



**Arévalo Martínez, R. I. (2013, Junio 19) Conferencia magistral: Comunicación Integral para el manejo de crisis. Universidad del Valle de México, Campus San Angel. México, D.F.**

Resumen: La comunicación integral para el manejo de crisis es una de las principales estrategias de comunicación organizacional que debe considerar cualquier tipo de organización debido a su fuerte impacto en la reputación. La reputación, entendida como la imagen que se forman las audiencias de manera sostenida en el tiempo, es muy difícil de construir y puede ser fuertemente dañada como resultado de un mal manejo de la comunicación durante una situación de crisis. Es por ello que debe desarrollarse un análisis detallado de la situación de la organización, una identificación de sus escenarios de crisis y su potencialidad (niveles de ocurrencia e impacto), una definición de los públicos primarios y secundarios que deben atenderse en cada caso, así como la conformación de equipos de manejo de crisis en sus distintos niveles. La comunicación integral en casos de crisis permite que la organización genere los mensajes clave más adecuados y que responda rápidamente ante una situación de emergencia, generando así no sólo apoyo a la integridad de las personas que se ven afectadas al brindarles la información más importante para su seguridad, sino también conteniendo el daño que siempre consigo lleva una situación de crisis.