

## MANUAL DE CRISIS TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

La doctora María Luisa Sánchez Calero, profesora de periodismo especializado de la Universidad Carlos III, resume que: *“Son muchos los factores que tenemos que tener en cuenta para prevenir una situación de crisis o para actuar cuando la situación ya ha estallado. Es importante conocer cuándo y cómo se produce la crisis, la tipología de las crisis que estamos predispuestos a padecer, la gestión de la comunicación e información de crisis, los órganos de representación y su actuar en la organización”*.

En tal sentido, en el Tecnológico de Antioquia se plantea desde el proceso de comunicaciones, contar con un manual que defina los aspectos enunciados, frente a posibles crisis o problemas que afecten la organización y el cumplimiento de sus funciones misionales. A la vez, se puedan ejecutar acciones de intervención frente a las mismas de manera coordinada y que posibiliten los menores impactos negativos para la organización.

Así mismo, se pretenden identificar los estamentos y momentos en los cuales fluye la información de manera oportuna y clara, para mitigar los problemas ante situaciones de crisis, algunos que pueden conllevar a pérdida de credibilidad o afectar el servicio de educación que se imparte desde el TdeA.

No obstante, acorde con los estatutos y normatividad, existen organismos de representación que definen claramente las responsabilidades (Consejo Directivo, Consejo Académico), o tienen establecidos procedimiento para prevenir o enfrentar problemas, más desde el componente de la administración del riesgo (Comité Paritario de Salud Ocupacional, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Prevención y Atención de Desastres).

### **Objetivos:**

- Definir las acciones, manejo de información y protocolos para enfrentar situaciones de crisis en el Tecnológico de Antioquia.

- Identificar los públicos y los canales de comunicación oportunos.
- Determinar los recursos necesarios para responder a posibles crisis institucionales.
- Socializar en los públicos de interés las actuaciones con base en el manual propuesto.

### **Principios:**

**Prevención:** el Tecnológico de Antioquia, en sus sistemas de gestión debe propender por desarrollar e incorporar a los diferentes procesos una serie de medidas o acciones preventivas para responder a situación de crisis.

**Control y seguimiento:** la Institución Universitaria debe identificar los mecanismos adecuados para realizar el control de los procesos y procedimientos que puedan afectar el servicio; a la vez realizar el seguimiento de los mismos en busca de la mejora.

**Mejoramiento continuo:** se deben incorporar estrategias y acciones permanentes de mejoramiento, frente a los hallazgos, riesgos y situaciones que afectan el servicio y que puedan generar situaciones de crisis.

**Responsabilidad social:** las actuaciones del Tecnológico de Antioquia deben estar enmarcadas en criterios de responsabilidad frente al bienestar colectivo y la función educativa del TdeA.

### **Públicos:**

El Tecnológico de Antioquia, acorde con su misión y funciones institucionales, identifica los siguientes públicos:

**Organismos de Dirección:** dichos públicos son los responsables del direccionamiento estratégico, tanto académico y administrativo.

**Organismos de representación:** Consejo Directivo y Consejo Académico. Cuyas Responsabilidades están definidas en el Estatuto General.

**Equipo Rectoral:** en cabeza del Rector y directores de los diferentes procesos.

**Equipo Académico:** en cabeza del Vicerrector Académico, los decanos y líderes de procesos académicos.

**Líderes de procesos:** profesionales universitarios que lideran procesos académicos y administrativos, los cuales aportan a la toma de decisiones en procesos definidos (Sistemas de Información, Talento Humano, Comunicaciones, Compras).

**Equipos primarios:** Direccionados por los líderes de procesos, quienes se apoyan en el personal de carrera administrativa (vinculado) y contratistas para la ejecución, seguimiento, control y acciones e mejoramiento.

**Estamento docente:** Integrado por los profesores que brindan el servicio formativo en pregrado, posgrado, en dos modalidades.

Docentes de planta y ocasionales y docentes de cátedra.

