



# Guía para la Elaboración de la Estrategia de Comunicación de Riesgo

Lima, Perú 14 de abril 2011

Vilma Gutiérrez

Pocket width =  
6 inches.

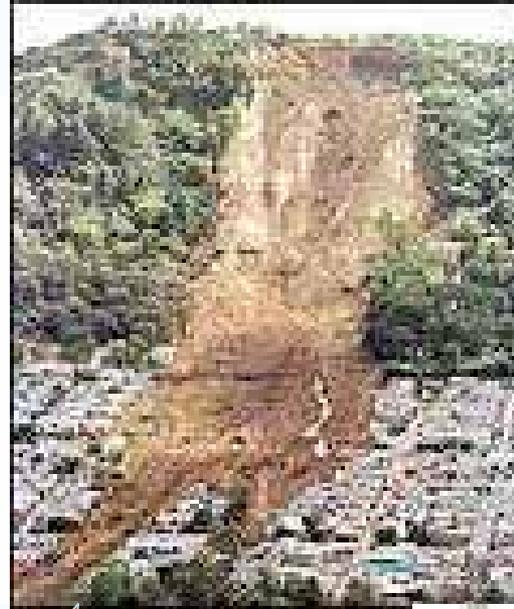


CD slit @ 2.625 inches  
from bottom.



Foto: AFP





Preparación para  
los peores  
escenarios  
posibles





Formemos un equipo!!!



Respuesta sin planificación



# Discutamos

- Qué podemos prevenir?
- Podemos planificar la respuesta?.

# Terremoto en Chile

- Economía entre las más sólidas del continente (FMI).
  - “Círculo de fuego”.
  - Sismos destructores magnitud 8 cada 10 años, diez pequeños temblores diarios, 3.500 movimientos sísmicos anuales.
  - Una de las regiones más sísmicas: se produce el 80% de los terremotos.
- Terremoto en Chile. Crónicas y Lecciones Aprendidas en el Sector Salud. OPS 2010 [www.paho.org.chi](http://www.paho.org.chi)

# Terremoto en Chile

- Total de muertes por terremotos en Chile aprox. 50.000 en toda su historia.
- Heridos centuplican esta cifra,
- Años 1960, 1971 y 1985 daños por más de mil millones de dólares



# La Tragedia

- 27 de febrero: 03:34 horas, terremoto magnitud 8,8 grados, aprox. tres minutos
- Segundo más fuerte de la historia de Chile, y uno de los cinco más potentes registrados en el mundo.

# La Tragedia

- Alerta de tsunami en el Pacífico en 53 países
- Fuerte tsunami posterior al terremoto asoló la costa chilena
- Destruyó varios pueblos: El archipiélago Juan Fernández, a pesar de no haber sufrido el terremoto, fue impactado por los tsunamis que devastaron su única población, San Juan Bautista.

# La Tragedia

- 512 muertos, la mayor cantidad debido al tsunami
- 800 mil personas damnificadas.
- Presidente Piñera: daño US\$ 30 mil millones, **18% del PIB.** (Discurso del Presidente de la República al Congreso, 21 de mayo 2010).

# La Respuesta-Lecciones Aprendidas

- Principales factores críticos:
  - ausencia de comunicación e información afectó la respuesta. Red Inst. sin medios alternativos.
  - Limitada coordinación y de canales claros de recolección de datos
  - Primeras 24 a 48 horas, “fue tierra de nadie”
  - Falta de claridad sobre el lugar de reunión de los Comités Regionales Operativos de Emergencias;

# La Respuesta-Lecciones Aprendidas

- Principales factores críticos:
  - desconocimiento de los planes de emergencia
  - de los roles y funciones a desempeñar,
  - Escenario de falta de comunicación con las autoridades centrales y dentro de la propia región.

