



Comunicación en crisis
y emergencias

**Máster Universitario en
Comunicación Política y
Gestión de Crisis y
Emergencias
2024-25**



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

GUÍA DOCENTE

Asignatura: Comunicación en crisis y emergencias.

Titulación: Master Universitario en Comunicación Política y Gestión de Crisis y Emergencias

Curso Académico: 2024-25

Carácter: Obligatoria

Idioma: Español

Modalidad: Presencial / A distancia

Créditos: 3

Semestre: 1º

Profesor: Dr. Javier Chivite Fernández / D. Francisco Javier Ayuso Rojo

1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.1. Competencias

- Analizar los diferentes tipos de crisis y emergencias que pueden sufrir las organizaciones para establecer políticas de comunicación efectivas
- Aplicar estrategias de comunicación y de relación con los medios para solucionar crisis comunicativas en momentos de emergencia
- Aplicar los conocimientos adquiridos en el contexto general de las organizaciones, tanto del ámbito público como privado y, de manera especial, en la comunicación política y gestión de crisis y emergencias.
- Demostrar la autonomía necesaria para adaptarse a un entorno cambiante y con múltiples desafíos, propios del campo de la comunicación política.
- Controlar las técnicas y dinámicas que se aplican en la comunicación política y en la gestión de crisis y emergencias

1.2. Resultados de aprendizaje

Comprender las diferentes tipologías de crisis y emergencias que afectan a las organizaciones y determinar acciones de comunicación, evaluando sus riesgos.

2. CONTENIDOS

2.1. Requisitos previos

Ninguno.

2.2. Descripción de los contenidos

Estudio del concepto de crisis, los tipos de crisis y emergencias y su repercusión en la comunicación de las organizaciones, así como del organigrama y el funcionamiento de gabinetes de comunicación y crisis. Establecer una táctica de comunicación que contrarreste la situación de emergencia y evite los posibles riesgos reputacionales.

2.3. Contenido detallado

Tabla donde se detalla el contenido de la materia, las actividades dirigidas, prácticas, proyectos, memoria u otras prácticas a desarrollar tanto en las sesiones con profesor como aquellas a realizar por el alumno en su tiempo de trabajo fuera de horario docente.

Modalidad presencial

- 1.- El ecosistema de la Emergencia
- 2.- Tipos de Crisis.
- 3.- Lo que funciona en lo ordinario, funciona en lo extraordinario.
- 4.- Plan preventivo de Comunicación de Crisis.
- 5.- Actitud reactiva y actitud proactiva.
- 6.- La organización de las Emergencias in situ.
- 7.- La zonificación de la Emergencia. El Puesto de Mando Avanzado.
- 8.- Portavocía única: el caso del 112 de la Comunidad de Madrid.
- 9.- Los Planes de Protección Civil ante una catástrofe.
- 10.- La Unidad Militar de Emergencias.

Modalidad online

1.- La importancia de la comunicación en la gestión de la información en emergencias.

¿Por qué es necesario informar?

Principios de una comunicación eficiente

Información 1.0 vs información 2.0.

Periodismo "ciudadano"

La revolución del AML (Advanced Mobile Location) y el 112 Inverso

2.- Planificación y respuesta comunicativa a la emergencia.

La mejor comunicación es la que se planifica.

El gabinete de comunicación.

El plan de comunicación.

La importancia de la comunicación interna e interinstitucional.

Preparación de mensajes y materiales.

Formación a los profesionales de la emergencia.

3.- La repuesta a la emergencia.

El concepto de noticia.

Cómo trabajar con los medios de comunicación.

Distintos medios de comunicación.

La zonificación.

Formación para portavoces.

4.- La portavocía como base en la gestión de emergencias.

El portavoz único como base en la gestión de la comunicación.

Cualidades del portavoz.

Tipos de portavoces.

Pautas para atender la demanda informativa.

Comunicación no verbal.

Cómo afrontar una conferencia de prensa, una entrevista y un debate.

El reportaje.

5.- Las redes sociales en comunicación de emergencias.

Estrategia para gestionar redes sociales.

Pautas para ser efectivos.

Método de actuación en una crisis informativa.

Campañas de concienciación.

Servicio público Vs propaganda. La importancia de ser una fuente fiable.

Hipersensibilidad, creatividad y sentido del humor.

Conversación en redes sociales.

2.4. Actividades Dirigidas

Modalidad presencial

- El 10% de la nota final tendrá que ver con la asistencia y la participación. Para que se pueda contabilizar, el alumno tendrá que haber asistido al menos al 75% de las clases.
- El 40% de la nota tendrá que ver con las Actividades Dirigidas.

