|  |  |
| --- | --- |
| **Título** | Gestión de una situación de crisis: Asunto Oxfam  Prevención de crisis |
| **Objeto** | Contexto, líneas directrices, responsabilidades, escenarios y elementos de discursos relacionados con este asunto |
| **Destinario del documento** | Equipo directo global |
| **Autores del documento** | Elodia Gimenez José, Global Communication Manager  Vanessa Pedrosa, Press Manager |
| **Versión** | 1 |
| **Número de páginas** | 5 |
| **Status** | Versión revisada por Jose. M. Faura el 9 de febrero del 2018 |

**Índice**

Contexto, líneas directrices y responsabilidades……………………………………………………………P2

# Escenarios y elementos de discurso……………………………………………………………………………..P4

Contexto, líneas directrices y responsabilidades

## Contexto

Oxfam expulsó en 2011 a seis de sus miembros en Haití por organizar "orgías dignas de Calígula" en una villa alquilada por la organización en la isla, entonces devastada por el terremoto. Según un reportaje de *The Times*, Oxfam comenzó a investigar en 2011 a varios de sus miembros, sospechados de haber pagado a jóvenes prostitutas haitianas, cuando el intercambio de dinero a cambio de sexo es ilegal en Haití. La ONG ha emitido este viernes un comunicado al hilo de esta información en el que declara que el comportamiento de algunos de sus miembros en Haití en 2011 "fue totalmente inaceptable" y contrario a sus valores: <https://www.oxfam.org.uk/media-centre/the-times-statement>

Lo que más destacan los medios de comunicación es el hecho de que Oxfam hubiera intentado tapar este escándalo, la impunidad de las personas implicadas y la falta de transparencia.

## Líneas directrices

### Duración y alcance de esta crisis

Las crisis no siguen ningún estándar. Pueden ocurrir en cualquier momento de repente o de forma progresiva con algunos indicadores precursores. Pueden durar días o semanas y necesitan un entorno en las cuales se puedan desarrollar. La veracidad de los hechos no siempre es la única variable decisiva ya que el impacto en la opinión pública también tiene un papel central.

### En qué etapa de la crisis está Oxfam

1. Prevención de la crisis
2. Detección temprana de la crisis
3. **Respuesta a la crisis**
4. Salida de crisis
5. Aprendizajes

### Impacto de esta crisis para EDUCO

1. **Prevención de la crisis** *– Fase en la cual estamos mientras no nos impacta directamente*
2. Detección temprana de la crisis
3. Respuesta a la crisis
4. Salida de crisis
5. Aprendizajes

### Objetivos de comunicación de EDUCO si nos solicitan sobre esta situación de crisis

1. Informar y aclarar las dudas de nuestros públicos objetivos
2. Tranquilizar las inquietudes de nuestros públicos objetivos
3. Prevenir rumores

### 5 principios fundamentales de nuestra comunicación de crisis

1. Preparación y proactividad
2. Comunicación interna antes de externa
3. Tenemos un único discurso
4. Capacidad reactiva
5. Coherencia y transparencia

## Equipos y responsabilidades

|  |  |
| --- | --- |
| **Equipo** | **Responsabilidad** |
| Comité de Dirección (Comité de crisis) | * Toma las decisiones estratégicas frente a esta crisis. * Decide el discurso oficial con el asesoramiento del equipo de Comunicación. |
| Director/a País | * Asigna un portavoz sobre el asunto en su país. * A nivel interno, comparte este documento con las personas que considera relevantes. * Si las preguntas o dudas de nuestros públicos objetivos están contempladas en este documento (Escenarios), seguir las instrucciones adjuntas y reportar posteriormente a Comunicación Global, * Si las preguntas o dudas de nuestros públicos objetivos no están contempladas en este documento, contactar con Comunicación Global inmediatamente, antes de dar una respuesta, |
| Equipo de comunicación Global | * Elaboración de los diferentes escenarios y elementos de discursos con validación del Comité de Dirección, * Si las preguntas o dudas de nuestros públicos objetivos no están contempladas en este documento, da respuesta a las peticiones de elementos de discurso adicionales en un tiempo reducido (menos de 2 horas), |
| Equipo de comunicación regional y países | * Coordina junto con el Director/a País, todas las comunicaciones externas relacionadas con el asunto. * Reporta a Comunicación Global cualquier duda o situación potencialmente sensible. |
| * Equipo de apadrinamiento * Relaciones corporativas * Movilización de recursos (Regional y País) * Atención al colaborador España * Incidencia política * Programas * Relaciones institucionales | * Evaluar de forma urgente todos los proyectos, campañas, comunicación que tenemos (marketing, incidencia política, etc.) a través de los cuales nuestro nombre y nuestra reputación pueden estar relacionados con Oxfam. * Si las preguntas o dudas de nuestros públicos objetivos están contempladas en este documento (Escenarios), seguir las instrucciones adjuntas y reportar posteriormente a Comunicación Global. * Si las preguntas o dudas de nuestros públicos objetivos no están contempladas en este documento, contactar con Comunicación Global inmediatamente, antes de dar una respuesta. |

