



## PLAN DE CRISIS COMUNICACIONAL PARA EL PROGRAMA DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Presentado por:

Equipo de Comunicación Institucional

Universidad de Pamplona

Para:

Dirección del Programa de Medicina

Universidad de Pamplona

Fecha:

Noviembre 2024



## Índice

Introducción

Objetivos

Marco Teórico

3.1. Concepto de crisis comunicacional

3.2. Tipos de crisis comunicacionales en la educación superior

Prevención de la Crisis Comunicacional

4.1. Estrategias de prevención

4.2. Cultura organizacional y sensibilización

4.3. Red de apoyo psicosocial

Respuesta Inicial a la Crisis

5.1. Acciones inmediatas

5.2. Comunicación interna y externa

5.3. Manejo de la información en medios y redes sociales

Manejo a Largo Plazo: Recuperación y Prevención Futura

6.1. Revisión de políticas y procedimientos

6.2. Fortalecimiento de la comunicación transparente

6.3. Campañas de sensibilización continuas



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



## Evaluación y Mejora Continua

### Conclusión

### Referencias

#### 1. Introducción

La crisis comunicacional es una situación que puede afectar gravemente la reputación de una institución educativa, especialmente en programas de alta exigencia como Medicina. En los últimos años, diversos programas de Medicina en el país han enfrentado una grave crisis de reputación debido a suicidios de estudiantes, muchos de los cuales se han producido como consecuencia de la presión académica y social a la que están sometidos. Este tipo de crisis no solo daña la imagen institucional, sino que también afecta la moral y el bienestar de toda la comunidad académica.

En este contexto, el presente documento tiene como objetivo presentar un Plan de Crisis Comunicacional diseñado específicamente para el Programa de Medicina de la Universidad de Pamplona. Este plan está orientado a proporcionar un conjunto de directrices y estrategias para manejar de manera eficaz las crisis comunicacionales relacionadas con la salud mental y el bienestar de los estudiantes, promoviendo la prevención, la intervención oportuna y la recuperación institucional.

#### 2. Objetivos

El propósito de este plan es establecer un conjunto de procedimientos claros para la gestión de una crisis comunicacional en el programa de Medicina. Los objetivos específicos son:

Prevenir posibles crisis mediante la implementación de estrategias proactivas.

Proveer una guía clara para la respuesta inmediata ante crisis comunicacionales.

Asegurar una comunicación efectiva durante y después de la crisis, tanto interna como externa.

Fomentar la resiliencia organizacional mediante la recuperación a largo plazo.

#### 3. Marco Teórico

##### 3.1. Concepto de Crisis Comunicacional



La crisis comunicacional se refiere a cualquier evento o conjunto de eventos que pone en riesgo la estabilidad de la reputación de una institución, alterando su normal funcionamiento y generando una preocupación generalizada en la comunidad. En el contexto de una universidad, estas crisis pueden surgir por situaciones extremas, como la muerte de estudiantes debido a problemas de salud mental o académicos.

### 3.2. Tipos de Crisis Comunicacionales en la Educación Superior

Dentro del ámbito académico, las crisis pueden clasificarse de diversas maneras:

**Crisis interna:** Estas crisis surgen dentro de la comunidad educativa, como un suicidio o una enfermedad grave de un estudiante, y pueden tener un impacto profundo en la cultura institucional.

**Crisis externa:** Situaciones fuera del control directo de la institución, como problemas de percepción social o ataques mediáticos relacionados con las políticas académicas o la gestión administrativa.

## 4. Prevención de la Crisis Comunicacional

### 4.1. Estrategias de Prevención

La prevención es el primer paso fundamental en la gestión de cualquier crisis. Para ello, se deben implementar políticas que promuevan el bienestar integral de los estudiantes, en particular aquellos que enfrentan presiones académicas significativas.

