



## CURSO

### Reputación en riesgo.

### Prevención y manejo de crisis en las organizaciones

#### Reseña del programa

Hoy la reputación y la credibilidad son dos de los principales activos que posee una organización para cumplir con sus objetivos, atraer talento y ser eficientes. Sin embargo, nunca como antes, las organizaciones ven amenazada su reputación por riesgos, escándalos, situaciones especiales y crisis. Este curso presenta las teorías más recientes para comprender la importancia de la reputación, así como el origen y desarrollo de las situaciones especiales que la amenazan.

#### Coordinadores

Mtro. Jaime Ramírez  
Lic. Ana Paula Ugalde

#### Currículum de los Coordinadores y Expositores

##### Mtro. Jaime Ramírez:

Consultor en estrategias de comunicación y asuntos públicos, especializado en comunicación de riesgos, así como prevención y manejo de crisis. Coordinador editorial de la colección del Fondo de Cultura Económica y Zimat, Comunicación Total, en la que destacan los títulos Responsabilidad Social Total y Organizaciones en la Mira, de Bruno Newman y Marta Mejía. Maestro en Análisis de Riesgos por King's College London Certificado como Consultor en Manejo de Crisis por el Institute for Crisis Management.

##### Lic. Ana Paula Ugalde:

Es directora del Centro de Especialización en Comunicación, la unidad de negocios de Zimat dedicada a la capacitación de altos ejecutivos, funcionarios públicos y personalidades, en el manejo eficiente de la comunicación. Trabaja desde hace más de 17 años como consultora especializada en el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación y entrenamiento de voceros. Ha capacitado a más de 1,800 personas en diversas áreas de desempeño para instituciones públicas y privadas, así como para campañas políticas. Es licenciada en Comunicación por la Universidad Iberoamericana, donde se graduó con mención honorífica. Cursó el diplomado en Estrategias de Comunicación Política en la misma institución y es candidata a Maestra en Análisis Político y Medios de Información por el ITESM.

##### Lic. Carlos Castañeda:

Desde 2002, es consultor de CEPOL (Central de Estrategias Políticas), donde se especializa en prevención y gestión de crisis, comunicación política y estrategias de comunicación. Antes de incorporarse a esta empresa, fue editor de la revista Nexos y coeditor de cultura del Semanario Etcétera. Ha colaborado con ensayos, crónicas y reseñas en las revistas Nexos, Viceversa, Universidad de México, México indígena, Concertación, El Huevo y los suplementos El Ángel de Reforma, Lectura y El Dominical de El Nacional, Nostromo, del diario Siglo XXI de Guadalajara y La Crónica Dominical de La Crónica de Hoy, además de ser autor de ensayos y crónicas publicados en diversos libros colectivos. Estudió la licenciatura en Filosofía en UNAM y ha impartido diversas conferencias y talleres sobre periodismo. En la primavera del 2002 fue profesor de la Universidad de Chicago de un curso sobre Periodismo en Latinoamérica.



## CURSO

### Reputación en riesgo.

### Prevención y manejo de crisis en las organizaciones

#### Curriculum de los Coordinadores y Expositores

##### Mtra. Bertha Angulo:

Es directora de Ecodigital, el músculo digital de Zimat Consultores. Antes de integrarse a Zimat fue Directora de Comunicación, Asuntos Públicos y vocera en México de Philip Morris International y Royal Dutch Shell. Bertha tienen más de 15 años de experiencia trabajando asuntos públicos desde las perspectivas gubernamental, sector privado y organizaciones -incluyendo temas de energía e infraestructura, pasando por alimentos y salud pública, hasta tecnología e inversión social. Es experta en el desarrollo de estrategias de comunicación, incluyendo comunicación corporativa y responsabilidad social, relación con medios y audiencias clave, asuntos regulatorios y cabildeo, relación con la comunidad, manejo de temas especiales y prevención y manejo de crisis. Bertha es Licenciada en Relaciones Internacionales por la Universidad de las Américas, México y cuenta con estudios de maestría por el Instituto Matías Romero de Estudios Diplomáticos y una maestría en Administración Pública por la Escuela de Gobierno John F. Kennedy de la Universidad de Harvard.

##### Mtra. Andrea Castro:

Consultora asociada de Zimat Consultores. Cuenta con más de quince años de experiencia en el diseño y operación de estrategias de comunicación institucional para empresas privadas e instituciones públicas, apoyando a organizaciones de distintos ramos e industrias – infraestructura y construcción, minería, alimentos y bebidas, sector financiero, así como gobierno federal y gobiernos estatales – en la construcción y fortalecimiento de su reputación institucional, el diseño de políticas de responsabilidad social, así como el manejo de crisis y asuntos públicos. En 2005 tuvo a su cargo la creación y dirección de Central de Estrategias Políticas, empresa del Grupo Zimat dedicada a la consultoría en comunicación política y asuntos públicos. Fue coordinadora de asesores de la Coordinación General de Opinión Pública e Imagen de la Presidencia de la República entre 2001 y 2003. Es ex-alumna de la carrera de comunicación de la Universidad Iberoamericana, donde se graduó con la distinción de excelencia académica y obtuvo el grado de maestría con mérito en sociología política por la London School of Economics.