La **Actividad 1** (AD1) tendrá un valor de un 20%. Habrá que realizar, basándose en los artículos de investigación facilitados por el profesor y colgados en el Campus Virtual, un ensayo sobre la gestión de la comunicación de una crisis.

La **Actividad 2** (AD2) tendrá un peso en la nota final de un 20%. Habrá que analizar la presencia en redes sociales de una cuenta oficial dedicada a la gestión de crisis y emergencias durante un período concreto.

El **examen final** tendrá una relevancia de un 50%. Será un examen teórico con varios temas a desarrollar por el alumno.

Modalidad on line

Actividad Dirigida 1(AD1): *Plan de Comunicación.*

La AD1 tendrá un peso en la nota final de un 20%. Consistirá en la elaboración por parte de los estudiantes de un plan de comunicación para un gabinete de información de emergencias. Específicamente, se trata de un gabinete de emergencias de un ayuntamiento que cuenta con un servicio de emergencias sanitarios y un cuerpo de bomberos. El gabinete debe ocuparse de la información que genere la actividad de ambos cuerpos.

Actividad Dirigida 2 (AD2): *Análisis de redes sociales.*

La AD2 tendrá un valor de un 20%. Habrá que analizar la presencia en redes sociales de una cuenta oficial dedicada a la gestión de crisis y emergencias durante un período concreto.

Prueba Final: *Simulación de gestión de la comunicación en una gran emergencia.*

La prueba final tendrá una relevancia de un 50%. Los estudiantes tendrán que gestionar la comunicación en una emergencia. Siguiendo el plan de comunicación que se ha elaborado previamente, se deberá ir informando del suceso que va evolucionando, que provoca alarma, con imágenes impactantes y críticas de los afectados por la gestión de la emergencia. El objetivo es realizar una gestión informativa eficaz, teniendo en cuenta que debemos informar de lo que está ocurriendo a la vez que tratamos de tranquilizar a la población alarmada ante el incidente.

Asistencia y participación (10%). Los alumnos de la modalidad online demostrarán su participación en el aula a través de la conversación directa en clase, pudiendo hacerlo también en los foros de debate que se crearán en el campus virtual.

2.5 Actividades formativas

Modalidad Presencial:

CÓDIGO	ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PORCENTAJE DE PRESENCIALIDAD
AF1	Clases de teoría y práctica	22,5	100%
AF2	Trabajo personal del alumno	37,5	0%
AF3	Tutorías	7,5	50%
AF4	Evaluación	7,5	100%
		75	

Modalidad A distancia:

CÓDIGO	ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PORCENTAJE DE PRESENCIALIDAD SINCRONA
AF1	Clases de teoría y práctica	15	0%
AF2	Trabajo personal del alumno	37,5	0%
AF3	Tutorías	7,5	0%
AF4	Evaluación	15	13%
		75	

2.6 Metodología docente

Código	METODOLOGÍA DOCENTE	DESCRIPCIÓN
MD1	Método expositivo	Exposición por parte del profesor de los contenidos de cada tema por medio de explicaciones y presentaciones en las que se promueve la participación del estudiante.
MD2	Aprendizaje autodirigido	El alumno deberá realizar trabajos o proyectos (individuales o en grupo) que le ayuden a adquirir las competencias y los conocimientos teórico-prácticos de la asignatura.
MD3	Estudio de casos	Análisis de casos que generen un diálogo sistemático y ordenado sobre situaciones y circunstancias reales con fines de aprendizaje. El alumno aprende por descubrimiento, no sólo por recepción, ejercitando su pensamiento creativo y crítico. Requiere el asesoramiento y seguimiento por parte del profesor.
MD4	Aprendizaje basado en proyectos	Aprendizaje basado en la simulación de situaciones profesionales. Bajo un objetivo y con unos recursos, el alumno debe resolver una situación que se asemeje a una

		situación real de la vida profesional. El alumno aprende por descubrimiento, no sólo por percepción, desarrollando sus habilidades sociales, el trabajo en equipo, el liderazgo, la disciplina y la solidaridad. Requiere el asesoramiento y seguimiento por parte del profesor.
MD5	Taller	Aprendizaje basado en una metodología eminentemente práctica aplicada a la realización de trabajos pre-profesionales bajo la orientación del profesor. El estudiante aprende por descubrimiento y por el seguimiento y feed-back del profesor sobre sus errores o aciertos, ejercitando el pensamiento creativo del alumno, su capacidad de autocrítica y autoexigencia.
MD6	Documentación e investigación	Elaboración de informes en los que el alumno debe recurrir a documentación específica, recursos bibliográficos, recopilación de datos, análisis de estudios e informes, etc., para la redacción de documentos y explicación de conclusiones.
MD7	Aprendizaje instrumental	Aprendizaje a través del uso de herramientas específicas para el ejercicio profesional.

