

---

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE CRISIS

NAYAR

---

**NAYAR**

## CONSIDERACIÓN DE CRISIS

---

Hablamos de crisis al referirnos a cualquier situación o hecho:

1. Que pueda suponer un daño en la imagen y reputación de cualquier empresa de NAYAR, sus marcas, productos, presentadores, autores, directivos y empleados en general.
2. Que tenga lugar en webs o en cualquier medio social (blogs, Twitter, Facebook, LinkedIn...) de NAYAR o de terceros.

## PRINCIPIOS

---

Ante una crisis, los Profesionales han de actuar conforme a los siguientes principios:

1. Proporcionalidad: evaluar y dimensionar correctamente lo que ocurre.
2. Precaución: no actuar sin la seguridad de estar haciendo lo correcto.
3. Honestidad: dar la cara y atender la crisis de la mejor de las maneras.
4. Agilidad: responder a la mayor brevedad posible.
5. Sobre todo, actuar con sentido común y responsabilidad

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

---

Cualquier Profesional que tenga conocimiento de una crisis deberá:

1. Informar inmediatamente a su responsable directo y al Director del Órgano de Control, proporcionando, si fuera posible, imágenes o capturas de los mensajes objeto de la crisis.
2. El Director del Órgano de Control decidirá si se debe actuar, quién debe actuar y cómo se debe actuar, coordinando desde ese momento (1) al equipo de redes sociales y producto y (2) a cualquier otro departamento afectado (jurídico, marketing...) de su empresa o de NAYAR.
3. El Director del Órgano de Control mantendrá informada a la Dirección de NAYAR.

Una vez atendida la crisis, el Director del Órgano de Control o el máximo responsable de la gestión de la crisis deberá elaborar un informe de toda la situación, para referencia en casos futuros, en el que se deberá incluir toda la información posible sobre:

1. Cómo se tuvo conocimiento de la crisis
2. Qué áreas fueron afectadas
3. Qué la originó
- 4.Cuál fue la solución o soluciones adoptadas
- 5.Cuál fue el calendario de aplicación
6. Quiénes participaron en su solución
7. Qué consecuencias tuvo
8. Qué principales aprendizajes se obtuvieron de la situación.