



**RESOLUCION RECTORAL N° 1003**  
**Mayo 24 de 2023**

**“Por la cual se adopta el protocolo para la atención y manejo comunicacional de crisis de la Fundación Universitaria María Cano”**

El Rector de la Fundación Universitaria María Cano, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y,

**CONSIDERANDO:**

- 1 Que la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO**, como institución de educación superior esta comprometida con la comunidad universitaria y el público en general de mantener una comunicación directa, clara, asertiva y veraz, bajo los principios declarados y el cumplimiento de las políticas institucionales.
- 2 Que la Oficina de Comunicaciones, en calidad de área encargada de las redes sociales y de la gestión de medios de comunicación, ha considerado de suma importancia que la Institución cuente con un protocolo para la atención de crisis, que permita proteger su identidad, mantener su posicionamiento y, además lograr el buen relacionamiento con los diferentes grupos de interés.
- 3 Que el protocolo para la atención y manejo comunicacional de crisis, permitirá mitigar los efectos negativos y generar estrategias para la respuesta oportuna, eficiente y efectiva ante cualquier crisis en comunicación que pretenda alterar la misión y la visión institucional.

Por lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el protocolo para la atención y manejo comunicacional de crisis de la Fundación Universitaria María Cano.

**ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVO GENERAL.** Definir la ruta básica para facilitar el direccionamiento de las acciones comunicacionales para prevenir y atender los momentos críticos y las situaciones que afecten la imagen, reputación, confianza y credibilidad de la María Cano y la comunidad universitaria en las sedes Medellín, Cali, Neiva, Popayán y el campus Mariacano virtual.



### **ARTÍCULO TERCERO: OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Contar con unos lineamientos que le permitan a la institución generar una acción rápida, planeada y coordinada que facilite la atención de las situaciones que se presenten, internas y externas, que afecten la identidad, la reputación, la trayectoria y la imagen que ha construido la institución en la educación superior en el país.
- Generar una articulación con todos los subsistemas a nivel nacional que están adscritos a la Rectoría, la Secretaría General, la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social, y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, para establecer un lineamiento claro, específico, organizado y coordinado para saber la forma de actuar ante situaciones que afecten a la Fundación Universitaria María Cano y a los integrantes de la comunidad universitaria.
- Conformar un Comité Comunicacional que lidere la atención en momentos de crisis.

**ARTÍCULO CUARTO: ALCANCE.** El presente protocolo está dirigido a todos los empleados de la Fundación Universitaria María Cano, el cual deberá ser apropiado para saber cómo actuar y cuál es el lineamiento que se debe seguir ante una crisis.

**ARTÍCULO QUINTO: COMPROMISOS CON LA COMUNICACIÓN.** Las oficinas, subsistemas y equipo humano de la María Cano deberán estar dispuestos y comprometidos con el Comité comunicacional de crisis para la entrega de información que se requiera de manera completa, oportuna, verificada, veraz, ética y que responda a los principios de respeto, equidad, excelencia, liderazgo, transparencias y responsabilidad, acorde con lo establecido en la identidad institucional.

**ARTÍCULO SEXTO: RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN.** Para el buen manejo de crisis, será la Oficina de Comunicaciones la responsable de canalizar la información desde la sede principal de Medellín, que a su vez coordinará el análisis, depuración, activación y socialización a través del Comité comunicacional de crisis.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: COMITÉ COMUNICACIONAL DE CRISIS MARÍA CANO.** El Comité que se conforme tiene la responsabilidad de Coordinar, evaluar, atender, tomar las decisiones y emitir las comunicaciones pertinentes y asertivas en casos de crisis o afectación a la reputación institucional.



**ARTÍCULO OCTAVO: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ COMUNICACIONAL DE CRISIS MARÍA CANO.** El Comité estará integrado por lo siguientes miembros:

- El Rector de la Fundación Universitaria María Cano, en su calidad de representante legal y quien actuará como vocero oficial de la Institución o un directivo que será su delegado designado mediante Resolución Rectoral, acorde con el tema a tratar o enfrentar como grupo de trabajo.
- El Jefe de la Oficina de Comunicaciones, quien será el líder del proceso por su conocimiento y experticia.
- Un (1) Vicerrector delegado por la Rectoría, que se incluirá en la redacción de la resolución rectoral, acorde con el conocimiento, experiencia, relacionamiento y dominio de la información a tratar, de manera que se evidencie idoneidad.
- El Asesor Jurídico de la Fundación Universitaria María Cano, quien deberá avalar la legalidad de las respuestas, entrevistas y comunicaciones a emitir, de manera que se proteja legalmente a la Institución.
- El Analista de Comunicaciones, quien tiene a su cargo la administración de los portales institucionales en español e inglés y las redes sociales de la Fundación Universitaria María Cano.

