**Propósito**

Determinar las directrices técnicas para la aplicación de los roles en emergencia de los sitios de trabajo aplicable para los designados como PMUs (Puesto de Mando Unificado) y Voceros de Prensa.

**Alcance**

El procedimiento se aplica a todas las instalaciones pertenecientes a las empresas de TC Transcontinental en concordancia a los manuales de protocolos de emergencia respectivos.

**Responsables**

El Gerente y/o Coordinador de Seguridad, Salud, Bienestar y Ambiente es responsable de los lineamientos determinados en los protocolos de emergencia de los sitios.

El Gerente General y Gerente de HS&WE son responsables de la designación y aprobación de los designados como PMUs y Voceros de Prensa de los respectivos sitios.

**Procedimiento**

A fin de facilitar el uso y servir de recurso para manejar cualquier encuentro con medios de comunicación, incluso en casos de Crisis o situaciones de contingencia comunicacional, esta Guía concentra de manera sencilla, una serie de criterios y recomendaciones dirigida a los PMUs y Voceros de Prensa designados.

**Puestos de Mando Unificado**

Las personas designadas como PMUs son encargados de coordinar las acciones internas y externas en las situaciones de emergencias que se pueden presentar en las instalaciones de las empresas de TC Transcontinental.

Los PMUs estarán identificados por medio de un chaleco reflectivo con las siglas PMU con el fin de ser reconocidos en la emergencia.

Las medidas generales que deben seguir los PMUs durante la emergencia son:

* Identifíquese. Al ser activada la emergencia por medio de las alarmas o la orden de evacuación, el PMU debe tomar el mando visiblemente para organizar las acciones que se deben realizar.
* La prioridad del PMU es la seguridad y salud de los colaboradores.
* Deberá coordinar las acciones para evacuar correctamente los sitios de riesgo tomando en cuenta la seguridad del punto de encuentro. En el caso que el punto de encuentro esté comprometido con algún riesgo; el PMU tiene la potestad de organizar al personal en un punto de encuentro distinto al establecido.
* El PMU coordinará las acciones de ingreso de ayuda externa, incluyendo ambulancias, bomberos, policía, etc.
* El PMU deberá restablecer las operaciones retornando a los colaboradores a sus puestos de trabajo únicamente cuando se asegure que no existe ningún riesgo.

**Voceros de Prensa**

Los voceros de prensa intervendrán en caso de una Crisis en que medios de comunicación externo (como prensa, radio, televisión, familiares, público, etc.) requiera información.

Los voceros de prensa siempre estarán a nivel ejecutivo y son los únicos que están autorizados para dar declaraciones externas a medios de comunicación.

En un casos de emergencia o crisis en que improvistamente se presente algún medio de comunicación que requiera declaraciones, y no se encuentre el vocero de prensa designado; solo podrán ser reemplazados por una Gerencia.

En caso general, el vocero de prensa deberá recordar las siguientes recomendaciones:

**Antes de la Entrevista**

* Repita, repita y repita sus mensajes clave.
* Tome en cuenta que la entrevista comienza desde el momento en que hace contacto con el periodista.
* Debe estar siempre acompañado, quien en lo posible grabará o tomará notas de sus declaraciones.
* Apague su celular y solicite que no le transfieran llamadas, mientras dure la entrevista.
* Acuerde con el periodista, antes de iniciar la entrevista, un tiempo prudencial de duración, enfoque de temas y objetivo de la entrevista.

**Durante la entrevista**

* Si no sabe una respuesta dígalo y ofrezca encontrar información sobre el tema a la brevedad.
* No sea sarcástico, ni ofrezca respuestas irónicas.
* Conteste sólo las preguntas dentro de su área de competencia y dé sus mensajes clave.
* No traiga a colación temas que no tienen que ver con el caso puntual (tales como antecedentes, cuestiones personales, etc.).
* Apéguese a los hechos y no formule opiniones personales.
* Repita, repita y repita sus mensajes clave. Mientras más lo haga, más probabilidades hay de que los incluyan en la noticia.
* Si no está seguro de haber entendido una pregunta, pida que se la repitan.
* Al finalizar, agradezca por la oportunidad brindada y aproveche el momento para repetir sus mensajes clave.

