse conforme aparecen nuevos hechos.
- [ ] Definir cuándo la situación pasa de gestión inmediata a seguimiento regular.

NOTAS / DECISIONES

RESPONSABLE _____ **HORA** _____

Matriz rápida de las primeras 24 horas

Utiliza esta matriz para visualizar qué debe estar resuelto, quién lo lidera y cuándo debe actualizarse.

BLOQUE	DECISIÓN CLAVE	VENTANA SUGERIDA	RESPONSABLE	HORA / ESTATUS
1 Hechos	¿Qué sabemos y qué falta confirmar?	0 – 2 h		○ ○ ○
2 Equipo	¿Quién coordina y quién decide?	0 – 2 h		○ ○ ○
3 Vocería	¿Quién habla y con qué alcance?	2 – 6 h		○ ○ ○
4 Mensajes	¿Cuál es el mensaje central?	2 – 6 h		○ ○ ○
5 Monitoreo	¿Qué debemos observar y reportar?	Continuo		○ ○ ○
6 Seguimiento	¿Cuál es el siguiente punto de actualización?	Cada 4 – 6 h		○ ○ ○

● Resuelto ● En proceso ● Pendiente *Las ventanas sugeridas son una guía; ajústalas al nivel y la naturaleza de la situación.*

Antes de comunicar: última revisión

- ☐ Los hechos principales están confirmados o claramente identificados como pendientes.
- ☐ RH, Legal y Comunicación están alineados sobre la respuesta.
- ☐ Existe un vocero definido.
- ☐ El mensaje central es claro y sostenible.
- ☐ Se identificaron los públicos que necesitan información.
- ☐ Existe un mecanismo de monitoreo.
- ☐ Hay responsables y horarios de seguimiento.

PRINCIPIO FWD

En una crisis, comunicar no significa reaccionar primero. Significa ordenar información, coordinar decisiones y construir una respuesta consistente con la situación.