**PARÁGRAFO 1.** La Resolución Rectoral en la que se delega la vocería deberá indicar el tipo de facultades que se entregan para responder de manera directa a la catalogada crisis y los alcances que se brindan para hablar o emitir comunicados en representación de la Fundación Universitaria María Cano.

**PARÁGRAFO 2.** El Comité podrá convocar a otras personas que por su competencia, experiencia y conocimiento de la situación se considere necesaria para facilitar la respuesta.

**ARTÍCULO NOVENO: REUNIONES DEL COMITÉ.** El Comité comunicacional de crisis María Cano será convocado por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones en el primer momento en que se identifique una situación que afecte o pueda afectar a la Institución, a su comunidad universitaria o la identidad de la María Cano, sus programas académicos o alguno de los diferentes subsistemas contemplados en el [organiograma institucional](#).

El trabajo será continuo y solo se cerrarán las sesiones, una vez se haya culminado con la atención del momento de crisis, por lo que se deberá priorizar este trabajo, con el fin de proteger la identidad e imagen institucional.



**PARÁGRAFO:** En todo caso, el Comité comunicacional de crisis María Cano podrá ser citado antes de una crisis, cuando se vea una situación de riesgo o durante una crisis.

**ARTÍCULO DÉCIMO: DECISIONES DEL COMITÉ:** Para la toma de decisiones los miembros del Comité votarán para que, por mayoría, se tomen las decisiones sobre la forma de atender o solucionar el caso.

De acuerdo con el párrafo 2 del artículo octavo, el Comité podrá invitar a la reunión a directivos o líderes, acorde con el tema a tratar para que den sus opiniones y de esta manera emitir la respuesta correcta para la Institución. La persona invitada a la reunión tendrá voz, pero no voto al momento de tomar la decisión.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: VOCERO OFICIAL PARA LA COMUNICACIÓN EN MOMENTOS DE CRISIS.** De acuerdo con lo señalado en el artículo octavo del presente manual, será el Rector el Vocero oficial o a quien este designe.

En todo caso, la Rectoría mediante circular dirigida a los directivos y sus equipos de trabajo enviada a través del Sistema de Gestión Documental dará la instrucción clara de no pronunciarse sobre el tema generador de crisis, ni dar opiniones.

En ese mismo comunicado, se socializará el nombre y el cargo del vocero oficial quien será el único autorizado para responder a la opinión pública y será la persona a quien pueden dirigir todas las solicitudes de los interesados, para tener la trazabilidad y control de las respuestas.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: CONTACTOS EN MOMENTOS DE CRISIS.** La Oficina de Comunicaciones deberá gestionar un directorio de manejo interno con la información actualizada del Comité de Crisis y de las directivas que podrían estar autorizadas para la participación en la resolución de un tema de crisis de vital importancia institucional. Se actualizará dos veces al año, al inicio de cada semestre académico con el objetivo de no registrar alteraciones al momento de una búsqueda, de último momento, de un directivo. El directorio debe tener la siguiente información:

- Nombre completo
- Cargo
- Teléfono celular personal
- Teléfono fijo
- Correo institucional
- Correo personal
- Sede
- Jefe inmediato



El contacto se realizará para citar al Comité comunicacional de crisis María Cano, única y exclusivamente, cuando la decisión se tome desde la Rectoría y el Jefe de la Oficina de Comunicaciones, previa concertación con las directivas de la Institución. Se entrará en sesión de trabajo inmediata, en el menor tiempo posible, y se podrá realizar de manera presencial en la Institución o en caso de ser necesario virtual, a través de la plataforma Microsoft Teams.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: REGLAS PARA EL COMITÉ COMUNICACIONAL DE CRISIS MARÍA CANO.** Se establecer las siguientes reglas como las acciones a seguir en momentos de crisis con el fin de encontrar una solución a la mayor brevedad y reducir el impacto que se pueda generar:

