

IPAS – ADM – 07: TALLER DE MANEJO DE CRISIS

1. INTRODUCCIÓN

La definición de *Crisis* hace referencia a un cambio de carácter complejo y cuyas consecuencias pueden ser muy importantes, sea para un país, para el gobierno, para una institución o empresa, y para las personas.

A nivel de las empresas, las crisis suelen generarse a partir de una escalada de violencia o de una emergencia mal manejada, cuyo detonante puede ser cualquier suceso natural o intencional que impacte en las operaciones de la organización. Nos referimos a eventos tales como terremotos, incendios, inundaciones, atentados, secuestros, extorsiones, robos, sabotajes, entre otros riesgos.

Siendo las crisis, aunque remotas en algunos casos, por esencia previsibles, es fundamental preparar la organización para enfrentarlas llegado el caso. No se trata simplemente de poner en acción un plan de evacuación u otro, sino de la forma como la dirección y gerencia de la empresa salva la situación en orden a seguir operando, o seguir en el negocio, pasada la crisis. Es lo que se conoce como *Manejo de Crisis*.

La Seguridad es uno de los elementos con que la empresa cuenta para prevenir y preparar el manejo de crisis, por lo que resulta fundamental que el profesional de la Seguridad tenga dicha preparación. Hoy los errores en seguridad no sólo cuestan dinero, sino vidas. Este es el objetivo central del taller.

2. OBJETIVOS DEL TALLER

- Comprender la teoría estratégica de la Crisis como conflicto.
- Comprender las características de la Crisis, su origen y escalada.
- Describir escenarios posibles de desarrollo de una Crisis.
- Desarrollar cursos de acción o alternativas para la conducción de una Crisis.

3. CONTENIDOS

LECCION N° 1:	Conceptos estratégicos de conflicto y crisis. Espectro del conflicto (2 horas)
LECCION N° 2:	Características de la Crisis (Reversibilidad - Escalada – Punto de No Retorno – Reto –Respuesta (2 horas)
LECCION N° 3:	Factores de Tensión y Sucesos Críticos (2 horas)
LECCION N° 4:	Preparación y Conducción de Crisis. El Comité de Crisis (2 horas)
LECCIÓN N° 5:	Modelos estratégicos y Cursos de Acción (2 horas)
FASE DE	
APLICACIÓN	6 horas
TOTAL :	16 HORAS