

# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ANTE PÁNICO ECONÓMICO



<b>Código</b>	MA-AD-03	<b>Versión</b>	1	<b>Vigencia</b>	1 de octubre 2019	<b>Página</b>	Página 1 de 7
---------------	----------	----------------	---	-----------------	-------------------	---------------	---------------

## Contenido

1.	OBJETIVO GENERAL.....	2
2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	2
3.	JUSTIFICACIÓN.....	2
4.	ALCANCE.....	2
5.	ETAPAS DE UNA CRISIS.....	3
6.	TIPIFICACIÓN DE LAS CRISIS EN COONFIE.....	3
a.	Seguridad:.....	3
i.	. Uso inadecuado de la imagen corporativa de COONFIE:.....	3
ii.	. Incidentes con usuarios, personal o proveedores:.....	3
iii.	. Problemas de seguridad de tipo general:.....	4
b.	Desastres naturales o de Infraestructuras:.....	4
i.	. Fenómenos naturales:.....	4
ii.	. Medio ambiente:.....	4
iii.	. Desastres:.....	4
c.	Crisis generales de la región y el país:.....	4
i.	. Crisis políticas:.....	4
ii.	. Huelgas generales:.....	4
d.	Crisis generales de la organización:.....	4
i.	. Cobro de cuotas:.....	4
ii.	. Distorsión de contenidos:.....	4
iii.	. Manejo de la marca:.....	4
7.	PÚBLICOS QUE PODRÍAN GENERAR UNA CRISIS O SER AFECTADOS POR ELLAS:.....	5
6.1.	Asociado:.....	5
6.2.	Consejo de Administración:.....	5
6.3.	Autoridades gubernamentales:.....	5
6.4.	Funcionarios de COONFIE:.....	5
6.5.	Contratistas y/o agentes de tercerización:.....	5
6.6.	Medios de comunicación masiva:.....	5
6.7.	Comunidad en general:.....	5
8.	ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR DURANTE LA CRISIS O PÁNICO FINANCIERO.....	6
9.	ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR DEPUES DE LA CRISIS O PÁNICO FINANCIERO.....	7

**La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de COONFIE**

## 1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, principios, directrices de administración del riesgo y respuesta institucional ante cualquier crisis interna y/o externa que eventualmente desestabilice la responsabilidad, los sistemas, los procedimientos, los servicios y la imagen corporativa de COONFIE, especialmente por situaciones derivadas por comentarios o situaciones mal intencionados que puedan incidir en nuestros clientes internos y externos.

## 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar guías prácticas de procedimiento comunicativo dirigido a funcionarios, contratistas y asociados, para regular el desarrollo de la crisis y así aminorar su impacto en los servicios que ofrece la Cooperativa.
- Propiciar un manejo adecuado de la marca COONFIE entre sus aliados estratégicos, para no generar publicidad distorsionada ni confundir a los asociados, cliente interno y externo.

## 3. JUSTIFICACIÓN

Ante situaciones que puedan impactar de manera significativa en la imagen de COONFIE como: información viciada o tergiversada, manejo inadecuado de los procedimientos institucionales, crisis políticas o corporativas, daños en la infraestructura de la plataforma tecnológica, desastres naturales, ambientales, epidemias, brotes de violencia, entre otros; COONFIE a través de sus distintas dependencias y en coordinación con la Gerencia General, debe responder oportunamente, para minimizar los riesgos o daños que se puedan ocasionar en razón a la crisis y así proteger la integridad y los intereses tanto de los asociados, de los clientes como de la misma Cooperativa.

Es imprescindible un manejo cuidadoso de la comunicación a nivel interno y externo cuando se presentan estas situaciones de riesgo de manera directa o indirecta; en vista de que el componente comunicativo, es el que le permitiría a COONFIE interactuar minuciosamente con los actores que hacen parte de la Cooperativa para difundir, regular, monitorear y controlar el impacto que causen estos acontecimientos a los servicios que determinan la actividad económica de la Cooperativa.

## 4. ALCANCE

El Protocolo de Comunicación en Situaciones de Crisis, se implementa para proteger los principios y las políticas de la Cooperativa, frente a contextos adversos inesperados. Es una herramienta que le permite aunar esfuerzos entre el cliente interno, externo y entidades adscritas a COONFIE, para regular los momentos de crisis a través de una comunicación fluida, adecuada que permita conservar la imagen corporativa honesta entre el público y los medios de comunicación masiva; asimismo, permite evitar o mitigar el riesgo interno y externo que afecte la reputación de la marca y de los servicios que se prestan.