**En Conferencias o Ruedas de prensa**

* Prepárese para las preguntas difíciles y practique antes de la reunión, junto a los encargados de imagen.
* Los responsables de imagen se asegurarán que el salón dispuesto cumpla con todo lo necesario.
* Al llegar al salón dispuesto para tal fin, salude cortésmente a los periodistas.
* Haga contacto visual con toda la audiencia al presentar su exposición y transmitir sus mensajes, siempre con respeto.
* Promueva el esquema de “una pregunta a la vez”.
* De ser posible, direccione las respuestas con el nombre del periodista que realiza la pregunta.
* Inicie la respuesta dirigida a quien pregunta y luego responda a toda la audiencia.
* Cuando sienta que cumplió su objetivo, dé por terminada la rueda de prensa realizando un cierre con sus conclusiones. Despídase cortésmente y retírese del lugar.

**En Radio**

* No se deje engañar por lo “íntimo” del estudio, recuerde que el público le está escuchando.
* Puede llevar consigo material de apoyo si lo considera necesario.
* Recuerde proyectar su voz hacia el micrófono.
* Sea breve, claro, preciso y utilice un lenguaje sencillo, ajustado a la audiencia del programa.
* No descuide su apariencia y gestos; recuerde que el locutor o el entrevistador podría comentarlo. Además puede haber cámaras de TV o reporteros gráficos en el estudio o a la salida del mismo.
* Recuerde no dejar espacios para largos silencios. El tiempo es oro en radio.
* Repita, repita y repita sus mensajes clave.

**En Televisión**

* Permita que el equipo del canal le ayude con el maquillaje y la colocación del micrófono; sea colaborador.
* Antes de comenzar, tómese un tiempo para conversar con el entrevistador y confirmar: tema, enfoque e inicio de la entrevista.
* Evite las sillas giratorias, de ser posible, pida amablemente una silla cómoda y fija.
* Siéntese erguido, con la parte baja de la espalda en contacto con el respaldar e inclinado ligeramente hacia delante.
* Utilice sus manos y brazos extendidos y en movimiento, para ilustrar y potenciar sus mensajes.
* El contacto visual debe mantenerse siempre con el entrevistador; evite ver a la(s) cámara(s).
* Escuche atentamente las preguntas.
* Al contestar, responda con sus mensajes clave y no se sienta obligado a continuar luego de concluir su idea.
* Hable siempre en positivo.
* Respire adecuadamente para bajar el estrés (respiración diafragmática).
* En caso de entrevistas con reporteros de TV, procure utilizar mensajes que no sobrepasen los 20-30 segundos de duración.

**Entrevistas por teléfono**

* Los responsables de imagen le informarán antes de la entrevista el requerimiento exacto del periodista.
* Deberá estar siempre acompañado de algún encargado de imagen, quien tomará nota de las preguntas que le hagan, y si es posible grabará la conversación a fin de tener un soporte de lo dicho en la entrevista.
* Si la llamada la atiende usted directamente y es para ofrecer declaraciones en un programa de radio o TV, no acceda y acuerde una nueva hora para la entrevista. Una vez haya colgado prepárese con el equipo de comunicaciones. No responda sin estar preparado, tómese su tiempo.
* Aproveche el hecho de que usted está al teléfono y no frente al periodista para utilizar sus apuntes y/o sus guías de mensajes clave en la formulación de su discurso.
* Compórtese de manera natural durante la llamada.
* Apague el celular y cualquier radio o televisor encendido cerca de usted o busque un sitio donde no haya ruido de ambiente.