



GESTIÓN DE CRISIS

Índice

01 Grupos de interés

02 Definición de crisis

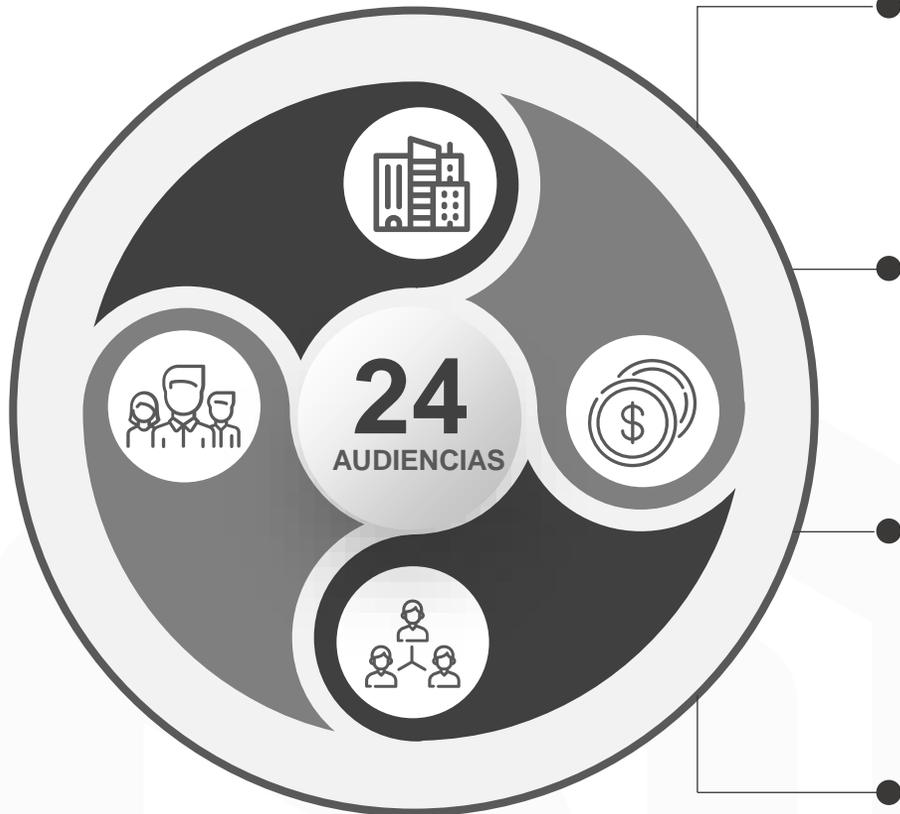
03 Tipos de crisis

04 Manejo de escala
de la información

05 Comité de crisis



GRUPOS DE INTERÉS



Inmobiliario

Arrendatarios, operadores especializados, usuarios de activos, comunidades, socios de negocio, vendedores y desarrolladores de activos, *brokers*, proveedores



Financiero

Inversionistas de vehículos, Socios Pei AM, SCB, BVC, Entidades de regulación y control (URF, SFC), entidades financieras



Entidades relacionadas

Medios de comunicación, gremios, Gobiernos Nacional y Locales, agencias de promoción, sociedad en general, competidores



Talento

Trabajadores (empleados directos, terceros *in house* y sus familias), universidades (estudiantes, practicantes y egresados), head hunters, candidatos



DEFINICIÓN DE CRISIS

Es un acontecimiento o serie de acontecimientos imprevistos que **afectan la imagen, reputación, credibilidad y capacidad de manejo de una empresa o marca** y, eventualmente, puede tener consecuencias negativas sobre el público al que se dirige su labor.

No todas las situaciones desestabilizadoras, crisis en incubación o contingencias, se consolidan como crisis reputacionales

TIPOS DE CRISIS

Generales

- 1 Organizacionales
- 2 Siniestros
- 3 Calidad del negocio
- 4 De entorno

Propias de Pei

- 1 Financiero/mercado de capitales
- 2 Inmobiliaria
- 3 Modelo de gestión
- 4 Desempeño
- 5 De entorno

NIVELES DE CRISIS

Impacto alto

Impacto en imagen o reputación de Pei AM, se tiene un control limitado del hecho, la información se ha difundido rápidamente

