

**LLYC**

**EXECUTIVE.  
EDUCACIÓN DIRECTIVA**

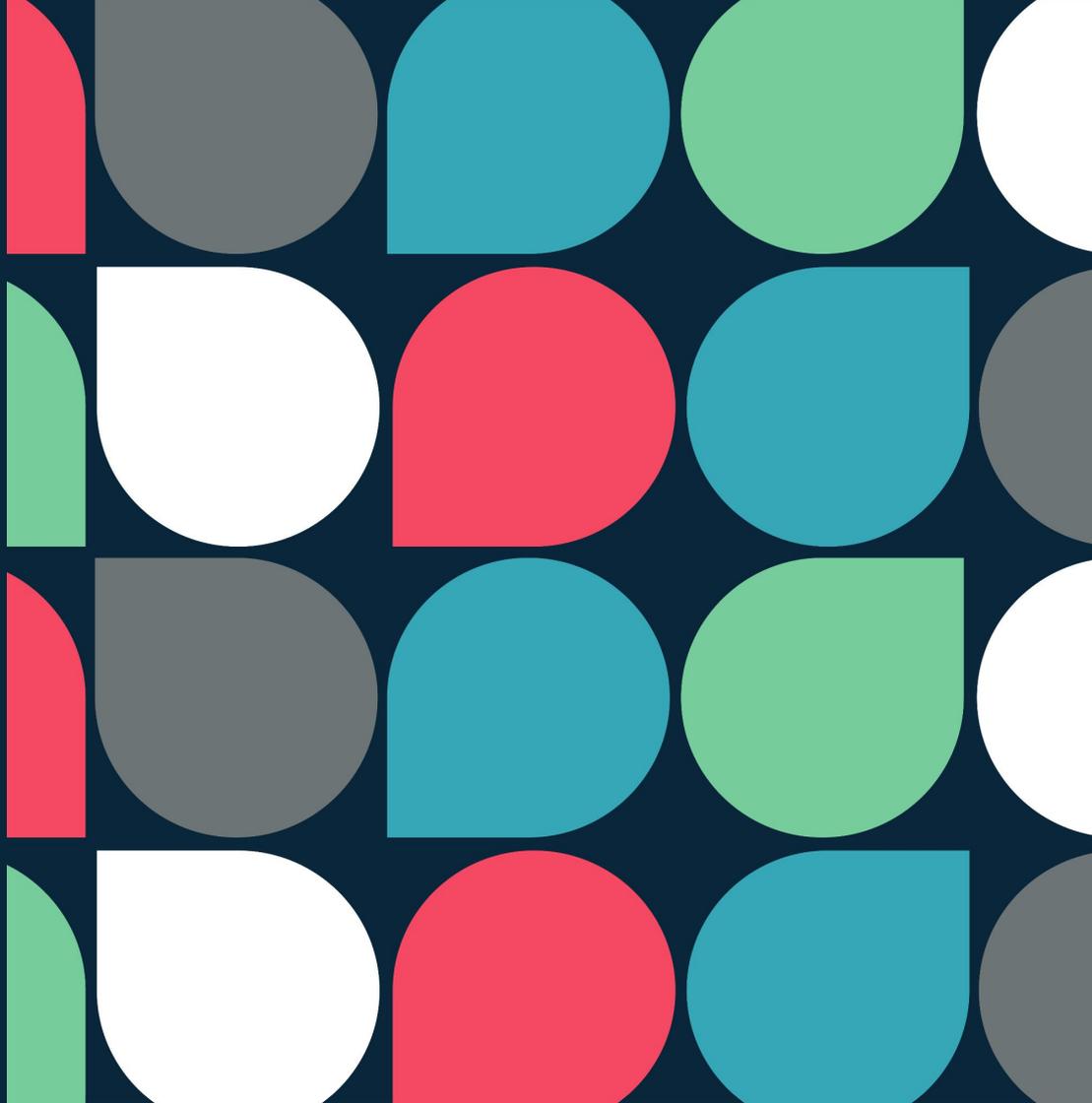
# CRISIS

Programa directivo de gestión de la  
reputación en momentos de la verdad.

2ª Edición

Con la colaboración de

**MADRID** FORO  
EMPRESARIAL





## CRISIS. Programa directivo de gestión de la reputación en momentos de la verdad.

Cualquier directivo se enfrenta a diario con situaciones que pueden poner en riesgo la reputación de su empresa con clientes, empleados, financiadores, autoridades y demás grupos de interés.

Situaciones que, en el contexto vigente de radical transparencia, pueden materializarse en crisis con facilidad, amplificadas por los medios, redes o plataformas, y afectar a sus carreras o negocios de forma considerable.

Gestionar estos riesgos requiere competencias directivas que no sólo incluyen habilidades de comunicación, sino también capacidades de inteligencia emocional y que resultan decisivas en esos momentos de la verdad, donde se ponen a prueba los liderazgos en los equipos y organizaciones.

En este programa de educación directiva, avalado por la experiencia práctica de sus docentes, se aborda el aprendizaje de las actitudes, las técnicas y también las herramientas tecnológicas que resultan determinantes para evitar, mitigar e, incluso, invertir el impacto negativo de una crisis de reputación.