- **Mantener la calma:** una crisis es un período muy estresante con una gran carga emocional en el cual se puede actuar impulsivamente. Se debe ser rápido en la comunicación, pero actuando con pensamiento estratégico y teniendo en cuenta las consecuencias y beneficios de las acciones.
- **Evitar los pronunciamientos extra oficiales:** capacitar a los líderes de la María Cano en el manejo de crisis, la importancia de la comunicación asertiva con los líderes de la Institución y la Oficina de Comunicaciones, así como de la prudencia para evitar emitir información institucional sin seguir las orientaciones del Comité.
- **Seguimiento informativo:** los líderes de la María Cano deberán observar el debate público externo que se relacione con las actividades que desarrollan en sus áreas, cómo se desarrolla, de modo que se pueda predecir e informar como temas externos o del sector, afecta a la Institución.
- **Mostrar transparencia:** las crisis solo se pueden desmentir con la honestidad, es por este que se debe informar de la manera más clara y transparente posible.
- **Mantener la comunicación:** no basta con una respuesta tipo comunicado, se debe acompañar de diseños, estrategia de redes, videos y todos los medios de comunicación institucionales.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: TIPOS DE CRISIS.**

- **Evitables:** son temas que se detectan con tiempo en la Institución, temas que afectan el sector, aquellas que se pueden prever, atender y evitar. En este caso es fundamental el aporte de la comunidad institucional (líderes, profesores, colaboradores, egresados, aliados estratégicos y beneficiarios) que puedan informar situaciones que puedan afectar a la Institución. Este aspecto de tiempo es fundamental para la proyección de acciones que permitan enfrentar la crisis.
- **No evitables:** son temas fortuitos, accidentales, de último momento, que no dieron tiempo de analizar o proyectar, suceden en cuestión de minutos interna o externamente.



## ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: ETAPAS DE REACCIÓN ANTE CRISIS.

- **Prevención:** ante temas que se detecta que pueden ser evitables, se debe hacer convocatoria a los líderes implicados en el tema, análisis del contexto, seguimiento a las reacciones y situaciones que suceden, así como la proyección de acciones y actividades que permitan enfrentar la situación desde el accionar de la Fundación Universitaria María Cano.
- **Reacción inmediata:** se da en medio de una crisis que se presenta sin previo aviso, los medios, las redes sociales y voz a voz afectan el accionar institucional y es vital que el Comité comunicacional de crisis María Cano actúe en forma imparable, son acciones, reuniones, comunicados, vocero y soportes que faciliten la atención del caso, antes de que se generen mayores problemas para la imagen institucional.
- **Evaluación y recuperación:** la crisis ha pasado, se pudo controlar el tema y se hace necesaria una reunión para evaluar la presencia de temas similares al interior de la Institución para evitar la generación de nuevas crisis. Igualmente se debe evaluar si la crisis pudo haberse evitado, la forma de reacción del Comité comunicacional de crisis María Cano, al tiempo que se deben revisar los posibles daños generados a la identidad, la imagen y la reputación institucional.
- **Definición de cambios:** la evaluación permitirá definir cambios prioritarios que deba realizar la institución. Por tanto, en caso de requerirse el Comité comunicacional de crisis María Cano podrá proponer estos temas a la Rectoría para la toma de decisiones.

## ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: PROCEDIMIENTO PARA LA SOCIALIZACIÓN DE LA CRISIS AL COMITÉ COMUNICACIONAL DE CRISIS MARÍA CANO.

1. Hacer la citación al Comité comunicacional de crisis María Cano.
2. Establecer la información que está circulando, el hecho que vulnera a la Fundación Universitaria María Cano y darle una puntuación para determinar la gravedad, la puntuación de cada aspecto se realizará asignado una calificación de 1 a 5, siendo uno la más baja y cinco la más alta:
  - a. Alcance o impacto de la situación o de la información (1 a 5)
  - b. Difusión que ha logrado la información al momento de análisis a través de medios de comunicación o redes sociales (1 a 5)
  - c. Posibilidad de incremento de la información en contra de la Fundación Universitaria María Cano (1 a 5)
  - d. Legitimidad de la información (1 a 5)
  - e. Posibilidad de contar con un vocero institucional en el siguiente orden: comenzando por rector, vicerrectores, decanos, coordinadores de sede, directores de programas, directores o jefes de área (1 a 5)
  - f. Afectación de la imagen institucional (1 a 5)



Tipo de Crisis	
Impacto nacional o sede	
Alcance de la situación (1 a 5)	
Difusión en medios (1 a 5)	
Posibilidad de incremento de la situación (1 a 5)	
Legitimidad de la información (1 a 5)	
Posibilidad de definir vocero institucional (1 a 5)	
Afectación imagen institucional (1 a 5)	
Total valoración	
Definir si es crisis leve	
Definir si es crisis moderada a alta	
Definir si es crisis alta a peligrosa	
Vocero oficial	

