



José Domingo Monforte

Socio director de Domingo Monforte Abogados Asociados.



Comunicación en crisis: responsabilidad por contagio

- *La gestión adecuada de la comunicación ante una eventual crisis por contagio por un virus –COVID-19– que no conoce fronteras, hace necesaria la convivencia y fusión de un tratamiento jurídico y comunicativo que posibilite un plan estratégico de comunicación ante una situación de la que puedan derivar responsabilidades por contagio*

Desde la esfera comunicativa conviene arrancar recordando que una crisis puede ser causada por un acto de la naturaleza, un error humano o una situación que desborde previsiones -como lo es el resultado directo de una pandemia global que afecta a más de 147 países-. **El COVID-19**, sin duda, ha tenido un impacto nunca antes visto y **ha impedido que muchas organizaciones cumplan con su misión, afectando severamente a la industria del turismo y del ocio, entre otras. Así, todos los medios que dependen directa o indirectamente se ven afectados** y, a nuestro juicio, resultará clave que los hoteles, aerolíneas y empresas cuenten con una estrategia de comunicación para enfrentar esta crisis a fin de evitar daños graves a su reputación y restablecer la confianza de los clientes.

El plan de comunicación en crisis será un elemento clave y catalizador para tomar las acciones adecuadas. Es opinión común entre los expertos en Comunicación la coincidencia en que cada mensaje y acción adoptada genere **tranquilidad, ...**