El Protocolo de Comunicación en Situaciones de Crisis de COONFIE, se ajusta al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Superintendencia de Economía Solidaria, en su Circular Externa No. 015 del 30 de diciembre de 2015, que contiene las instrucciones para la implantación del Sistema Integral de Administración de Riesgos, que a su vez dispone sobre la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), para medir, controlar y monitorear las situaciones adversas que atenten contra la imagen corporativa de la Cooperativa.

## 5. ETAPAS DE UNA CRISIS

Antes de que se presente una situación de crisis en COONFIE, existen fases previas, que, si son atendidas y controladas oportunamente por la Cooperativa, nos permite responder a los agravamientos producidos por la emergencia. Por tanto, se podría categorizar las crisis en las siguientes manifestaciones a tratar:

- **Detección de señales.** Sondear, escuchar y examinar de forma permanente, aprovechando los medios internos y externos con que cuenta COONFIE; para indagar la dinámica del ambiente laboral; y ubicar posibles focos emergentes entre cliente interno, externo, asociados, beneficiarios, usuarios y medios de comunicación masiva.
- **Preparación y prevención.** Implementar campañas en la Cooperativa que formen, informen, alerten y prevengan a los funcionarios; para que realicen acciones que, en determinado momento, eviten que se presenten este tipo de situaciones, además que le permitan estar preparados, por eventuales crisis evitables e inevitables en cualquier instancia organizacional.
- **Gestión (Comunicación).** Con la llegada de la crisis, se requiere manejarla de manera cautelosa con herramientas comunicativas que permitan difundir, interpretar y tratar tanto el problema presentado, como el Plan de Respuesta para aminorarlo. En ese orden de ideas, los medios como las estrategias comunicativas de COONFIE, operarán el asunto para no afectar los intereses ni la credibilidad de la marca de la Cooperativa.
- **Contención o control.** De surgir la crisis en dependencias u oficinas específicas de COONFIE, se tratará en lo posible de evitar que afecte otras instancias de la organización; tratando la emergencia exclusivamente con los funcionarios responsables, sin excluir a los demás. Se les puede hacer partícipe en un tono informativo y ejemplificado de lo que acontece con el inconveniente, para que estén alertas de lo que pueda ocurrir en sus áreas.
- **Recuperación.** Aplicar programas de reanudación de la actividad laboral en las nuevas circunstancias resueltas, sin descuidar el seguimiento que se les aplique a los resultados obtenidos luego de la emergencia. Esta actividad debe incluir balances y sondeos alrededor de lo ocurrido.
- **Aprendizaje.** Implementar exámenes a los funcionarios de COONFIE, para medir las lecciones aprendidas de las experiencias vividas durante el proceso crítico de la empresa; para establecer los niveles de respuestas que se tendrían para futuras crisis internas y externas.

## 6. TIPIFICACIÓN DE LAS CRISIS EN COONFIE

### a. Seguridad:

#### i.. Uso inadecuado de la imagen corporativa de COONFIE:

Información distorsionada, mal intencionada, inexacta, incompleta, difusa o compleja que se genere interna o externamente y que propicie un terreno para situaciones críticas de la Cooperativa

#### ii.. Incidentes con usuarios, personal o proveedores:

En peculados, cohechos, prevaricatos y otros incidentes que involucren a integrantes de la Cooperativa y que afecten la imagen en su conjunto.

***La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de COONFIE***

**iii.. Problemas de seguridad de tipo general:**

Todo aquello que afecte la seguridad de la Cooperativa en donde COONFIE tiene presencia institucional, como: seguridad informática, atentados contra las propiedades o la integridad física de los funcionarios.

**b. Desastres naturales o de Infraestructuras:**

**i.. Fenómenos naturales:**

Tormentas, inundaciones y otros eventos relacionados con el clima; al igual que sismos y actos no previsibles.

**ii.. Medio ambiente:**

Rotura de cañerías, espacios físicos ergonómicos emisión accidental de gases, contaminación del agua o hacia el aire, de cualquier sustancia que pueda amenazar la salud, seguridad y bienestar de los asociados, usuarios, beneficiarios o funcionarios de COONFIE.

**iii.. Desastres:**

Incendios, explosiones y derrumbes de edificios, daños en carreteras, interrupciones de servicios públicos o cualquier suceso que amenace la infraestructura de COONFIE e interrumpa la oportuna prestación de sus servicios.

**c. Crisis generales de la región y el país:**

**i.. Crisis políticas:**

Los incidentes terroristas, disturbios, insurrecciones civiles y cualquier circunstancia que ponga en peligro la seguridad de COONFIE, sus funcionarios, sus servicios, proveedores, asociado y usuarios.

**ii.. Huelgas generales:**

Huelgas y manifestaciones públicas pueden interrumpir, retrasar o perjudicar el servicio; causar contratiempos a los asociado y clientes de la Cooperativa en las diferentes oficinas que se tiene presencia.