# La Respuesta-Lecciones Aprendidas

- Principales factores críticos
  - Medios de Comunicación: alarma injustificada, aumento de sensación de indefensión en la población.
  - Falta de orientación sobre el adecuado manejo de la información.
  - Falta de trabajo previo de creación de capacidades entre los y las comunicadores sociales sobre cómo comunicar en situaciones de catástrofe, en la perspectiva de mitigar los daños.



© 2014 ZIPAS



# Estrategia de Comunicación

- Es planificación.
- Es pensar en lo que puede ocurrir.
- Se basa en escenarios probables.
- Depende de los riesgos de cada comunidad.

## Se pregunta:

- ¿Quiénes pueden ser los afectados?
- ¿Quiénes deben actuar?
- ¿Qué se debe hacer?
- ¿Con quiénes coordinar?
- ¿Rol de la gente?
- ¿Rol de las autoridades?

# RSI

- 2007: RSI (2012): minimizar las consecuencias económicas y sociales de riesgos potenciales para la salud pública.
- Fortalecer capacidades básicas para la elaboración de estrategias de comunicación de riesgo.
- Autoridades y poblaciones en riesgo tomen decisiones fundamentadas
- Fomentar comportamientos protectores.
- Complementar sistemas de vigilancia existentes.
- Coordinarse con socios y aliados.
- Reducir la perturbación social y económica.
- Confianza necesaria para la preparación ante amenazas a la salud pública.
- Responder con prontitud y transparencia.

# ¿Porqué preparar una estrategia de comunicación de riesgo?

- Informar no es comunicar
- Informar sobre el riesgo no es comunicación de riesgo.
- Evolución de la comunicación de riesgo:
- Antes: una sola dirección de la comunicación: “Decide-Announce-Defend”
- Ahora: comunicación efectiva resulta de una serie de acciones significativas, internas como externas.

# Planificamos los Procesos!

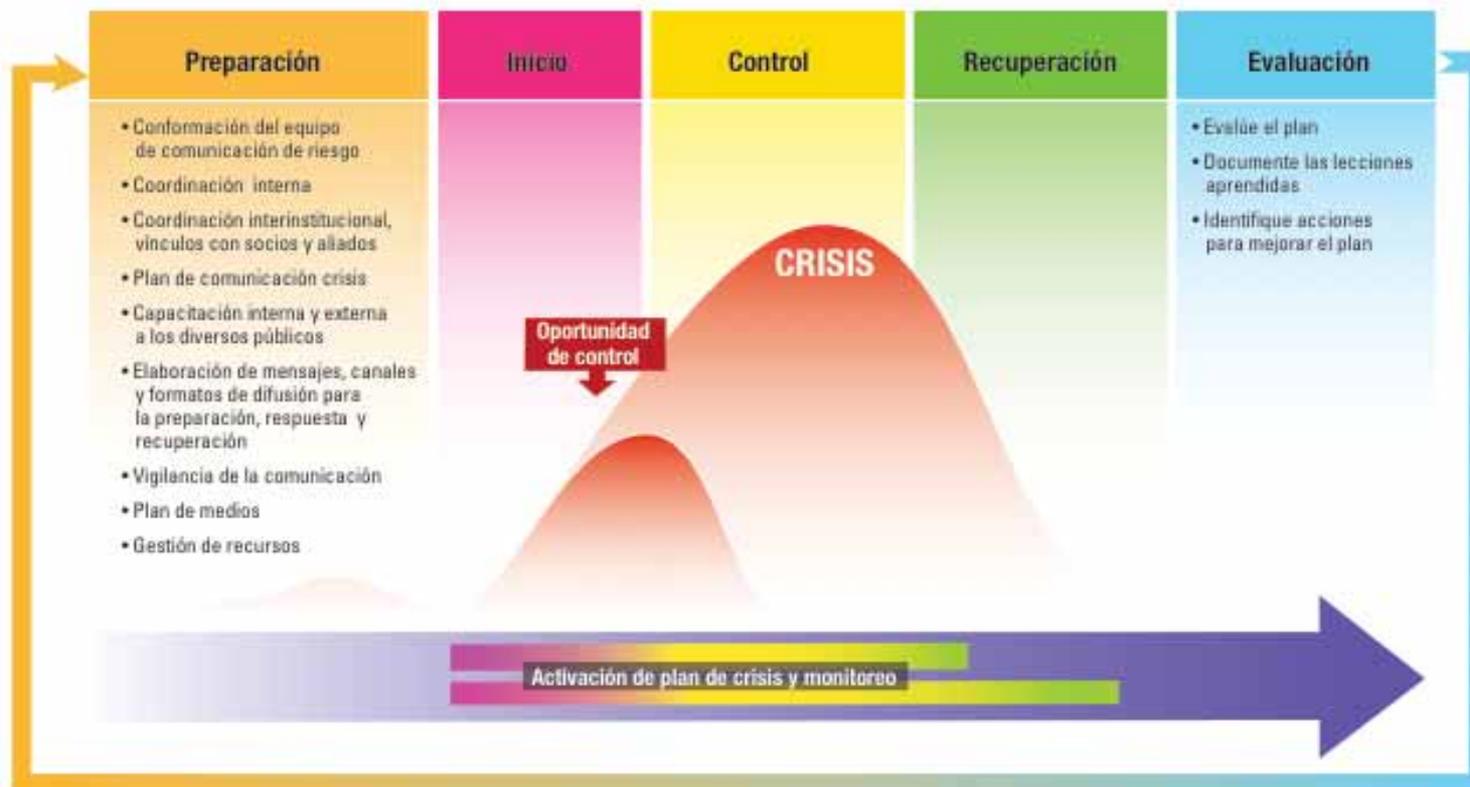
- Ir del punto A al punto B requiere de habilidades, tacto, recursos, planificación y asesoría técnica. Este es el objetivo de la Guía de elaboración de la estrategia de comunicación de riesgo de OPS.

