

Índice

Presentación	13
<hr/>	
PARTE I · CASOS DE CRISIS UNIVERSITARIAS	19
A. Accidentes y ataques externos	21
1. Universidad de La Sabana: la inundación del campus	21
2. Whitestone Business School: ciberataque contra la web	33
3. Universidad de Navarra: bomba en el edificio central	51
4. Universidad de ICESI: contaminación alimenticia	66
B. Agresiones sexuales en los campus	73
5. Introducción: Campus como “cotos de caza”	73
6. Harvard Law School: el caso de Kamilah Willingham	82
7. Stanford University: el caso Brock Turner	87
8. University of Virginia: el caso Jackie	94
9. Boston College: la Policía vs el Decano	104
10. Loyola University: acusación contra alumno	112
C. Crisis reputacionales	123
11. Universidad de Sevilla: profesor y abusador	123
12. Université de Strasbourg: sale a la luz un pasado turbio	137
13. Universidad Complutense de Madrid: el sótano de los horrores	147
14. Universidad Luso-Americana: el plagio de un antiguo alumno	158
15. Warsaw Medical University: “Embajadores secretos”	176
16. Universidades privadas de Valencia: ¿discriminadas?	192

D. Propósito y valores	209
17. Pontificia Universidad Católica de Chile: ser parte de la solución	209
18. Hamline University: libertad de cátedra y respeto a minorías	221
19. Wellesley College: una universidad para mujeres y el debate transgénero	238
E. Identidad religiosa y sociedad civil	261
20. University of Notre Dame: identidad y libertad de cátedra	261
21. Universidad de América del Sur: identidad y enseñanza	284
22. Seattle Pacific University: identidad y vida personal	311
23. Yeshiva University: identidad y derecho	320
24. Université Sophia: identidad y vida estudiantil	332
<hr/>	
PARTE II · BUENAS PRÁCTICAS	363
Introducción	365
A. Antes de la crisis	367
1. Cultivar la inteligencia contextual	367
2. Establecer y reforzar los sistemas de escucha	371
3. Trabajo interdisciplinar previo	373
4. Empoderar al departamento de comunicación	377
5. Conocer los riesgos y prever contingencias	379
6. Tener un discurso sostenible sobre temas controvertidos	382
7. Contar con un manual de crisis	385
B. Durante la crisis	393
8. Convocatoria del comité de crisis	393
9. Pensar antes de actuar	394
10. Comunicación proactiva	400
11. Atender bien a los medios	404
C. Después de la crisis	407
12. Declarar que la crisis ha terminado	407

13. Evaluar los efectos de la crisis	408
14. Planificar la recuperación post-crisis	410
15. Documentar la crisis	415

PARTE III · EL MANUAL DE CRISIS DE UNA UNIVERSIDAD **417**

Introducción	419
Decidirse a hacerlo	421
Encargar su elaboración	423
Elaboración del manual	425
Fase de evaluación	437
Contenidos del manual de crisis	440
Orientaciones para la comunicación	443
El comité de crisis	447
Procedimientos de trabajo	455

ANEXOS **457**

Anexo 1 · Índice de un manual de crisis **459**

Anexo 2 · Guión de la primera reunión del CMT **463**

Consideraciones iniciales	463
Esquema para pensar antes de actuar	464
Decidir la posición corporativa	465
Definir la respuesta	466
Formalizar el mensaje	469
Asumir la iniciativa	469

Referencias bibliográficas **471**