



# GUÍA RÁPIDA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

MX-TRA-GR-CMSC-00

Estructura general

Prevención de situaciones de crisis

Principios de manejo de crisis

Funciones de Gerentes Regionales y de Conjunto

Funciones de Comité de Alertas

Funciones de Comité de Crisis

Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con punto de control



Flujo

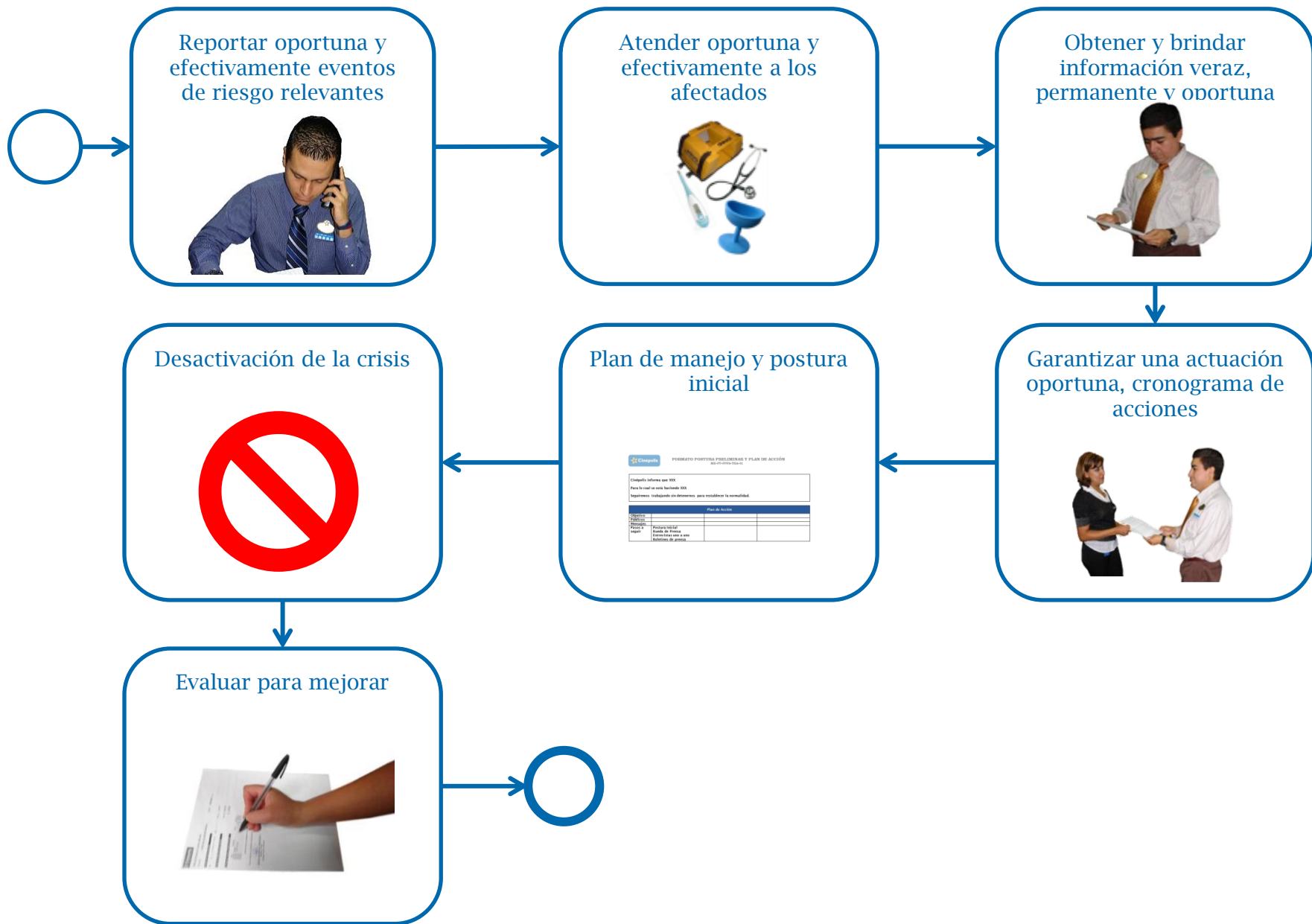


Decisión











### Antes de la situación de crisis:

Mantenerse atentos a cualquier eventualidad o situación que pudiera generar una crisis.



### Durante la crisis:

- Reportar oportunamente al Comité de Alertas, a través de los siguientes canales:
  - Director de Relaciones Públicas.
  - Correo electrónico: [alerta@cinepolis.com](mailto:alerta@cinepolis.com)
- Se puede facilitar y registrar el reporte mediante el **Acta de Hechos** vigente.
- Garantizar la discreción del manejo de la situación.
- Dar atención oportuna y efectiva a la situación de acuerdo al **M.O. Atención a eventualidades** vigente.
- Dar seguimiento a los afectados y obtener sus datos de acuerdo al **Formato de atención de emergencia a clientes** vigente.
- Reportar constantemente al Comité de Alertas.
- Brindar toda la información con la que se cuente al Comité de Alertas.
- En caso de presencia de medios de comunicación, atenderlos con amabilidad y canalizarlos con la Dirección de Relaciones Públicas.

### Después de la crisis:

- Mantener el seguimiento a las personas hasta que el comité determine.
- Realizar una evaluación con su equipo a más tardar una semana después de que se desactive la crisis.