# Objetivo

- Ayudar a las instituciones del sector salud y otros aliados a elaborar y conducir una estrategia de comunicación de riesgo sistemática y efectiva para proveer información a socios y aliados, al público meta que les ayuden a tomar decisiones informadas relacionadas a su salud y bienestar, ante una emergencia sanitaria

# Estructura de la Guía

- Capítulo 1: contenidos teóricos básicos
  - Definiciones, conceptos, prácticas óptimas OMS, comunicación eficaz con el público y los medios de comunicación
- Capítulo 2: Etapas a planificar
  - Preparación, inicio, control, recuperación, evaluación
- Anexos: Lista de verificación



Este cuadro grafica el proceso de vida de la estrategia de comunicación de riesgo que incluye: La Preparación, Prevención, Respuesta y Recuperación.

Podemos apreciar el momento de la aparición de un brote y el momento de oportunidad que disponemos para controlarlo al poner en acción los planes de comunicación de crisis.

El momento de la evaluación posterior a la crisis es una etapa vital en la planificación pues determina las debilidades del plan y documenta las lecciones aprendidas, con el objeto de hacer cambios en el plan de crisis para próximos eventos adversos.

# Elaboración de la estrategia

- Proceso de arriba hacia abajo, pero también de abajo hacia arriba.
- En la medida que se recibe información del público, socios y aliados se tiene que estar preparados para manejarla efectivamente, y elaborar una comunicación coherente, creíble y competente para un público que busca un líder en su institución.

# Elaboración de la estrategia

- Proceso apoyado por acciones planificadas .
- Se debe trabajar en equipo.
- Inicia desde identificación de vulnerabilidades, el desarrollo de capacidades básicas para el equipo, planes específicos de acuerdo a vulnerabilidades, monitoreo y evaluación de procesos y resultados.

# Los interesados directos

- Son los que están, o piensan que están afectados por riesgos y por las decisiones que tomen otros.
- Son diferentes a la “audiencia”.
- Quieren participar, comentar, ...a veces tienen más información que los mismos técnicos (VIH).

