Comunicación de crisis en la Administración pública

MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y LIDERAZGO PÚBLICOS

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Másteres Universitarios

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.

DATOS GENERALES

Breve descripción

Comunicación de crisis en la administración pública es una materia planificada para que los estudiantes adquieran conocimientos y herramientas para la toma de decisiones en la gestión de la comunicación en una situación compleja. Mediante la discusión de cuestiones teóricas y la resolución de casos prácticos, la materia ofrece herramientas de cómo abordar una crisis en la administración pública desde una perspectiva holística. Adaptar y prevenir las instituciones púbicas ante los riesgos y las crisis, pero especialmente, cómo comunicar a la ciudadanía la incertidumbre es una tarea que precisa planificación, protocolos y formación en comunicación crisis.
La asignatura pretende conformar una buena base teórica de acuerdo con las investigaciones más relevantes en el ámbito de la comunicación de crisis y emergencias. Además, se presentarán ejemplos de éxito de gestión de comunicación de crisis en la administración por parte de profesionales y organizaciones nacionales e internacionales.

Título asignatura

Comunicación de crisis en la Administración pública

Código asignatura

102552

Curso académico

2023-24

Planes donde se imparte

MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y LIDERAZGO PÚBLICOS

Créditos ECTS

3

Carácter de la asignatura

OPTATIVA

Duración

Cuatrimestral

Idioma

CONTENIDOS

Contenidos

1.- Definición y contexto de la comunicación de crisis.
1.1.- La sociedad del riesgo global.
1.2.- Qué es una crisis: fases, comités y portavoces
1.3.- Crisis y nuevos medios
2.- Adaptar la organización ante los riesgos: anticipación y resiliencia
2.1.- La administración pública ante las crisis
2.2.- Lecciones de la empresa privada aplicables a la administración
3.- La gestión del riesgo y las crisis en gobiernos y grandes infraestructuras de riesgo
3.1.- Infraestructuras y seguridad
3.2.-Gestionar la comunicación de la crisis permanente
4.- Planificación y relación con los medios
4.1.- Implementación de estrategias efectivas
4.2.- Relación y efectividad ante los medios de comunicación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE FORMACIÓN

Generales

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Específicas

CE4 - Analizar, diseñar y ejecutar políticas y programas que integren los Objetivos de Desarrollo Sostenible e incorporen los principios del gobierno abierto.
CE7 - Conocer los principios y técnicas de la comunicación pública y aplicarlos al diseño, la ejecución y el análisis de la estrategia global de las organizaciones públicas.
CE9 - Integrar la innovación en el marco de procesos de cambio organizacional, identificar las oportunidades y desafíos que supone la transformación digital para las Administraciones públicas, y disponer de los conocimientos técnicos y organizativos necesarios para poder liderar proyectos de digitalización, informatización y automatización de servicios públicos.

Competencias de la especialidad

CCP6 Formular y desarrollar la política informativa de las organizaciones públicas.

CCP7 Anticipar, desde el punto de vista de la comunicación, los riesgos y las crisis del sector público, así
como identificar las necesidades para gestionarlos eficazmente.

CCP8 Aplicar las utilidades tecnológicas en la comunicación de la Administración Pública.

CCP9 Identificar los eventos que mejor canalizan la estrategia de comunicación de una institución pública
y aplicar en la práctica la regulación del protocolo.

CCP10 Comprender los conceptos básicos de la diplomacia pública y saber cómo trasladar mensajes a la
opinión pública global.

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

Las actividades formativas de esta asignatura serán las siguientes:

AF1.- Clases presenciales (15 horas - 100% presencialidad)

AF2.- Trabajo en equipo (28 horas - 0% presencialidad)

AF3.- Trabajo individual (10 horas - 0% presencialidad)

AF4.- Trabajo autónomo (17 horas - 0% presencialidad)

AF5.- Participación en foros (5 horas - 0% presencialidad)

Metodologías docentes

La asignatura se plantea a partir de la una base teórica estructurada y el análisis sistematizado de diferentes casos prácticos. La materia combina las aportaciones teóricas con los casos prácticos para conocer cómo mejorar la comunicación de crisis y emergencias en las administraciones públicas.
La bibliografía, las lecturas obligatorias y recomendadas, la documentación y los webinarios abordan con profundidad los retos que se plantea las situaciones críticas en las instituciones.