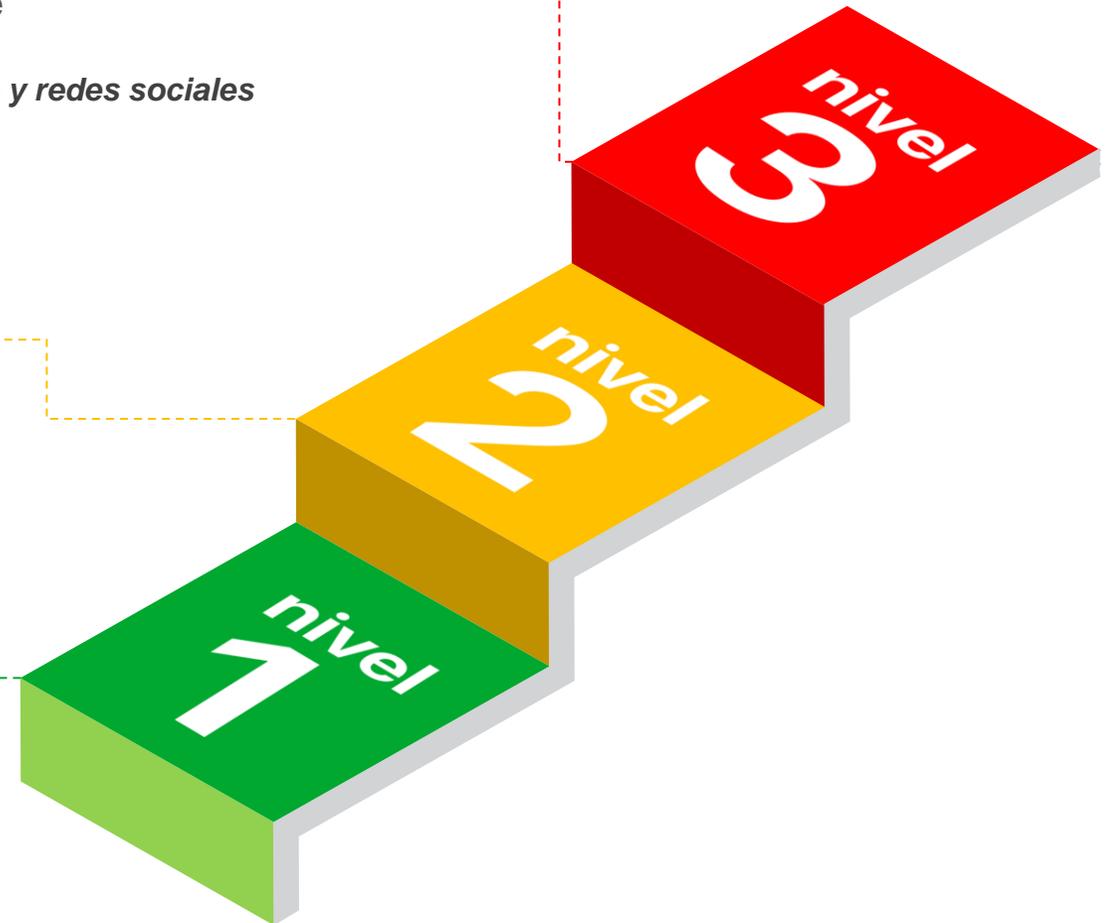
Situación es cubierta por los medios de comunicación y redes sociales
Afectación grave de alguno de los activos (colapso)
Intervención de entes de control

Impacto medio

Se requiere atención por parte del encargado y se tiene solución y control rápidamente

Impacto bajo

Se puede controlar y monitorear sin repercusiones importantes en la imagen o la reputación de Pei AM