### DIRECCIÓN ACADÉMICA

**IVÁN PINO**, SOCIO Y DIRECTOR SENIOR CRISIS Y RIESGOS EN LLYC

**IÑAKI ORTEGA**, DIRECTOR SENIOR EXECUTIVE. EDUCACIÓN DIRECTIVA DE LLYC, PROFESOR DE LA UNIR

### DURACIÓN

**16H LECTIVAS IMPARTIDAS EN 4 SESIONES**

### FECHAS

**18, 19, 20 y 21 DE JUNIO 2024**

### HORARIO DE LAS SESIONES

**18, 19 Y 20 DE JUNIO DE 16:00 A 20:30H**  
**21 DE JUNIO DE 10:00 A 14:30H**

### LUGAR DE CELEBRACIÓN

**LLYC, LAGASCA 88, PLANTA 3, MADRID**

### PRECIO

**1.500€**



**PROGRAMA BONIFICABLE POR FUNDÆE**



## APRENDIZAJES

1.

Técnicas útiles para desarrollar la inteligencia emocional en la prevención y tratamiento de riesgos de reputación.

2.

Marcos de pensamiento de diseño (design thinking) para la identificación, evaluación y planificación de estrategias de gestión de crisis.

3.

Fundamentos prácticos para el uso de la inteligencia artificial (Big data, ChatGPT) en la anticipación de escenarios de crisis.

4.

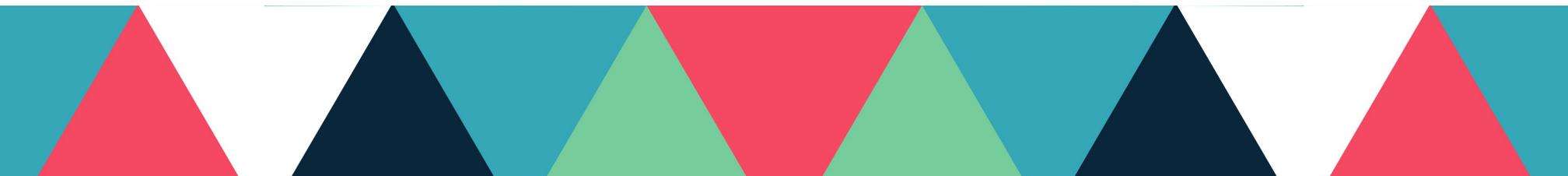
Técnicas de persuasión y negociación para la resolución de situaciones críticas con los grupos de interés.

5.

Guías prácticas para la interacción positiva en medios y redes sociales durante una crisis de comunicación.

6.

Procesos y procedimientos para mejorar la coordinación de los equipos involucrados en la gestión de una crisis en tiempo real.



## DOCENTES



Director Académico. LLYC  
Crisis y Riesgos



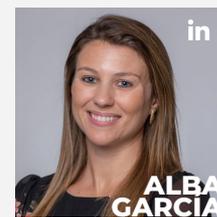
Directora de Personas,  
Cultura y Talent  
Engagement en LLYC



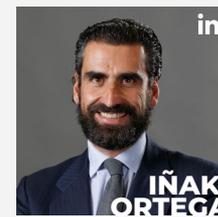
Presidente de Dircom, Asociación  
de Directivos de Comunicación y  
expresidente en España, y  
director de Asuntos Corporativos  
en Europa de ALCOA



Periodista y profesor de  
comunicación política y  
formación de portavoces en  
la Universidad Nebrija.



Directora senior de Crisis,  
Riesgos e Issues Legales LLYC,  
profesora en la Universidad  
Complutense



Profesor de la Universidad  
Internacional de La Rioja



Director de Deep Digital  
Strategy en LLYC



LLYC Deep Data Business,  
profesor en la UC3M



Director de Comunicación  
Corporativa en LLYC y  
profesor en la UC3M



Exdirector general de  
Personas, Medios y  
Tecnología de Bankia



Director de Comunicación de  
Crisis en LLYC

### ANTICIPAR CÓMO ANTICIPAR LAS CRISIS ANTES DE QUE EXPLOTEN

#### AGENDA DE LA SESIÓN

##### ● 16:00H-16:05H

**Bienvenida a cargo de Pilar Llácer**, directora de cultura, personas y talent engagement en LLYC.

##### ● 16:10H-17:15H

- **Entendiendo el contexto de policrisis al permariesgo en la actualidad.** Mediante estudio de casos, con **Iván Pino**, director senior de Crisis y Riesgos en LLYC y **Miguel López Quesada\***, presidente en España, y director de Asuntos Corporativos en Europa de ALCOA y presidente de Dircom, Asociación de Directivos de Comunicación.

##### ● 17:15H-18:15H

**Asumiendo la autoconciencia (self-awareness) como principio de anticipación eficaz.** Mediante ejercicios de autoevaluación, grupales e individuales, con **José Manuel Velasco** periodista y profesor de comunicación política y formación de portavoces en la Universidad Nebrija.