**d. Crisis generales de la organización:**

**i.. Cobro de cuotas:**

Cobro o propinas recibidas por parte de funcionarios de COONFIE, por asesoramiento, servicios prestados para agilizar cualquier trámite ante la entidad.

**ii.. Distorsión de contenidos:**

Se presentan en los procedimientos para acceder a los créditos o productos de ahorro de COONFIE ocasionando malentendidos a raíz de publicidad engañosa, de esta manera se distorsiona y deteriora la imagen corporativa entre los asociados.

**iii.. Manejo de la marca:**

Propiciar un inadecuado manejo de la Marca y distribuirla en forma indiscriminada sin investigar las razones e implicaciones de su uso, puede generar riesgos de un mal endose o publicidad engañosa ante los asociados, los

***La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de COONFIE***

usuarios, el aliado estratégico confiable, los clientes potenciales y los medios de comunicación masiva. Omitir el procedimiento de uso de la marca que propone el Manual de Identidad Corporativo de COONFIE implica dichas consecuencias, además de la utilización sin autorización.

**7. PÚBLICOS QUE PODRÍAN GENERAR UNA CRISIS O SER AFECTADOS POR ELLAS:**

En este aspecto, se enfatiza en los grupos de interés que de alguna manera se encuentren relacionados con COONFIE y que podrían intervenir así mismo en una eventual problemática al interior o fuera de la Cooperativa. Entre estos grupos se pueden detectar:

- 6.1. Asociado:** Son nuestra primera razón de ser, el eje del trabajo educativo de la Cooperativa y por quienes se realizan las labores en COONFIE. Con ellos, se debe entablar una comunicación sólida, eficaz y contundente que permita conocer sus inquietudes, necesidades y opiniones para abordarlas adecuadamente con o sin crisis organizacionales.
- 6.2. Consejo de Administración:** Integran la base de las políticas de la Cooperativa y por lo cual, se hace importante que estén actualizados con el acontecer laboral y operativo de esta, ya que el propósito es encauzar idóneamente cada una de sus decisiones y alternativas frente a una circunstancia de crisis. El proceso de toma de decisiones puede darse en los tiempos establecidos y acorde con los requerimientos según sea el caso emergente.
- 6.3. Autoridades gubernamentales:** Son los principales entes reguladores y de control de muchas situaciones y procedimientos que se realizan al interior de COONFIE la relación con ellas debe ser planeada y constante para propiciar un trabajo mancomunado, que arroje los resultados esperados y la fortaleza necesaria para enfrentar las crisis que los aqueje.
- 6.4. Funcionarios de COONFIE:** Se trata de los clientes internos, de quienes depende que los asociados y usuarios puedan ver satisfechas sus necesidades con nuestros servicios, y en gran medida, el que se encuentren informados de lo que acontece en COONFIE. Los funcionarios permiten un manejo más adecuado de la crisis y reducen así, la presencia de rumores e información errónea que intensifiquen la contingencia.
- 6.5. Contratistas y/o agentes de tercerización:** En vista de que algunos servicios en el COONFIE se encuentran tercerizados para la agilidad y posicionamiento en el mercado de la Cooperativa; la fuga o el inadecuado manejo de información institucional puede generar crisis irremediables que se agravarían con la evolución de sus efectos secundarios. La capacitación y compromiso de los funcionarios de esta categoría determinan el grado del impacto de la crisis y la superación de esta.
- 6.6. Medios de comunicación masiva:** De ellos depende principalmente la imagen en la opinión pública de la Cooperativa, por eso es importante facilitarles la información clave y precisa que se pueda difundir en un momento de crisis; de lo contrario, los mismos medios contarán su versión de los hechos y buscarán los mensajes que respondan a su necesidad de inmediatez sin medir el impacto para COONFIE. En muchos casos, estos no pasan de ser rumores sin fundamento que podrían dañar la imagen institucional.
- 6.7. Comunidad en general:** Referido a entes claros como las poblaciones, entidades del sector cooperativo y financiero y todos aquellos grupos de interés similares que desarrollen un rol clave en las labores de COONFIE y que, en ocasiones, pueden estar involucrados en momentos de crisis para la Cooperativa.

Frente a los públicos detectados para una eventual crisis organizacional en COONFIE, es indispensable que el personal de la empresa reconozca el perfil, el grado de responsabilidad y el nivel de afección de cada una de las personas mencionadas; para fortalecer sus aptitudes preventivas y el intercambio comunicacional con cada una de ellas.

***La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de COONFIE***

**8. ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR DURANTE LA CRISIS O PÁNICO FINANCIERO.**

Las actividades para desarrollar durante la crisis o pánico financiero se llevarán a cabo según las directrices del Gerente General.

