
PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE CRISI

Ramió Grup



CONSIDERACIÓ DE CRISI

Parlem de crisi quan ens referim a qualsevol situació o fet:

1. Que pugui suposar un dany en la imatge i reputació de qualsevol empresa de Ramió Grup, les seves marques, productes, presentadors, autors, directius i empleats en general.
2. Que tingui lloc a webs o en qualsevol mitjà social (blogs, Twitter, Facebook, LinkedIn...) de Ramió Grup o de tercers.

PRINCIPIS

Davant d'una crisi, els Professionals han d'actuar conforme als següents principis:

1. Proporcionalitat: avaluar i dimensionar correctament el que passa.
2. Precaució: no actuar sense la seguretat d'estar fent el correcte.
3. Honestat: donar la cara i atendre la crisi de la millor manera possible.
4. Agilitat: respondre amb la màxima brevetat possible.
5. Sobretot, actuar amb sentit comú i responsabilitat.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ

Qualsevol Professional que tingui coneixement d'una crisi haurà de:

1. Informar immediatament el seu responsable directe i el Director de l'Òrgan de Control, proporcionant, si és possible, imatges o captures dels missatges objecte de la crisi.
2. El Director de l'Òrgan de Control decidirà si s'ha d'actuar, qui ha d'actuar i com s'ha d'actuar, coordinant des d'aquell moment (1) l'equip de xarxes socials i producte i (2) qualsevol altre departament afectat (jurídic, màrqueting...) de la seva empresa o de Ramió Grup.
3. El Director de l'Òrgan de Control mantindrà informada la Direcció de Ramió Grup.

Un cop atesa la crisi, el Director de l'Òrgan de Control o el màxim responsable de la gestió de la crisi haurà d'elaborar un informe de tota la situació, per a referència en casos futurs, en el qual s'haurà d'incloure tota la informació possible sobre:

1. Com es va tenir coneixement de la crisi
2. Quines àrees van resultar afectades
3. Què la va originar
4. Quina va ser la solució o solucions adoptades
5. Quin va ser el calendari d'aplicació
6. Qui van participar en la seva solució
7. Quines conseqüències va tenir
8. Quins aprenentatges principals es van obtenir de la situació.