Resultados de aprendizaje

1.- Comprender la estratégica de anticiparse a las crisis en una administración pública.
2.- Conocer los elementos y técnicas de planificación, protocolización y gestión comunicativa de una crisis en la administración pública.
3.- Analizar situaciones comunicativas críticas y saber dar respuesta a las mismas con la máxima rapidez y eficiencia posible.
4.- Planificar las técnicas del uso óptimo de los canales digitales en emergencias para poder llegar al máximo número de públicos.
5.-Entender el trabajo de los portavoces para llegar a ser activos en situaciones críticas y saber seleccionar a los mejores activos en este ámbito.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

La asignatura se evaluará de la siguiente manera:

EV1. Participación en los foros - 15% de la calificación final

EV2.- Trabajo en equipo - 50% de la calificación final

EV3.- Trabajo individual - 35% de la calificación final

La **participación en los foros (15%)**, se valorará de 0 a 10 puntos, conforme a los siguientes criterios:

- Participación en los foros con preguntas e intervenciones - 10 puntos

El **Trabajo en equipo (50%)**, se valorará de 0 a 10 puntos y para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Claridad de expresión. Referencias y presentación adecuada. - 2 puntos
- Calidad del contenido con relación a la teoría y la metodología - 3 puntos
- Capacidad analítica y relevancia de las aportaciones - 5 puntos

El **trabajo individual (35%)**, se valorará de 0 a 10 puntos y para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Presentación, estructura y redacción - 3 puntos
- Profundidad, calidad de análisis y coherencia de los allazgos - 7 puntos

PROFESORADO

Profesor responsable

Pont Sorribes, Carles

Profesor Agregado en Comunicación Social
Universitat Pompeu Fabra de Barcelona

Profesorado

Lalueza Bosch, Ferran

Doctor en Periodismo (UPF)
Profesor agregado y director de programa (UOC)
Universitad Oberta de Catalunya

Muñoz Martínez, Natalia

Licenciada en Ciencias de la Información (Periodismo) (U. San Pablo-CEU)
Máster en Comunicación de la Administración Pública (UIIMP/INAP)
Asesora de Comunicación del Gabinete Técnico de Presidencia
Consejo de Seguridad Nuclear

Limón Naharro, María Pilar

Licenciada en Periodismo.
Licenciada en Filología Hispánica.
Máster en Comunicación Institucional y Política.
Máster en Protección Civil y Emergencias
Jefa de Prensa y Divulgación
Emergencias 112 Andalucía

Homedes Moradell, Marc

Licenciado en Derecho y Periodismo
Universidad Pompeu Fabra
Generalitat de Catalunya

HORARIO

Horario

La asignatura se desarrollará en línea y presencialmente. En cuanto a las horas presenciales se impartirán durante los días de abril destinados a tal efecto como se detalla a continuación.

- **Trabajo autónomo.**

- Lectura de bibliografía y documentación disponible en el aula global.

- Consulta de fuentes y comparativa de redes sociales y webs

- Visionado de documentales y videos

- **Participación Webinarios en el aula virtual:**

WEBINARIOS Y TUTORIAS

Título: Introducción a la asignatura (síncrona)

Fecha: 21-3-2023; 17:00-18:00

Docente: Carles Pont

Título: Tutoría para el trabajo final de asignatura (síncronas)

Fecha: Dos días a pactar con los alumnos/as. 17:00-18:00

Docente: Carles Pont

- **Trabajo de asignatura (en equipo):**

Título: Trabajo Final de Asignatura

Opción a) Análisis de una crisis institucional
Analizar una crisis institucional y determinar los puntos fuertes o débiles de la misma. Desarrollar un análisis sistemático de la crisis comunicativa a partir de las publicaciones en medios de comunicación y redes sociales. Se puede utilizar diferentes metodologías como el análisis de contenido, la entrevista en profundidad o la encuesta.

Opción b) Desarrollo de un plan de crisis para una administración pública
Escoger una temática y desarrollar un plan de crisis. Se tiene que explicar la crisis, situarla

contextualmente y desarrollar una estrategia concreta para poder afrontarla con garantías tanto en redes sociales como en medios de comunicación mainstream.

Los participantes se distribuirán en grupos de mínimo 2 personas y máximo 3. La temática del trabajo se pactará con el docente responsable y se programaran diferentes sesiones de tutoría en grupo e individuales para poder garantizar un buen desarrollo del trabajo.

Docente responsable: Carles Pont Sorribes

- **Trabajo individual:**

Título: Lecturas recomendada de dos artículos o capítulos de libro

Fechas: 23 de marzo al 18 de abril

Descripción de la actividad:
Cada alumno hará un texto crítico y analítico de unas 3000 palabras en el que se expondrán las ideas principales del texto analizado. Se valorará la relación entre el texto leído y el contenido explicado en las clases.

Docente responsable: Carles Pont Sorribes.