# Escenarios y elementos de discurso

## Escenarios 1

### Estamos al margen de la crisis y ninguna persona externa (colaborador, empresa, Gobierno, padrino, medio de comunicación, etc.) nos pregunta sobre el asunto.

* En este caso, no tratamos el tema y estamos pendientes del desarrollo de los acontecimientos.

## Escenario 2

### Estamos al margen de la crisis, pero nos piden nuestra opinión sobre el asunto.

#### ¿Qué piensas del escándalo de Oxfam?

* Condenamos enérgicamente todo tipo de abuso y explotación en contra de las niñas, niños y adolescentes, tanto dentro como fuera de nuestra organización.
* Condenamos firmemente cualquier tipo de abuso y explotación en contra de las mujeres.
* Reiteramos nuestro total compromiso con la protección de la infancia y la adolescencia.

#### ¿Qué hacéis vosotros para evitar que pase este tipo de asunto?

* En Educo, hemos desarrollado políticas y procedimientos (Código Ético, Política de Buen Trato y Código de Conducta) cuyo objetivo es evitar cualquier tipo de situación similar a la ocurrida, así como otras que puedan poner en riesgo la integridad de los niños, niñas y adolescentes con los que trabajamos, así como el personal de Educo. Estos procedimientos incluyen, entre otros:
  + la apertura de una investigación interna,
  + la expulsión inmediata de las personas implicadas,
  + la puesta en conocimiento de las autoridades y la policía los hechos.
* Estas políticas y procedimientos son públicos y están disponibles en nuestra web.

#### ¿Estáis en Haití?

No, no tenemos proyectos de cooperación en este país.

## Escenario 3

### Los medios de comunicación ponen el foco en los diferentes escándalos de las ONG (tanto violencia sexual como escándalos financieros) pero ninguna persona externa (colaborador, empresa, Gobierno, padrino, medio de comunicación, etc.) nos pregunta sobre el asunto como EDUCO.

* En este caso, no tratamos el tema y estamos pendientes del desarrollo de los acontecimientos.

## Escenario 4

### Los medios de comunicación ponen el foco en los diferentes escándalos de las ONG (tanto violencia sexual como escándalos financieros) y nos piden nuestra opinión sobre el asunto como EDUCO.

#### ¿Qué piensas del escándalo actual que impacta el mundo de las ONG?

* Como lo explicitamos claramente en nuestra Política de Buen Trato, condenamos enérgicamente todo tipo de abuso y explotación en contra de las niñas, niños y adolescentes, tanto dentro como fuera de nuestra organización.
* Condenamos firmemente cualquier tipo de abuso y explotación en contra de las mujeres.
* Reiteramos nuestro total compromiso con la protección de la infancia y la adolescencia.

#### ¿Qué hacéis vosotros para evitar que pase este tipo de asunto?

* En Educo, hemos desarrollado políticas y procedimientos (Código Ético, Política de Buen Trato y Código de Conducta) cuyo objetivo es evitar cualquier tipo de situación similar a la ocurrida, así como otras que puedan poner en riesgo la integridad de los niños, niñas y adolescentes con los que trabajamos, así como el personal de Educo. Estos procedimientos incluyen, entre otros:
  + la apertura de una investigación interna,
  + la expulsión inmediata de las personas implicadas,
  + la puesta en conocimiento de las autoridades y la policía los hechos.
* En base a nuestra filosofía de plena transparencia, todas estas políticas y procedimientos son públicos y están disponibles en nuestra web.

## Escenario 5

### Los medios de comunicación ponen el foco en los diferentes escándalos de las ONG (tanto violencia sexual como escándalos financieros) y nos piden nuestra opinión sobre el asunto como Intervida.

* Nosotros no somos Intervida.
* Las personas que en su momento asumían responsabilidades en Intervida no trabajan en Educo ni tienen ninguna relación con nuestra organización.

**De momento, estamos en la fase 1 (prevención de crisis). En función de la evolución de los acontecimientos y de las preguntas que surjan de nuestros públicos objetivos, Dirección General y el Comité de Crisis decidirán si activar o no la fase 2 (Detección temprana de la crisis)**