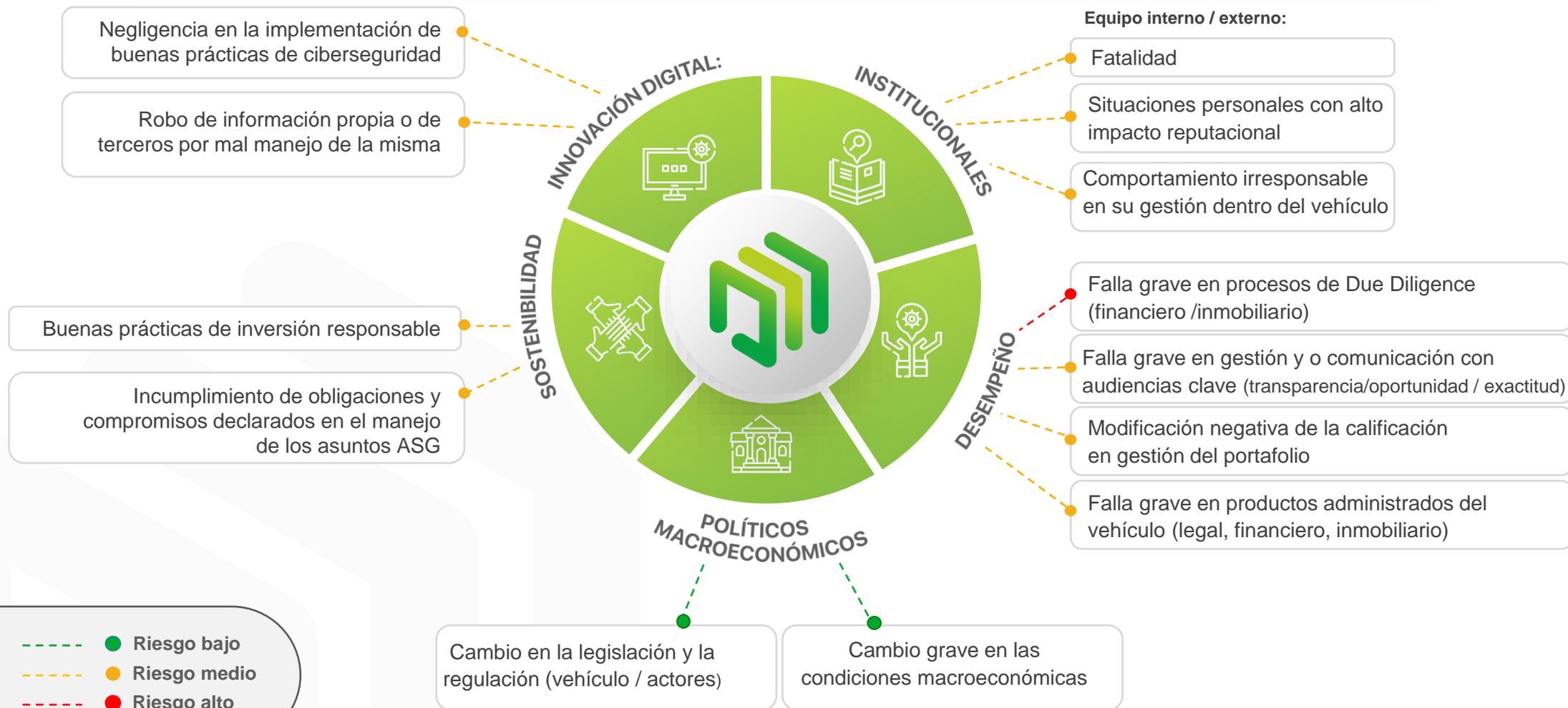


POSIBLES ORÍGENES DE LAS CRISIS REPUTACIONALES



- Riesgo bajo
- Riesgo medio
- Riesgo alto

POSIBLES ORÍGENES DE LAS CRISIS REPUTACIONALES



AL MOMENTO DEL REPORTE DEL INCIDENTE

1 ¿Quién?

2 ¿Cómo?

3 ¿Cuándo?

4 ¿Qué?

5 ¿Dónde?

6 Actores, comunidades, periodistas
o autoridades involucradas

Obtener todos los
datos posibles

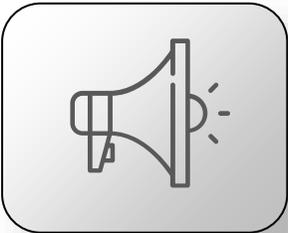


MANEJO Y ESCALA DE LA INFORMACIÓN

Si la situación desestabilizadora es propia de Pei AM como compañía estructuradora y administradora:



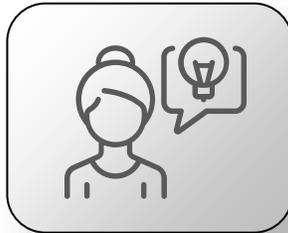
MANEJO Y ESCALA DE LA INFORMACIÓN



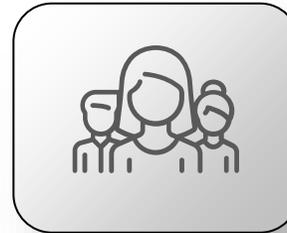
Administrador y/o gerente del activo



Mantener un flujo de información constante sobre la situación



Presidencia



Acompañamiento y recomendaciones al equipo de administración del activo frente al manejo de la situación hasta que ésta sea superada

