



Comunicación en crisis y  
emergencias

**Máster Universitario en  
Comunicación Política y Gestión  
de Crisis y Emergencias  
2022-23**



UNIVERSIDAD  
**NEBRIJA**

## GUÍA DOCENTE

**Asignatura:** Comunicación en crisis y emergencias.

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

**Curso Académico:** 2022-23

**Carácter:** Obligatoria

**Idioma:** Castellano

**Modalidad:** Presencial / A distancia

**Créditos:** 3

**Semestre:** 1º

**Profesor:** Dr. Javier Chivite Fernández

### 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.

#### TEMARIO

- 1.- Cuándo nos encontramos ante una crisis.
- 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.

### 2.4. Actividades Dirigidas

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

La 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 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.

## 2.5. Actividades formativas

Modalidad Presencial:

CÓDIGO	ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PORCENTAJE DE PRESENCIALIDAD
AF1	Clases de teoría y práctica	67,5	100%
AF2	Trabajo personal del alumno	112,5	0%
AF3	Tutorías	22,5	50%
AF4	Evaluación	22,5	100%
		225	

Modalidad A distancia:

CÓDIGO	ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PORCENTAJE DE PRESENCIALIDAD SINCRONA
AF1	Clases de teoría y práctica	45	0%
AF2	Trabajo personal del alumno	112,5	0%
AF3	Tutorías	22,5	0%
AF4	Evaluación	45	13%
		225	

## 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 autocritica 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 18de 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 5 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.

#### 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](http://www.revistalatinacs.org/068/paper/985_Bilbao/19_Cantalapiedra.html)
- ENRIQUE, Ana M<sup>a</sup>. "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](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 afile*. 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<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> Luz y Viñals Carrera, F. (2019) *Análisis gestual y de la expresión no verbal*. Barcelona: Editorial UOC.



## 5. DATOS DEL PROFESOR

Nombre y Apellidos	Javier Chivite Fernández
Departamento	Comunicación
Titulación académica	Doctor en Periodismo
Correo electrónico	<a href="mailto:ichivite@nebrija.es">ichivite@nebrija.es</a>
Localización	Campus de Princesa. C/ Sta. Cruz de Marcenado, 27 28015 Madrid
Tutoría	Horario de 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>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</i> y con <i>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>