#### Perfil de ingreso

- Directores, Gerentes y/o Responsables del área de Comunicación, Asuntos Públicos y Relaciones Institucionales de organizaciones públicas o privadas
- Funcionarios y responsables de Comunicación Social
- Investigadores
- Alumnos y docentes del área de comunicación o afines, así como interesados en la materia

#### Objetivo

Conocer los principios de la comunicación de riesgos, emergencias y crisis, así como los procedimientos y herramientas adecuadas para lograr un manejo estratégico que ayude a construir y/o fortalecer la reputación de una institución.

**CURSO****Reputación en riesgo.****Prevención y manejo de crisis en las organizaciones****Contenido Temático****Módulo I****ESCANDALOS Y REPUTACIÓN****Imparte: Carlos Castañeda**

- Diagnóstico de un cambio de época: el final de la galaxia de Gutenberg y el inicio de la era del videopoder
- La emergencia de la moralización política y el apogeo del escándalo
- Descripción de la cultura del escándalo
- Avance tecnológico y desarrollo del nuevo periodismo ciudadano
- Derrota de las ideologías y ascenso de la reputación moral. Las personas cuentan más que los ideales
- El conflicto moral y la nueva política
- Cómo contar una historia, claves de la narrativa en el discurso político

**Módulo II****REPUTACION****Imparte: Andrea Castro y Bertha Angulo**

- Reputación: el bien intangible más valioso de empresas, gobiernos, personas y productos. ¿qué es, cómo se mide?
- Relación entre estrategia, operación, comunicación y reputación
- Desarrollo de una Estrategia de Comunicación
- Reputación en Línea
- Estudio de casos

**Módulo III****COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y CRISIS****Imparte: Jaime Ramírez**

- ¿Qué es comunicación de riesgos y de crisis?
  - Nuevas tendencias: La sociedad del riesgo, del escándalo, de la desconfianza... y de la información.
  - Casos de estudio
- Teorías sobre el origen de accidentes, incidentes y situaciones de crisis
  - Accidentes normales (Perot)
  - Cultura organizacional y riesgo (Vaughnam)
  - El queso suizo
  - Group Thinking (Reason)
  - Casos de estudio
- Percepción del riesgo
  - Pensamiento rápido (Kahneman)
  - Ejercicio
  - Paradigma psicométrico (Slovic)
  - Ejercicio
  - La construcción de las preferencias y aversiones (Fishhoff)
  - Confianza y riesgo (Lofstedt)



## CURSO

### Reputación en riesgo.

### Prevención y manejo de crisis en las organizaciones

#### Contenido Temático

#### Módulo IV

#### PRINCIPIOS PARA EL MANEJO LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y CRISIS

Imparte: Jaime Ramírez

- Los cinco principios de comunicación de riesgos (Fishhoff)
- Diez principios generales de comunicación en situaciones de crisis (Newman & Mejía)
- Ejercicios

#### Módulo V

#### LA VOCERIA

Imparte: Ana Paula Ugalde

- El papel de un vocero en situaciones de crisis
- La formación de voceros y su vinculación con la estrategia de comunicación
- Los cinco elementos de una buena vocería
- Los obstáculos más frecuentes
- Ejercicios prácticos

#### MÓDULO VI

#### LIDERAZGO CORPORATIVO EN LA ERA DIGITAL: CAJA DE HERRAMIENTAS

Imparte: Bertha Angulo

- Las nuevas áreas de Asuntos Corporativos
- CV del nuevo director: opciones de entrenamiento
- Infraestructura básica: talento, organización y recursos
- Los nuevos sistemas de monitoreo y análisis de reputación
- Ejemplos de mejores prácticas:
- Políticas, procesos y lineamientos básicos de comunicación.

#### Informes

Julio A. Martínez Castillo

Tel. 59.50.40.00 Ext. 7249, 7614

julio.martinez@ibero.mx

#### Coordinadora del área

Lic. Mónica Reyes Castro

Tel. 59.50.40.00 Ext. 7602

monica.reyes@ibero.mx

La Universidad Iberoamericana se reserva el derecho de posponer o cancelar los programas. Todos los alumnos de la Dirección de Educación Continua quedan regidos por los reglamentos generales de la Universidad Iberoamericana, así como de los reglamentos particulares internos.