**Estudiantes:** Se constituyen para la organización en los usuarios (clientes) del servicio educativo del Tecnológico de Antioquia, adscritos a los programas del TdeA.

**Egresados:** Se constituyen en el producto final, acorde con las características de formación, inserta en el PEI, y el impacto de estos en los sectores social y productivo.

**Entes externos:** Organismos que tienen una relación directa con la función del Tecnológico de Antioquia en la prestación del servicio de educación superior, entre estos Gobernación de Antioquia, Ministerio de Educación Nacional, Asamblea Departamental, Instituciones de Educación Superior, agremiaciones.

**Organismos de Control:** Entidades que realizan el control y seguimiento a los procesos normativos y de gestión transparente en la función pública.

**Medios de comunicación:** Se constituyen el canal para proyectar la función social del Tecnológico de Antioquia ante la **comunidad**; fundamentales en acciones de rendición de cuentas e información.

**Proveedores:** Organizaciones y empresas que proveen de servicios e insumos para el cumplimiento eficiente del servicio educativo.

**Comunidad:** Finalmente, el impacto social del TdeA, se dirige a los ciudadanos o la comunidad, en los ámbitos local, nacional e internacional.

## **FLUJO DE ACTUACIONES Y RESPONSABILIDADES:**

### **Actuaciones:**

**Identificación de riesgos:** El Tecnológico de Antioquia, a través de la administración de los procesos y la comunicación desde los equipos directivos y primarios, debe monitorear de manera permanente y documentar los riesgos.

**Medidas de prevención:** En las acciones institucionales, luego del análisis de los riesgos, causas y consecuencias, se deben tomar acciones preventivas para minimizar los riesgos.

**Medidas de intervención:** La Institución debe implementar acciones de contingencia o mitigación de las fallas o problemas que afectan el servicio.

**Intervención de la crisis:** Desde la alta dirección se deben tomar los correctivos para minimizar la crisis, que puedan conllevar a problemas mayores en la Institución o afectar la reputación y la misma prestación del servicio.

### **Responsabilidades:**

**Organismos de representación:** Desde la Secretaría General se deberá convocar a los representantes de los organismos directivos (Consejo Directivo o Consejo Académico), para el análisis de situaciones de crisis y la toma de decisiones, acordes con las políticas y competencias.

**Equipo Rectoral:** El rector del TdeA, por su parte, intervendrá con el análisis y la toma de decisiones, con el acompañamiento (asesoría) del equipo directivo, tanto académico como administrativo. El rector será la fuente primaria, como vocero oficial, pero podrá definir con la oficina de comunicaciones, otras fuentes para el manejo de información.

**Equipos de apoyo:** Los responsables de las dependencias, manejarán la información con su personal y públicos, desde las dinámicas acordadas por la alta dirección.

**Comunicaciones:** Controlar la orientación de las informaciones que van a entrar en circulación, las fuentes, los medios, mensajes y emisión a los diferentes públicos y la interlocución con los medios. Esta dependencia, deberá socializar las actuaciones, establecidas bajo este manual.

### **Tipos de crisis potenciales**

**Estructurales:** que se pueden presentar frente a los cambios en las políticas del Sistema de Educación Superior, en los ámbitos departamental y nacional, y que pueden afectar el servicio. Entre estas, el aspecto financiero puede considerarse como estructural, frente a la prestación del servicio.

**Funcionamiento:** relacionada con las disponibilidad de recursos necesarios para brindar un servicio bajo las condiciones mínimas de calidad. El funcionamiento se puede afectar partes de los procesos o sistemas (biblioteca, laboratorios, servicios públicos, infraestructura).

**Académicas:** las situaciones conflictivas que afectan la normalidad académica en la Institución (paros).

**Ambientales:** derivadas de situaciones generadas por emergencias naturales o que ocasionan un impacto ambiental desfavorable.

Equipo primario de Comunicaciones

2016