Instrucción Operacional REF. OI.CG.2019.03
Comunicación en caso de crisis

Autoridad

Esta Instrucción operacional (OI) fue promulgada por el Director del Grupo de Comunicaciones (CG) en virtud de la la delegación de autoridad de la Directora Ejecutiva en el marco de la OD.ED.2018.03: Comunicaciones.

Objetivo

El objetivo de esta OI es ofrecer instrucciones con respecto a la comunicación en caso de crisis, es decir, cuando es necesario que un miembro del personal debidamente autorizado emita una declaración oficial pública en representación de UNOPS con relación a un asunto o acontecimiento.

Fecha de entrada en vigor

Esta OI entrará en vigor **inmediatamente.**

Cambios

La presente OI deroga y sustituye a la OI.CG.2018.04: Comunicación en caso de crisis. El objetivo de esta actualización es aclarar con quién debe consultar el Director del Grupo de Comunicaciones (CG) la comunicación en caso de crisis.

[signature redacted]

Peter Browne
Director del Grupo de Comunicaciones (CG)

1. Introducción

1.1 En ciertas circunstancias, es posible que la Directora Ejecutiva de UNOPS, o un directivo sénior con autoridad delegada para tratar un asunto de su responsabilidad, deba emitir una declaración pública para gestionar la reputación y el perfil de la organización. Generalmente, estas circunstancias se dan en respuesta a un asunto o acontecimiento que implique un riesgo elevado para la reputación de la organización debido a la gravedad o el posible interés mediático del acontecimiento.

1.2 Esta OI establece un conjunto de criterios para determinar si un asunto o acontecimiento representa un riesgo significativo para la reputación de la organización, así como los roles y las responsabilidades en la evaluación de dicho riesgo.

1.3 Esta OI autoriza al Director del Grupo de Comunicaciones (CG) a prestar apoyo y asesorar a la Oficina Ejecutiva en cuanto al contenido, los plazos, la distribución y la emisión de las declaraciones públicas. Para ello, el Director del Grupo de Comunicaciones (CG) deberá tener en cuenta la naturaleza del asunto o acontecimiento y contará con los aportes de otros directivos sénior.

2. Principios

2.1 Para los fines de esta OI, el Director del Grupo de Comunicaciones (CG) debe clasificar el asunto o acontecimiento que requiera una declaración pública en función de dos criterios:

a. Nivel de riesgo: indica la gravedad del asunto o acontecimiento que pueda requerir una declaración pública de UNOPS (bajo/medio/alto).

b. Probabilidad: se refiere a las posibilidades de que el asunto o acontecimiento requiera una declaración pública de UNOPS (baja/media/alta).

2.2 Tipos de acontecimientos considerados de riesgo alto:

- Pérdida de vidas o riesgo de pérdida de vidas del personal de UNOPS o de un tercero como consecuencia de las actividades de UNOPS.
- Actos ilícitos, incluida toda forma de acoso, explotación y abuso sexuales por parte del personal de UNOPS.
- Contravención de otros valores de las Naciones Unidas por parte del personal de UNOPS.
- Responsabilidad jurídica de UNOPS en litigios u otros procedimientos oficiales en los que el Director del Grupo de Asuntos Jurídicos (LG)/Asesor Jurídico ha considerado que un asunto o acontecimiento es de riesgo alto.
- Riesgo financiero extremo para la organización.

2.3 Tipos de acontecimientos que también tienen una probabilidad alta de requerir una declaración de UNOPS:

- Pérdida de vidas o riesgo de pérdida de vidas del personal de UNOPS o de un tercero como consecuencia de las actividades de UNOPS.
- Grandes posibilidades de que el asunto o acontecimiento en cuestión atraiga el interés de los medios de comunicación de todo el mundo.

- Grandes posibilidades de que la cobertura mediática del asunto o acontecimiento pase de ser local o nacional a ser mundial.

2.4 Todos los/as Directores/as Regionales, los/as Directores/as de Oficinas en los Países y los/as Directores/as de Grupo de UNOPS deben informar al Director del Grupo de Comunicaciones (CG) de los asuntos o acontecimientos contemplados en los artículos 2.2 y 2.3.

3. Roles y responsabilidades

3.1 La Directora Ejecutiva o la autoridad delegada debidamente autorizada debe emitir la declaración pública.

3.2 El Director del Grupo de Comunicaciones (CG) debe proporcionar asesoramiento sobre el contenido, los plazos, la distribución y la emisión de la declaración pública.

3.3 A la hora de evaluar los criterios de riesgo alto y probabilidad alta, el Director del Grupo de Comunicaciones (CG) deberá guiarse por la información, el asesoramiento y las respuestas a sus consultas que reciba de las siguientes personas:

Para todos los asuntos:

- Directora Ejecutiva
- Director Ejecutivo Adjunto

Para los asuntos relacionados con sus responsabilidades correspondientes:

- Director de Portafolios Regionales
- Asesor Jurídico y Director de la Oficina de Enlace en Nueva York
- Oficial Jefa de Finanzas y Directora de Administración
- Director de Prácticas de Implementación y Estándares (IPS)
- Director del Grupo de Comunicaciones (CG)
- Director del Grupo de Auditoría Interna e Investigaciones (IAIG)
- Directora de la Oficina de Ética

3.4 Solo es posible que la comunicación entre UNOPS y las partes que no pertenezcan al sistema de las Naciones Unidas sea eficaz si las comunicaciones internas de la organización se llevan a cabo de forma eficaz. Unos procesos bien establecidos para los flujos de información interna favorecerán la elaboración de declaraciones públicas cuando se requieran.

4. Resultado

4.1 El Director del Grupo de Comunicaciones (CG), tras haber evaluado un asunto o acontecimiento y decidido que requiere una declaración pública por parte de la Directora Ejecutiva, gestionará el contenido, los plazos, la distribución y la emisión de dicha declaración. Para ello, contará con los aportes de las partes interesadas pertinentes y el apoyo del Grupo de Comunicaciones (CG).

4.2 Cuando se considere que los asuntos o acontecimientos no tienen riesgo alto ni probabilidad alta, se almacenará todo el material y la información relevantes en un registro de comunicación en caso de

crisis como referencia. De esta manera, se garantiza la conservación del conocimiento y del material para que el Grupo de Comunicaciones (CG) pueda consultarlo más adelante.