##### ● 18:15H-18:30H

Coffee break

##### ● 18:30H-20:30H

**Utilizando el pensamiento sistémico (Marca/Reputación) para identificar riesgos.** Mediante prácticas de codiseño sobre plataforma Miro, con **Alba García**, profesora en la Universidad Complutense.

#### CONTENIDO

1. Información sobre tendencias en gestión de crisis y riesgos reputacionales.
2. Técnicas útiles para desarrollar la inteligencia emocional en la prevención de riesgos.
3. Marcos de análisis de pilares de marca y dimensiones de reputación para la detección de puntos críticos.
4. Prácticas de design thinking aplicadas a la gestión de la comunicación y la reputación.

### **PRIORIZAR** **CÓMO DISTINGUIR LOS RIESGOS DE** **MAYOR PRIORIDAD**

#### **AGENDA DE LA SESIÓN**

- **16:00H-16:30H**  
**Comprendiendo las variables de impacto y fragilidad en reputación.**  
Mediante estudio de casos, con **Iván Pino**.
- **16:30H-18:00H**  
**Asimilando las competencias de empatía y pensamiento crítico para priorizar enfoques.** Mediante ejercicios de representación de papeles, con **Iñaki Ortega**.
- **18:00H-18:30H**  
Coffee break
- **18:30H-20:30H**  
**Aplicando técnicas de inteligencia artificial en la escucha social.**  
Mediante práctica de minería de datos con **Ibo Sanz**, director de Deep Digital Strategy en LLYC.

#### **CONTENIDO**

1. Marcos de análisis para evaluar con agilidad la gravedad de cualquier evento de riesgo para la reputación.
2. Pautas ejecutivas para desarrollar la inteligencia emocional en la relación con los grupos de interés.
3. Fundamentos prácticos para el uso de la inteligencia artificial en la identificación temprana de crisis.
4. Introducción al uso de herramientas de minería de grandes datos (big data)

### PLANEAR

## CÓMO DECIDIR LA MEJOR ESTRATEGIA EN SITUACIONES CRÍTICAS

#### AGENDA DE LA SESIÓN

- **16:00H-16:30H**  
Evaluando las mejores opciones estratégicas de resiliencia o antifragilidad. Mediante estudio de casos, con **Iván Pino**.
- **16:30H-18:00H**  
Interiorizando las habilidades de adaptabilidad y pensamiento creativo en la toma de decisiones. Mediante ejercicios de simulación asistidos por ChatGPT, con **Luis Martín**, profesor en la UC3M
- **18:00H-18:30H**  
Coffee break
- **18:30H-20:30H**  
Ejercitando el diseño de escenarios para la selección de la estrategia más conveniente. Mediante prácticas de “design thinking” sobre plataforma Miro, con **Antonio Gomariz**, profesor en la UC3M.

#### CONTENIDO

1. Modelo de alternativas estratégicas para facilitar el tratamiento de los riesgos reputacionales.
2. Guías para desarrollar la inteligencia emocional en la toma de decisiones que afectan a la reputación.
3. Herramientas prácticas para el diseño de escenarios futuros en la definición de estrategias de actuación.
4. Introducción al uso de ChatGPT como asistente para el diseño de opciones tácticas de comunicación.

## RESOLVER CÓMO RESPONDER CON ÉXITO A UNA CRISIS DE REPUTACIÓN

### AGENDA DE LA SESIÓN

#### 10:00H-11:30H

- **Conociendo las mejores prácticas de comunicación en situaciones de crisis.** Mediante el análisis del caso Bankia con **Antonio Ortega\***, exdirector general de Personas, Medios y Tecnología de Bankia.

#### 11:30H-13:00H

**Desarrollando las competencias de persuasión e influencia social en los momentos de la verdad.** Mediante ejercicios de representación de papeles, con **Iñaki Ortega**.

#### 13:00H-13:30H

Coffee break

#### 13:30H-14:30H

**Participando en la gestión de eventos críticos para la reputación en tiempo real.** Mediante prácticas de comité de crisis en plataforma de simulación virtual, con **Pedro Coll**, director de comunicación de crisis en LLYC.

## CONTENIDO

1. Buenas prácticas de comunicación y reputación corporativa en la gestión de crisis.
2. Técnicas de persuasión y negociación de utilidad para la resolución de situaciones críticas con los grupos de interés.
3. Guías prácticas para la interacción positiva en medios y redes sociales durante una crisis de comunicación.
4. Procesos y procedimientos para mejorar la coordinación de los equipos involucrados en la gestión de una crisis en tiempo real.

## **PILAR LLÁCER**

**DIRECTORA DE CULTURA, PERSONAS Y TALENT ENGAGEMENT**  
pilar.llacer@llyc.global

## **LUCÍA FONDEVILA**

**CONSULTORA SÉNIOR**  
lfondevila@llyc.global

## **MIRIAM GÓMEZ**

**CONSULTORA SÉNIOR**  
mgomezs@llyc.global

**EXECUTIVE.  
EDUCACIÓN DIRECTIVA**

## **LLORENTE Y CUENCA**

Lagasca, 88 Planta 3 28001 Madrid  
T. +34 91 563 77 22  
llyc.global