**PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS**

**¿QUÉ ES UNA CRISIS?**

Una crisis es una situación que puede tener consecuencia en la reputación del evento. Los escenarios de crisis más comunes que pueden suceder en un evento son:

* Fallo importante en el evento que afecte a un número significativo de deportistas o espectadores
* Cancelación parcial o total del evento
* Violaciones de dopaje
* Lesión o muerte de atleta, voluntario o espectador
* Problemas relacionados con la calidad del agua o el clima
* Cualquier incidente relacionado con los servicios de emergencia en el evento

COMPORTAMIENTO

1. Centralizar toda la información y comunicación. Establecer el portavoz y los canales y darles credibilidad.
2. El portavoz debe tener acceso directo a las tres partes interesadas: Sede, Comité Organizador y Federación.
3. Proporcionar al portavoz todo el plan de acción de emergencia: horarios, respuestas. Mensajes claros, cortos e informativos. **SÓLO UNA VOZ AUTORIZADA**.
4. Informar a los deportistas y espectadores sobre la situación. A través de las redes sociales y correos electrónicos.
5. Informar a todos los medios y al público de la situación.
6. Obtener y responder a los comentarios del público / partes interesadas.
7. Empoderar al portavoz con la toma de decisiones de riesgo / beneficio.
8. El responsable de comunicación de la Federación y el responsable de comunicación del Comité Organizador se comunicarán dos días antes de la carrera y se asegurarán de que estén conectados por teléfono móvil y correo electrónico para que puedan comunicarse de inmediato en caso de que sea necesario.

**ACCIONES PARA TOMAR INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE LA CONFIRMACIÓN DE UNA SITUACIÓN DE CRISIS**

**CONSULTAS RECIBIDAS DE MEDIOS**

Todas las consultas de los medios serán respondidas directamente por el Director de Comunicación del Comité Organizador (@XXXXXX). Todas las consultas recibidas por cualquier parte interesada (Ayuntamiento, Comité Organizador, socios, etc.) se redirigirán inmediatamente al Director de Comunicación Comité Organizador (@XXXXXX).

Se emitirá una declaración oficial inmediatamente después y la declaración también será leída por la persona de medios de comunicación Comité Organizador y el Director de Comunicación del Comité Organizador en la sala de prensa con la asistencia de todos los medios registrados.

El Comité Organizador enviará una nota de prensa a todos los canales de noticias y publicaciones deportivas de todo el mundo.

El Comité Organizador publicará una declaración oficial en todos sus canales oficiales de redes sociales:

Recopilar información sobre pólizas de seguro, acciones a tomar por los deportistas y reembolso o acciones legales, para informar a los deportistas y partes interesadas de posibles acciones futuras.

**PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN**

**Fallecimiento de un atleta que compite en el evento.**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador.

Declaración de embargo de medios: *con pesar, podemos confirmar que un participante falleció en el Evento. Estamos trabajando en estrecha colaboración con los cuerpos de seguridad y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente. Nuestro más sentido pésame a sus amigos y familiares*.

a) Comunicar actualizaciones de incidentes a la Oficina de Prensa / Sala de Control

b) Enlace con los medios Comité Organizador

c) Redacción de nuevas declaraciones Comité Organizador

d) Distribución de declaraciones Comité Organizador

e) Aprobación de nuevas declaraciones Director de Comunicación

f) Confirmación de los entrevistados Director de Comunicación

g) Actualizaciones de redes sociales: solo cuando sea para comunicarse con los deportistas / espectadores

h) Actualizaciones de la web oficial: solo cuando se considere comunicar a los deportistas / espectadores

Problema personal / de salud: Declaración completa de los medios: *con pesar, podemos confirmar que un participante falleció en el Evento. Estamos trabajando en estrecha colaboración con los cuerpos de seguridad y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente. Nuestro más sentido pésame a sus amigos y familiares*.

Incidencia / problema de la organización: Declaración completa de los medios: *con pesar, podemos confirmar que un participante falleció en el Evento. Estamos trabajando en estrecha colaboración con los cuerpos de seguridad y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente. Nuestro más sentido pésame a sus amigos y familiares*.

Redes sociales: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

Página web: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

**Lesiones graves de un atleta.**

Protocolo: las consultas de los medios se dirigirán al Comité Organizador (que se comunicará con el Director Médico)

Declaración de embargo de medios: *podemos confirmar que un deportista que participó en el segmento de natación / ciclismo / carrera del evento en la fecha requirió tratamiento médico y fue llevado al hospital. No tenemos más información que podamos compartir en relación con este asunto*.