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CARGO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Néstor Bonilla Ramírez	Gerente General Subgerente Financiero	Contacto con la superintendencia de economía solidaria, Revisor Fiscal, Fiscalía y Policía Nacional, Asocoph y Banco Cooperativo Coopcentral; dependiendo de la gravedad de la situación se incluye a: visionamos, Confecoop, Fogacoop, Fecolfin, Fenalco, cámara de comercio, y demás entidades bancarias para emitir comunicados. Reunión con todos los funcionarios de la organización para dar instrucciones, visita a las emisoras en las Ciudades o Municipios donde actúa la Cooperativa y se presenta el evento.
Judy Alexandra Claros Tovar	Subgerente SIAR	Solicitar a la fiscalía la certificación sobre investigaciones relacionadas con la Cooperativa y dependiendo de la gravedad de la situación se solicita la certificación incluyendo los miembros del consejo de administración.
Néstor Bonilla Ramírez	Gerente General	Reunión con el comité gerencial para dar instrucciones.
Néstor Bonilla Ramírez	Gerente General	Coordinar viajes de gerencia, presidente del consejo de administración, entes de control y subgerentes que deban desplazarse como apoyo a las oficinas.
Luis Alfredo Díaz Jara	Subgerente Administrativo	Instrucciones a todos los funcionarios como apoyo a la gestión.
Comité de Riesgo de liquidez	Comité de Riesgo de liquidez	Revisión de liquidez, realizar informe del estado actual e informar al subgerente comercial y Gerente general para difusión en medios de comunicación
Humberto Castaño Gallego Néstor Bonilla Ramírez	Subgerente Comercial Gerente General	Visita a las emisoras donde ocurra el evento para informar sobre la situación actual de la Cooperativa
Néstor Bonilla Ramírez	Gerente General	Coordinar con los asesores jurídicos la presentación ante instancias policiales, administrativas y judiciales de las quejas o denuncias a que haya lugar.
Humberto Castaño Gallego	Subgerente comercial	Coordinar con su equipo de trabajo la elaboración de comunicados, asimismo difundirlos masivamente por correos electrónico, mensajes de texto, por redes sociales, página web; emisoras, medios de

# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ANTE PÁNICO ECONÓMICO



<b>Código</b>	MA-AD-03	<b>Versión</b>	1	<b>Vigencia</b>	1 de octubre 2019	<b>Página</b>	Página 7 de 7
---------------	----------	----------------	---	-----------------	-------------------	---------------	---------------

		comunicación hablado y escrito, interno y externos establecidos.
Directores de Oficina Secretarios de Operaciones		Apoyo en la elaboración de comunicados, comunicación con los asociados mayores ahorradores y dar parte de tranquilidad y normalidad.
Directores de Oficina		Atención a los asociados y dar parte de tranquilidad y normalidad.
Ricardo María Suarez	Subgerente de Sistemas	Apoyo en el normal funcionamiento de las plataformas internas para el desarrollo de los informes.
Subgerentes de área		Atentos para brindar apoyo en cualquiera de las oficinas como lo determine el Gerente General
Todos los funcionarios (incluidos los que estén en vacaciones)		Brindar apoyo realizando llamadas a los familiares, amigos, vecinos y asociados para dar parte de tranquilidad y normalidad. Compartir por redes sociales los comunicados oficiales emitidos.
Darío Cabrera	Tesorero General	Coordinar traslados de dinero en efectivo y entre bancos.
Directores de Oficina Secretarios de Operaciones		Atención a los asociados línea CDAT para evitar que soliciten el retiro.
Cajeros de Oficinas		Atender retiros de ahorro normalmente.

## 9. ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR DEPUES DE LA CRISIS O PÁNICO FINANCIERO.

- Las directivas de la Cooperativa deben ajustar los mecanismos para la solución definitiva de la crisis, convocando reuniones al comité gerencial y comité de riesgo de liquidez para analizar lo ocurrido. El monitoreo debe ser permanente hasta que el fondo de liquidez se ubique en el 10%.
- Las subgerencias deben seguir las directrices del comité de riesgo de liquidez, en cuanto a las actividades a desarrollar en crédito, tesorería, contabilidad, cartera y comercial.
- La subgerencia comercial debe generar un informe sobre los retiros (aportes y productos de ahorro) que se realizaron durante la crisis o pánico financiero para retomar gestión comercial.
- La subgerencia de cartera debe coordinar en Call center y con los directores de oficina la gestión de cobro de cartera para evitar el incumplimiento de pago de cuotas.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	1 de octubre 2019
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Nombre: <b>MARIA JUANITA CHAPARRO CHARRY</b> Cargo: Coordinadora De Calidad Y SST (e)	Nombre: <b>JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR</b> Cargo: Subgerente del SIAR	Nombre: <b>NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ</b> Cargo: Néstor Bonilla Ramírez

**La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de COONFIE**