COMITÉ DE CRISIS DE PEI AM

Si la situación desestabilizadora se consolida como una crisis, se citará a reunión del Comité de crisis de Pei AM, que será integrado por las siguientes personas:

Gerente o persona encargada del área afectada

Gerencia de Estrategia, Innovación y Comunicaciones
(Dirección de Comunicaciones)



Gerencia Legal y Asuntos Corporativos



Asesor Legal

Brigard
Urrutia

Presidencia



El presidente y/o el vicepresidente Financiero de Pei AM harán parte del comité, de acuerdo con el nivel de impacto de la situación.

VOCERÍA ANTE LA OPINIÓN PÚBLICA

¿QUÉ ES UN VOCERO?

Un vocero es la persona encargada de hablar en nombre de la empresa o de la compañía, convirtiéndose en una fuente seria, veraz y disponible de información. Entre sus responsabilidades está emitir información confirmada que responda a las preguntas de **¿quién?** **¿cómo?** **¿dónde?** y preguntas que puedan surgir por la contraparte.



VOCERÍA ANTE LA OPINIÓN PÚBLICA

Si la crisis es propia de Pei AM

Pei AM ha definido tres voceros para situaciones de comunicaciones en crisis:

Es importante delegar la vocería en los diferentes niveles de la compañía, dependiendo del impacto de la situación y el momento/lugar en que ocurre



Jairo Alberto
Corrales Castro

Presidente



Claudia Jimena
Maya Muñoz

**Gerente de experiencia
y comunicaciones**

VOCERÍA ANTE LA OPINIÓN PÚBLICA

Si la crisis se genera en alguno de los activos:

En primera estancia, la vocería estará a cargo del gerente del activo y/o su administrador, según corresponda. Contará con el acompañamiento del equipo de Pei AM y los asesores legales y de comunicación

En caso de una situación grave, como lo puede ser el colapso de uno de los activos, la vocería será asumida por Pei AM como administrador del portafolio de Pei

Nota: la persona encargada de asumir la vocería por parte de Pei AM deberá contar con una preparación previa, mensajes clave y seguir los lineamientos definidos para la crisis.

MENSAJES Y DOCUMENTOS

1

El equipo de comunicaciones diseñará mensajes clave de acuerdo con las directrices del equipo legal, los cuales podrán ser ajustados en función de la evolución de la crisis

2

Según el impacto se manejarán documentos como comunicados de prensa, posiciones oficiales, discursos, entre otros, de manera proactiva y reactiva

3

Cuando el Comité de Crisis lo defina, se planeará una salida a medios de comunicación



MANEJO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

REGRET. REMORDIMIENTO

Sin aceptar responsabilidad, expresar pena por lo sucedido. La opinión pública y las audiencias de interés de Pei AM necesitan entender qué sucedió y que la compañía está al tanto de la situación

RESOLUTION. RESOLUCIÓN

Plantear soluciones o indicar que se están haciendo las investigaciones pertinentes

REFORM. REFORMA

Hablar de correctivos para evitar que se repita un hecho similar

RESTITUTION. RESTITUCIÓN

Resaltar la importancia del compromiso adquirido con los públicos de interés.

REGLAS DE ORO

- 1 Nunca decir una mentira pública
- 2 No engancharse con el periodista
- 3 Volver a los mensajes clave



MANEJO REDES SOCIALES



Monitoreo permanente de redes sociales como

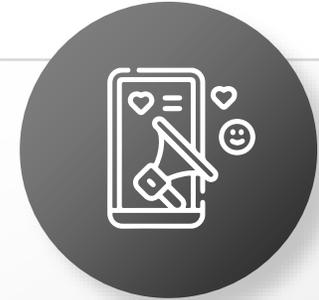


Informe oportuno ante posibles riesgos en lo digital:

El equipo de Comunicaciones se encargará de sugerir acciones y de establecer relacionamiento con generadores de opinión, en caso de ser necesario



Ninguna persona del equipo de Pei AM deberá reaccionar desde sus cuentas personales ante una situación de crisis. Se evaluará la utilización de LinkedIn ante cualquier contenido o respuesta aclaratoria



Redes de los activos/vehículos:

En caso de crisis, se evaluará la pertinencia de usar estas redes para difundir información



Pei Asset Management

Calle 28 #13^a-75 | Piso 34
(601) 744 8999