Declaración completa de los medios: *Un deportista resultó lesionado durante el evento. Recibió tratamiento de los servicios médicos y el deportista fue llevado al hospital.*

Información adicional: El Comité Organizador facilita información sobre la seguridad del evento en todas las comunicaciones a los deportistas. Todos los deportistas también tienen información sobre seguridad antes del inicio de la competición.

Redes sociales: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

Página web: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

**Fallecimiento de un espectador.**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador y luego a la policía si no está relacionado con el evento.

Declaración de los medios de comunicación: *con pesar, podemos confirmar que un espectador falleció en el Evento. Estamos trabajando en estrecha colaboración con los cuerpos de seguridad y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente. Nuestro más sentido pésame a sus amigos y familiares*.

Problema personal / de salud: Declaración completa de los medios: *con pesar, podemos confirmar que un espectador falleció en el C Evento. Estamos trabajando en estrecha colaboración con los cuerpos de seguridad y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente. Nuestro más sentido pésame a sus amigos y familiares*.

Incidencia / problema de la organización: Declaración completa de los medios: *con pesar, podemos confirmar que un espectador falleció en el Evento. Estamos trabajando en estrecha colaboración con los cuerpos de seguridad y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente. Nuestro más sentido pésame a sus amigos y familiares. Estamos trabajando en estrecha colaboración con las autoridades y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente. Nuestro más sentido pésame a sus amigos y familiares.*

Redes sociales: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

Página web: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

**Lesiones graves de un espectador.**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador.

Declaración de embargo de los medios: *Los servicios médicos atienden a un espectador lesionado. Le proporcionaremos más información lo antes posible*.

Declaración completa de los medios: *Un espectador resultó herido durante el Evento. Los servicios médicos asistieron a la escena y el espectador fue llevado al hospital. Debido a la confidencialidad del paciente, no podemos proporcionar más detalles*.

Redes sociales: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

Página web: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

**Vehículos que entran en las carreteras cortadas**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador. Dependiendo de las circunstancias, consultas adicionales a la Policía de la Ciudad.

Declaración de los medios: *v1 - sin incidentes: podemos confirmar que ha habido un incidente en el que un vehículo accedió al recorrido cerrado al tráfico. Se tomaron medidas de inmediato para retirar el vehículo. La seguridad de los deportistas es de suma importancia y afortunadamente este incidente solo causó una interrupción mínima en el evento.*

Declaración de medios: *v2 - incidente: podemos confirmar que ha habido un incidente en el que un vehículo accedió al recorrido cerrado al tráfico. Se tomaron medidas de inmediato para retirar el vehículo. La seguridad de nuestros deportistas es de suma importancia, por lo que las carreteras estaban cortadas. (Consulte la declaración de lesiones / muerte arriba, cuando corresponda).*

Redes sociales: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

Página web: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

**Recorrido saboteado**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador.

Declaración de embargo de medios: *podemos confirmar que ha habido un incidente que afectó al Evento en (insertar ubicación). Estamos trabajando estrechamente con la policía y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente. Para más información contacte a la Policía*

Declaración de medios completa: *v1 - sin incidentes: podemos confirmar que ha habido un incidente que afectó al Evento, en (insertar ubicación) en (insertar hora). Se cree que (inserte detalles). Se tomaron medidas de inmediato para despejar el recorrido y, afortunadamente, este incidente solo causó una interrupción mínima del evento. La seguridad de nuestros deportistas es de suma importancia y este es un delito grave que se ha denunciado a la policía.*

Declaración de medios completa: *v2 – incidente: podemos confirmar que ha habido un incidente que afectó al Evento en (insertar ubicación) en (insertar hora). Se cree que (inserte detalles). (consulte la declaración de lesiones si corresponde). La seguridad de nuestros deportistas es de suma importancia y este es un delito grave que se ha denunciado a la policía. Nosotros estamos en colaboración con las autoridades y se llevará a cabo una investigación completa de las circunstancias del incidente.*

Redes sociales: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

Página web: detalles del cambio de recorrido / cierre / desvío.

**Cancelación del evento debido a condiciones climáticas adversas.**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador.

Declaración de prensa completa: *lamentamos anunciar que el evento del Evento ha sido cancelado debido a condiciones climatológicas adversas. No deseamos, en ningún momento, poner a nuestros deportistas en peligro y el pronóstico del clima adverso habría puesto en peligro la seguridad del evento. La seguridad de nuestros deportistas es de suma importancia y esta decisión no se ha tomado a la ligera.*

Redes sociales: detalles completos. Compromiso con los principales interesados, incluidos los medios de comunicación, las autoridades Comité Organizadora y las instituciones para compartir mensajes.

Página web: Detalles completos.

**Acorte de recorrido / cambio de recorrido debido / cancelación de la natación o carrera debido a condiciones climáticas adversas**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador.