Modalidad presencial: MD1; MD2; MD3; MD4; MD5; MD6; MD7

Modalidad a distancia: MD1; MD2; MD3; MD4; MD5; MD6; MD7

3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

3.1. Sistema de calificaciones

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 5 del Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre (BOE 18 de septiembre), por el que se establece el Sistema Europeo de Créditos y el sistema de Calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y su validez en todo el territorio nacional.

- 0 – 4,9 Suspenso (SS)
- 5,0 – 6,9 Aprobado (AP)
- 7,0 – 8,9 Notable (NT)
- 9,0 – 10 Sobresaliente (SB)

La mención de “matrícula de honor” podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0. Su número no podrá exceder de 5% de los alumnos matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso sólo se podrá conceder una sola Matrícula de Honor.

3.2. Criterios de evaluación

Convocatoria ordinaria

Modalidad: Presencial

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE1. Asistencia y participación	10%	10%
SE2. Actividades académicas dirigidas	40%	40%
SE3. Prueba final presencial	50%	50%

Modalidad: A distancia

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE1. Asistencia y participación	10%	10%
SE2. Actividades académicas dirigidas	30%	30%
SE3. Prueba final presencial	60%	60%

Convocatoria extraordinaria

Modalidad: Presencial

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE2. Actividades académicas dirigidas	40%	40%
SE3. Prueba final presencial	60%	60%

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores será necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final presencial.

Modalidad: A distancia

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE2. Actividades académicas dirigidas	40%	40%
SE3. Prueba final presencial	60%	60%

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores será necesario obtener al menos una calificación de 6 en la prueba final presencial.

3.3. Restricciones

Calificación mínima

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final. Asimismo, es potestad del profesor que el alumno pueda presentar de nuevo las prácticas o trabajos escritos, si estos no han sido entregados en fecha, no han sido aprobados o se desea mejorar la nota obtenida, siempre en la convocatoria extraordinaria.

Asistencia

El alumno que, injustificadamente, deje de asistir a más de un 25% de las clases presenciales podrá verse privado del derecho a examinarse en la convocatoria ordinaria.

Normas de escritura

Se prestará especial atención en los trabajos, prácticas y proyectos escritos, así como en los exámenes tanto a la presentación como al contenido, cuidando los aspectos gramaticales y ortográficos. El no cumplimiento de los mínimos aceptables puede ocasionar que se resten puntos en dicho trabajo.

3.4. Advertencia sobre plagio

La Universidad Antonio de Nebrija no tolerará en ningún caso el plagio o copia. Se considerará plagio la reproducción de párrafos a partir de textos de auditoría distinta a la del estudiante (Internet, libros, artículos, trabajos de compañeros...), cuando no se cite la fuente original de la que provienen. El uso de las citas no puede ser indiscriminado. El plagio es un delito.

En caso de detectarse este tipo de prácticas, se considerará Falta Grave y se podrá aplicar la sanción prevista en el Reglamento del Alumno.

4. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía básica

- Camacho Markina, Idoia (2017). *Formación de portavoces*. Barcelona: Editorial UOC
- Pont Sorribes, Carles (2013). *Comunicar las Emergencias*. Barcelona: Editorial UOC.
- Sánchez Calero, María Luisa (2006). *La información especializada en la gestión de crisis*. Madrid: Fragua.
- VVAA (2017) *¿Estamos preparados? La gestión de la comunicación de crisis en la Administración Pública española*. Madrid: Editorial INAP.
- Paniagua Gallart, C. (2012). Una historia de la comunicación de crisis en España. *Revista ICONO14 Revista Científica De Comunicación Y Tecnologías Emergentes*, 8(2), 3-24. <https://doi.org/10.7195/ri14.v8i2.243>
- MM Rodríguez González, I Marauri Castillo, MJ Cantalapiedra González (2013): "La política de comunicación proactiva de las instituciones públicas para combatir crisis", en *Revista Latina de Comunicación Social*, 68. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, páginas 457 a 484, recuperado el 19 de agosto de 2020, de http://www.revistalatinacs.org/068/paper/985_Bilbao/19_Cantalapiedra.html
- ENRIQUE, Ana M^a. "La gestión de la comunicación en situaciones de crisis. El caso de la compañía *United Biscuits* en la crisis de Fontaneda". *Comunicación y sociedad*. 2008 vol. XXI, núm.2, p.35-56.
- <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/8499/1/20100628162823.pdf>

- García Santamaría, J.V. (2010): "Crisis del periodismo de fuentes. Las prácticas del periodismo en España en el accidente de Spanair", en *Revista Latina de Comunicación Social*, 65. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, páginas 516 a 537 recuperado el 20 de agosto de 2020 de:
http://www.revistalatinacs.org/10/art3/916_UC3M/38_Santamaria.html

