



# Liderando en Crisis

## Tomando Decisiones y Comunicando

Educación Ejecutiva 2016  
17 al 18 de Marzo  
09:00 a 18:00 hrs.

## Introducción

Las Crisis se pueden entender como interrupciones operativas y/o estratégicas, las que pueden alcanzar niveles sistémicos, es decir perjuicios internos y externos de gran alcance. Estas interrupciones siempre están rondando la operación de las organizaciones, en espera de una falla de proceso, de un error humano o factores externos para ser generadas. Una vez gatilladas, inmediatamente pone a prueba la capacidad de los directivos y de la organización en cuanto a la toma de decisiones, gestión y comunicación de la misma, buscando minimizar el daño en activos, blindar el valor de marca, recuperar y mantener su continuidad operacional.

Este curso, entrega los conocimientos y orientaciones básicas y fundamentales que permita gestionar la toma de decisiones, y la gestión y manejo de las comunicaciones al interior y exterior de las organizaciones.

La metodología utilizada es desarrollada a través del conocimiento teórico, y de casuística, que permita y facilita una rápida comprensión de los conceptos y procesos asociados a la metodología de Crisis Management ya través del análisis de casos y experiencias reales.

*El acto de tomar decisiones en una crisis y que comunicar, será una acción que puede destruir o generar valor a la compañía*

## Objetivos del Curso

- Entender el proceso de toma de decisiones en crisis
- Interiorizar las mejores prácticas en el proceso de toma de decisiones
- Entender que es noticia y que busca la prensa
- Quién y cuál es el mensaje y cual es el relato
- Evaluar el daño reputacional
- Desarrollar una campaña comunicacional post-crisis

## Al finalizar el curso cada participante

- Conocerá el proceso de toma de decisions
- Conocerá las mejores prácticas para tomar decisions
- Entender el rol de la toma de decisiones y las comunicaciones en el proceso de crisis
- Entenderá los fundamentos de una campaña post-crisis

## Metodología

Este curso está diseñado para permitir que los participantes aprendan por medio de varios recursos, incluyendo:

- Clases exponenciales y participativas
- Análisis de Casos
- Discusiones abiertas
- Simulación de Crisis

## Quienes debieran participar

Entendiendo que la ocurrencia de una crisis se puede deber a diversos factores, tanto internos como externos, y esto repercute directamente con algún stakeholder de la compañía, este curso está diseñado para:

- Gerentes de Auditoría
- Gerentes de Comunicaciones
- Gerentes de Marketing
- Gerentes de Riesgo
- Oficiales de Seguridad de la Información
- Oficiales de Cumplimiento
- Gerentes de Medio Ambiente
- Profesionales dedicados a responder antes emergencias y planes de continuidad de negocio

## Contenidos del Programa

- Crisis estratégica y liderazgo
- Juicio y Toma de Decisiones
- Mejores Prácticas de toma de decisiones
- Comunicación Externa de una Crisis
- Trabajo de Coaching
- Comunicaciones Interna de una Crisis

## Relatores

### Educación

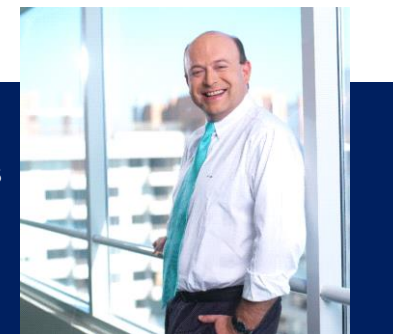
- Educación Ejecutiva en Kellogg School of Management, Crisis Management. Gobiernos Corporativos
- Master en Tecnologías de Información y Gestión, PUC
- Master en Gestión de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez
- Master en Marketing y Comercialización, Universidad Adolfo Ibáñez
- Diploma en Gestión de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez
- Diploma en Tecnologías de Información, Universidad Católica de Chile
- Contador Auditor, Universidad del Bío Bío

- Profesional e Investigador en área de crisis y comunicación corporativa, ha desarrollado Manuales de Crisis para diversas empresas-clientes.
- Cuenta con amplia experiencia en Gestión y manejo de Crisis Corporativas.
- Ha publicado un importante número de artículos sobre comunicación corporativa, crisis y crisis comunicacional
- Trabajo por 5 años en temas relacionados y específicos de Gestión de Crisis para la industria minera, contratado por agencia canadiense Donoghue & Associates Inc., experta internacional en gestión de crisis corporativas.

## Información general

- Lugar: Apoquindo 4775, oficina 302, Las Condes, Santiago
- Fechas: 17 al 18 de Marzo, de 09:00 a 18:00 hrs.
- Valor: UF 25
- Descuentos:
  - 2 o más personas de una misma empresa UF 20 c/u

José Antonio Lagos  
Socio Principal  
CyberTrust



Sergio Vargas  
Socio - Asociado  
Global Business  
Communications



*Inspirando confianza en nuestra gente, nuestros clientes y en los mercados*