### 4.2. Cultura Organizacional y Sensibilización

Es necesario crear una cultura organizacional que valore la salud mental de los estudiantes, con iniciativas que promuevan la empatía, la comunicación abierta y el autocuidado. Se deben incorporar programas que sensibilicen tanto a docentes como a estudiantes sobre los efectos del estrés académico y la importancia de identificar señales de alerta en compañeros.

### 4.3. Red de Apoyo Psicosocial

La universidad debe establecer una red de apoyo psicosocial que brinde atención inmediata a los estudiantes que lo necesiten. Esto incluye contar con psicólogos y consejeros accesibles, además de promover actividades que favorezcan la conexión emocional y el bienestar general.

## 5. Respuesta Inicial a la Crisis

### 5.1. Acciones Inmediatas



Cuando se presenta una crisis, la respuesta debe ser rápida y eficaz. La primera acción es verificar los hechos y comunicar de manera oficial la situación a la comunidad educativa. La comunicación debe ser clara, breve, respetuosa y empática, evitando la especulación o el sensacionalismo.

## 5.2. Comunicación Interna y Externa

**Interna:** Todos los miembros de la comunidad universitaria deben ser informados rápidamente sobre el incidente. Los canales de comunicación deben ser directos y proporcionar información veraz sin invadir la privacidad de los involucrados.

**Externa:** A nivel externo, es crucial controlar la información divulgada a los medios de comunicación. El portavoz oficial de la universidad debe emitir un comunicado en el que se expongan los hechos de manera concisa y se resalten las medidas de apoyo tomadas.

## 5.3. Manejo de la Información en Medios y Redes Sociales

Las redes sociales son un espacio crucial para manejar la información durante una crisis. La universidad debe monitorear constantemente estas plataformas, respondiendo de forma adecuada y transparente a cualquier rumor o inquietud que surja. La claridad y la empatía deben ser la base de todas las respuestas.

## 6. Manejo a Largo Plazo: Recuperación y Prevención Futura

### 6.1. Revisión de Políticas y Procedimientos

Después de una crisis, la universidad debe revisar sus políticas académicas y de bienestar estudiantil. Es importante evaluar si las exigencias del programa de Medicina están equilibradas y si existen suficientes apoyos para los estudiantes.

### 6.2. Fortalecimiento de la Comunicación Transparente

Para recuperar la confianza, la universidad debe continuar con la comunicación abierta y transparente sobre las medidas que se están tomando para mejorar el bienestar estudiantil. Los informes periódicos y la rendición de cuentas son esenciales para este proceso.

### 6.3. Campañas de Sensibilización Continuas



Además de las medidas inmediatas, la universidad debe implementar campañas continuas que promuevan la salud mental y el bienestar. Esto incluye talleres, conferencias y actividades que fomenten la comprensión sobre los desafíos emocionales y académicos a los que se enfrentan los estudiantes de medicina.

## 7. Evaluación y Mejora Continua

Una vez superada la crisis, es esencial realizar una evaluación exhaustiva del manejo de la situación. Esto incluye encuestas de satisfacción entre los estudiantes y el personal académico, así como el análisis de los cambios implementados en el programa. La evaluación debe ser utilizada para mejorar los procedimientos y políticas de la universidad, asegurando que la comunidad se sienta más apoyada en el futuro.

## 8. Conclusión

La gestión de una crisis comunicacional en el Programa de Medicina de la Universidad de Pamplona exige una respuesta rápida, eficaz y empática. Con un enfoque preventivo, un manejo adecuado de la situación y un proceso de recuperación estructurado, es posible minimizar los efectos negativos en la reputación de la institución y, lo más importante, garantizar el bienestar de los estudiantes. Un plan de crisis bien gestionado puede convertirse en una herramienta de fortalecimiento institucional y en una oportunidad para mejorar la calidad educativa.

## 9. Referencias

Fink, S. (2002). *Crisis Communications: The Definitive Guide to Managing the Message*.

Heath, R. L., & Johansen, W. (2018). *The International Encyclopedia of Strategic Communication*. Wiley-Blackwell.

Coombs, W. T. (2014). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. SAGE Publications.