Bibliografía recomendada

- Bermejillo, Ana y Calleja, Ana (2020). *El portavoz corporativo*. Madrid. Baltha Publishing.
- Bradbury, A. (2000) *Técnicas para presentaciones eficaces*. Barcelona: Gedisa.
- Gottesman, D. Buzz, M. (2008) *Técnicas para hablar en público*. Barcelona: Urano.
- Laborda Gil, X. (2019). *Claves de la comunicación oral. Prácticas para el orador afable*. Barcelona: Editorial UOC
- Marín Calahorro, Francisco (2006). *Gestión técnica y de la comunicación en situaciones especiales*. Madrid: Fragua.
- Marín, Francisco (2009). *Comunicación de Crisis*. Madrid, Editorial Lid.
- Pastor, Lluís (2019). *El jefe habla (locuta rex)*. Barcelona: Editorial UOC.
- Puente Balsells, M^a Luz y Viñals Carrera, F. (2019) *Análisis gestual y de la expresión no verbal*. Barcelona: Editorial UOC.
- Pérez Colomé, J. (2014). *Cómo escribir claro*. Barcelona: Editorial UOC.
- Paredes, F. (2012). *El libro del español correcto*. Barcelona: Instituto Cervantes: Espasa.
- Puente Balsells, M^a Luz y Viñals Carrera, F. (2019) *Análisis gestual y de la expresión no verbal*. Barcelona: Editorial UOC.

5. DATOS DEL PROFESOR

Nombre y Apellidos	Dr. Javier Chivite Fernández
Departamento	Comunicación
Titulación académica	Doctor en Periodismo
Correo electrónico	jchivite@nebrija.es
Localización	Campus Facultad de Comunicación y Artes- San Francisco de Sales
Tutoría	Contactar con el profesor previa petición de hora por e-mail
Experiencia docente, investigadora y/o profesional, así como investigación del profesor aplicada a la asignatura, y/o proyectos profesionales de aplicación.	<p>Javier Chivite Fernández es profesor universitario desde el año 2005. Ha impartido asignaturas relacionadas con la <i>Comunicación Corporativa</i>, los <i>Géneros Periodísticos</i>, <i>Historia del Periodismo</i>, <i>Habilidades de Comunicación</i> y <i>Comunicación en los Eventos</i>.</p> <p>Sus investigaciones se centran en torno a la vigencia de los géneros periodísticos en la actualidad, la crónica de viajes como género híbrido entre la literatura y el periodismo, la comunicación de crisis, la portavocía y la manipulación de la imagen para conseguir fines propagandísticos.</p>

<p>Experiencia docente, investigadora y/o profesional, así como investigación del profesor aplicada a la asignatura, y/o proyectos profesionales de aplicación.</p>	<p>Es doctor en Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid y está acreditado por la ACAP.</p> <p>Ha trabajado en la UCJC, en ISEMCO y ha colaborado con la UCM, la UAM y la URJC. Desde el año 2020 es profesor de la Facultad de Comunicación y Artes de la Universidad Nebrija.</p> <p>Desde el año 2008 desarrolla su labor en el mundo del periodismo como portavoz del Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid.</p> <p>Está en posesión de la <i>Medalla al Mérito de Protección Civil en la categoría de Bronce y con distintivo Blanco</i> concedida por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior en 2018 al equipo de comunicación de Emergencias 112 Comunidad de Madrid.</p> <p>Desde el año 1997 es miembro de la Asociación de la Prensa de Madrid.</p>
---	--

Nombre y Apellidos	D. Francisco Javier Ayuso Rojo
Departamento	Comunicación
Titulación académica	Licenciado
Correo electrónico	@nebrija.es
Localización	Campus Facultad de Comunicación y Artes- San Francisco de Sales
Tutoría	Contactar con el profesor previa petición de hora por e-mail
<p>Experiencia docente, investigadora y/o profesional, así como investigación del profesor aplicada a la asignatura, y/o proyectos profesionales de aplicación.</p>	<p>Periodista especializado en comunicación de emergencias desde hace más de 20 años.</p> <p>Actualmente es Coordinador del Gabinete de Comunicación de Emergencias 112 Comunidad de Madrid.</p> <p>Durante su trayectoria profesional ha gestionado la información de grandes sucesos, como los atentados del 11 de marzo de 2004, el incendio en el edificio Windsor de Madrid, el atentado en la Terminal 4 del Aeropuerto de Barajas en 2006, el incendio en el vertedero de neumáticos de Seseña en 2016 o la borrasca Filomena.</p> <p>Es además profesor en distintos cursos sobre comunicación y ha participado como ponente en varios congresos sobre emergencias, tanto en España como en otros países.</p>