3. La evaluación de 1 a 10 se definirá como crisis leve – la evaluación de 11 a 20 se definirá como crisis moderada a alta – la evaluación de 21 a 30 se definirá como crisis muy alta a peligrosa.
  - a. La atención de las crisis leves podrá organizarse mediante un cronograma que permita una evaluación, análisis y definición de acciones a seguir, entre 1 a 10 días.
  - b. La atención de las crisis moderadas a altas deberá definir un cronograma más oportuno, contar con asesores internos y atender en un lapso entre 3 a 5 días.
  - c. La atención de las crisis muy altas a peligrosas no da espera, se deben hacer en el mismo día, permitirá que los integrantes del Comité comunicacional de crisis María Cano cancelen otras actividades institucionales o las deleguen, de manera que se puedan concentrar en la búsqueda de una solución. Incluso se deberá contar con un contacto directo con la Vicerrectoría Administrativa por la posible autorización de recursos de manera expés para atender la situación.
4. Recopilar la información que se ha publicado sobre el tema y presentar informe claro y preciso en el Comité comunicacional de crisis María Cano, de manera que se pueda realizar un análisis desde los aspectos comunicativo, jurídico y estratégico.
5. Acudir a través de los órganos de gobiernos institucionales: Consejo Superior, Consejo Académico, Consejos de Facultad, de los cuales participan los representantes de estudiantes, profesores y egresados, para conocer la percepción del tema. De esta forma se hará énfasis en reconocer la dignidad de estas personas, elegidas legalmente a través de un proceso electoral institucional, para la socialización de la respuesta y la conexión con los públicos objetivo de la María Cano.
6. Responder de manera clara, sincera y veraz a las siguientes preguntas:
  - a. ¿Qué pasó?
  - b. ¿Por qué pasó?
  - c. ¿Quién es el responsable directo?
  - d. ¿Quiénes son los responsables indirectos o involuntarios?
  - e. ¿Qué produjo lo que pasó?
  - f. ¿Qué medidas se están tomando?



- g. ¿Qué medidas se pueden tomar?
  - h. ¿Cómo se debe atender la situación?
  - i. ¿Cómo se evitará que se repita?
  - j. ¿Cómo se socializará?
7. Establecer las consecuencias para la Institución y la reputación de la María Cano, de manera que se pueda establecer un plan de mejoramiento, así como acciones y metas en el Plan de Acción Integral a desarrollar en la siguiente vigencia. Permitirá saber si se requieren recursos físicos, económicos o desarrollo de proyectos.
  8. Diseño de acciones de atención a los afectados con el caso de crisis en la María Cano, se podrán realizar reuniones de desagravio, entrega de comunicación escrita y atención a las personas involucradas. En esta actividad el vocero oficial de la situación, ya sea rector o se delegado, expondrá las acciones realizadas y, de ser necesario, se ofrecerán excusas. No se debe hacer registro para que no se vea como un hecho publicitario.
  9. Emitir comunicado público informando la finalización de la crisis y las decisiones tomadas. Es importante que sea revisado, antes de la publicación, por el Comité comunicacional de crisis María Cano.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: REGISTRO DE CRISIS.** La Fundación Universitaria María Cano deberá llevar un registro histórico con las situaciones presentadas, los tiempos que se tomaron, los integrantes del Comité y las decisiones. Esto permitirá tener una recopilación de los hechos presentados y aprender de acciones pasadas.

Tipo de crisis	Sede	Fecha de inicio	Impacto	Integrantes del comité	Fecha de culminación	Código evidencias

Se debe tener una carpeta alterna con las evidencias de cada uno de los casos presentados.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO:** El presente protocolo para la atención y manejo comunicacional de crisis de la Fundación Universitaria María Cano” será evaluado permanentemente para su actualización y mejoramiento continuo.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.** La presente Resolución Rectoral será difundida a todos los niveles de la institución a través de los diferentes Comités Primarios, para lo cual se comunicará a través de Comunicaciones y se publicará en el portal institucional, quedando disponible para toda la comunidad universitaria y demás partes interesadas.



**María Cano**  
Fundación Universitaria  
Vigilada MinEducación



**ARTÍCULO VIGÉSIMO:** La presente Resolución Rectoral rige a partir de la fecha de expedición.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Medellín, a los 24 días del mes de mayo de 2023.



**HUGO ALBERTO VALENCIA PORRAS**  
Rector