- **Participación en los foros**

Título: Retos y oportunidades de cómo afrontar comunicativamente una crisis en la administración.
Fecha: 27/03/2023.
Coordinador: Carles Pont.

PARTE PRESENCIAL: PLANIFICACIÓN DOCENTE

17 de abril

10. h. Presentación del contenido presencial.
10.05-11-30h. Definición y contexto de la comunicación de crisis.
Docente: Carles Pont Sorribes

11.30h a 12.00h: DESCANSO

12:00 - 14:00 h. Qué es una crisis: fases, comités y portavoces.
Docente: Carles Pont Sorribes

14:00 – 15:30 DESCANSO

15:30 - 16:30 h. Crisis y nuevos medios
Docente: Carles Pont Sorribes

16:30 - 18:30 h.: Planificación y relación con los medios

Docente: Marc Homedes

18 de abril

9:30 – 11:00 h.: La gestión del riesgo y las emergencias en gobiernos.
Docente: Pilar Limón

11.00h a 11.30h: DESCANSO

11:30 - 13:00h. Grandes infraestructuras de riesgo. El caso nuclear
Docente: Natalia Muñoz

13.00h – 14.00h. Mesa redonda “Gestionar comunicativamente la incertidumbre”
Pilar Limón, Natalia Muñoz.

14:30-15:30 DESCANSO

15:30-18:30h. Adaptar la organización ante los riesgos: anticipación y resiliencia. Lecciones de la empresa privada aplicables a la administración
Docente: Ferran Lalueza

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Bibliografía obligatoria

Beck Ulrich. La sociedad del riesgo global. Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores, 2002.
Gil Calvo, Enrique. El miedo es el mensaje. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación. Madrid: Aliaza Editorial, 2004.g. 25-51.
Pont Sorribes, C. (2013) Comunicar las emergencias. Barcelona: Editorial UOC.

Bibliografía recomendada

Bruns, A., Burgess, J., Crawford, K., & Shaw, F. (2012). #qldfloods and @QPSMedia: Crisis communication on Twitter in the 2011 South East Queensland floods. Brisbane: ARCCentre of Excellence for Creative Industries and Innovation. Retrieved from http://cci.edu.au/floodsreport.pdf
Farré, Jordi. “Comunicación de riesgo y espirales del miedo”. EN: Comunicación y Sociedad. Núm. 3. Nueva época (p. 95-119), 2005.
Giddens, Anthony. Consecuencias de la modernidad. Madrid: Alianza, 1993.
Grin, G. (2001). ”How to report, layer and present crisis news”. EN: Handbook for Media Response. Reston, Virginia: American Press Institute.
Hughes, A., & Palen, L. (2009). Twitter adoption and use in mass convergence and emergency events. International Journal of Emergency Management, 6, 248–260
Mendoza, M., Poblete, B., & Castillo, C. (2010). Twitter under crisis: Can we trust what weRT? 1st Workshop on Social Media Analytics (SOMA ’10). Association for ComputingMachinery (ACM): Washington, DC.
Murdock, Graham & Horlick-Jones, Tom & Petts, Judith. Social amplification of risk: The media and the public. Contract Research Report: Health & Safety Executive (HSE), 2001.
Pont-Sorribes, C & Cortiñas, S. (2011) “Journalistic practice in risk and crisis situations: significant examples from Spain”. Journalism. theory, practice & criticism. SAGE Journal. Núm. 12, 8, 2011.
Pont-Sorribes, Carles, Guillem Suau-Gomila, and Salvador Percastre-Mendizábal. "Twitter as a communication tool in the Germanwings and Ebola crises in Europe: analysis and protocol for effective communication management." International Journal of Emergency Management 16.1 (2020): 22-40.
Suau-Gomila, G., Percastre-Mendizabal, S., Palà, G., y Pont, C. (2017). Análisis de la comunicación de emergencias en Twitter. El caso del Ébola en España. En Sierra, J. y Liberal, S. (coords.) Uso y Aplicación de las Redes Sociales en el Mundo Audiovisual y Publicitario (p. 119-130). Madrid: McGraw-Hill Education. ISBN: 9788448613570
Vanderbiest, N. (2015) Analyse des attentats de Paris sur les réseaux sociaux. Reputatio Lab. [online] Available at: http://www.reputatiolab.com/2015/11/analyseattentats-paris-reseaux-sociaux/ .
Watson, H., Finn, R.L. y Wadhwa, K. (2017) Organizational and Societal Impacts of Big Data in Crisis Managment. Journal of Contingencies and Crisis Managment, 25(1). pp. 15-22. DOI: 10.1111/1468-5973.12141