Declaración completa de los medios: *Las condiciones climatológicas adversas nos han obligado a realizar cambios en el Evento. No deseamos, en ningún momento, poner a nuestros deportistas en peligro y el pronóstico de clima adverso hubiera puesto en peligro la seguridad del evento si se cumpliera el plan original. La seguridad de nuestros deportistas es de suma importancia y esta decisión no se ha tomado a la ligera. La información sobre el cambio de recorrido está disponible en nuestro Página web y también se realizarán actualizaciones en los canales de redes sociales de la Federación/Comité Organizador. Todos los deportistas han sido informados y tendrán la oportunidad de entrenar en el nuevo recorrido (Plan B) antes de la competición.*

Redes sociales: detalles completos del cambio de recorrido / cierre / desvío. Compromiso con los principales interesados, incluidos los medios de comunicación, las autoridades Comité Organizador y las instituciones para compartir mensajes.

Página web: detalles completos del cambio de recorrido / cierre / desvío.

**Acortamiento / cambio de recorrido debido / cancelación de la natación debido a problemas de calidad del agua**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador.

Declaración completa de los medios: *Los resultados adversos de la calidad del agua en XXXX nos han obligado a realizar cambios en el Evento. No queremos, en ningún momento, poner en peligro a nuestros deportistas. La seguridad de nuestros deportistas es de suma importancia y esta decisión no se ha tomado a la ligera. Las últimas pruebas y observaciones en los análisis del agua han llevado a tomar la decisión de la cancelación del segmento de natación. Todos los deportistas han sido informados y se les informó de esta posibilidad durante la reunión técnica.*

Redes sociales: detalles completos de la decisión y cambio a duatlón. Compromiso con los principales interesados, incluidos los medios de comunicación, las autoridades Comité Organizado y las instituciones el Ayuntamiento para compartir mensajes.

Página web: detalles completos del cambio en el formato.

**Alerta de bomba o similar**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador.

Declaración de embargo de medios: *Somos conscientes de la situación y hemos implementado los planes de contingencia apropiados. La seguridad de nuestros deportistas y espectadores es extremadamente importante para nosotros y estamos trabajando bajo la guía de las autoridades.*

Declaración de medios completa. Evento cancelado: *el Evento se ha cancelado debido a una amenaza de bomba. Los planes de contingencia, acordados antes del evento, se pusieron rápidamente en práctica [y podemos confirmar que todos los deportistas y espectadores fueron evacuados de forma segura]. Se pide a los amigos y familiares de quienes participan en el evento que se comuniquen con sus allegados por teléfono en lugar de ir al lugar del evento. Por favor, póngase en contacto con la policía para obtener más información.*

Declaración de medios completa: Farsa/Engaño en el *Evento*: *se recibió una amenaza de bomba, pero la policía de la ciudad confirmó que se trataba de una farsa/engaño. Los planes de contingencia, acordados antes del evento, se pusieron en práctica rápidamente y, dado que no existe ningún riesgo para nuestros deportistas o para el evento, podemos confirmar que el Evento se llevará a cabo según lo planeado. Por favor, póngase en contacto con la policía para obtener más información.*

Redes sociales: v1 - cancelación: detalles completos del cierre del recorrido. Compromiso con las partes interesadas, incluidos los medios de comunicación, las autoridades Comité Organizador y las instituciones para compartir mensajes.

Redes sociales: v2 – engaño/farsa: Tranquilidad de la seguridad del evento y confirmación de que el evento sigue adelante.

Página web: v1 - cancelación: detalles completos del cierre de recorridos. Compromiso con las partes interesadas, incluidos los medios de comunicación, las autoridades Comité Organizador y las instituciones para compartir mensajes.

Página web: v2 - engaño: Tranquilidad de la seguridad del evento y confirmación de que el evento sigue adelante.

**Cancelación del evento debido a una protesta oficial o manifestación**

Protocolo: Todas las consultas de los medios se dirigirán a la oficina de prensa del Comité Organizador.

Declaración completa de los medios de comunicación: *lamentamos anunciar que el evento del Evento se ha cancelado debido a una protesta oficial que fue aceptada por el Jurado de Competición. No deseamos, en ningún momento, poner en peligro a nuestros deportistas y la situación actual del recorrido de natación / ciclismo / carrera habría puesto en peligro la seguridad del evento. La seguridad de nuestros deportistas es de suma importancia y esta decisión no se ha tomado a la ligera. El Comité Organizador informará de las políticas de cancelación y los próximos pasos lo antes posible.*

Redes sociales: detalles completos del cambio de recorrido / cierre / desvío. Compromiso con los principales interesados, incluidos los medios de comunicación, las autoridades Comité Organizador y las instituciones para compartir mensajes.

Página web: detalles completos del cambio de recorrido / cierre / desvío.