# Desafío de la Comunicación de Riesgo

- Que es lo mejor que debemos HACER y cómo hacerlo?
- ¿Qué es lo mejor que debemos DECIR y como decirlo?

Comunicación de  
Riesgo

# Comunicación de Riesgo

- Sinergia entre la ciencia, lo técnico, la gerencia y los profesionales de la comunicación
- Construir sobre conocimientos e información basados en evidencia sobre lo que piensan y sienten los grupos vulnerables
- Diseñar los mensajes que los voceros deben utilizar
- Garantizar un continuo aprendizaje para mejorar el proceso de la comunicación de riesgo y sus resultados.

Voluntad Política

Un equipo

Marco legal/  
Jurídico

Mapa de Riesgos

Socios y Aliados

Poblaciones en  
riesgos y sus  
espacios de  
comunicación

Organización de  
la notificación de  
la informacion

Vigilancia de la  
Comunicación

Capacitación del  
equipo

Relación con los  
medios

Simulaciones

Canales de  
comunicación

# Formar un equipo

# ¿Porqué formar el equipo?

- Situaciones complejas que requieren de la experiencia de diferentes especialistas.
- Pensamiento colectivo y creativo: trabajo en equipo
- Involucra personas e instituciones que tienen que ver con los resultados
- Consenso de los lideres de diversas instituciones
- Trabajo más allá de los esfuerzos de una sola persona

# Primeras tareas del equipo

- Definir vulnerabilidades, los peores escenarios
- Qué dicen los datos: qué sabemos y que no sabemos.
- Entender el riesgo desde la perspectiva científica y desde la percepción de la población
- Cuál es la situación, cómo podemos hacer para describirla como una oportunidad?
- Cuáles son las incertidumbres?
- Cuáles serían las decisiones críticas a tomar
- Quién está a cargo de estas decisiones?

- Cuál sería el impacto de las decisiones en: lo social, lo económico, lo político, el medioambiente, lo cultural etc.
- Quienes son los aliados internos, externos?
- El riesgo generaría controversia, discusión?
- Cómo se ha comportado los medios en relación a este riesgo?
- Cuánto tiempo tendríamos para reaccionar?
- Qué tanto están preparados los voceros?

# 11 Capacidades Básicas en Comunicación (RSI)

1. Identificar socios y aliados para apoyar y difundir mensajes.
2. Conformar un equipo responsable de la comunicación de riesgo con roles y funciones definidas claramente.
3. Cuontar con voceros oficiales identificados y entrenados.

# Capacidades Básicas Requeridas por el RSI (cont.2)

4. Elaborar una estrategia de comunicación (que incluye planes de los medios de comunicación y de movilización social).
5. Implementar planes de comunicación de riesgo en eventos de salud pública.
6. Informar a la población y sus sobre riesgos reales o potenciales de eventos de salud pública, dentro de las primeras 24 horas después de su confirmación.

# Capacidades Básicas Requeridas por el RSI (cont.3)

7. Elaborar y aprobar una política de apoyo a intervenciones de comunicación de riesgos, basadas en la comunidad, durante eventos de salud pública.
8. Elaborar y aprobar una política de autorización para la divulgación de información relacionada a eventos de salud pública.

# Capacidades Básicas Requeridas por el RSI (cont.4)

9. Establecer mecanismos para actualizar regularmente las fuentes de información para los medios de comunicación y el público.
10. Contar con materiales accesibles y relevantes de IEC de acuerdo a las necesidades de la población.
11. Establecer mecanismos para compartir las lecciones aprendidas de comunicación de riesgo, durante eventos de salud pública, con la comunidad internacional.

# Mensajes

# Los Mensajes

- Mismo mensaje una sola voz
- Aumentan la probabilidad de ganar el apoyo en la implementación de medidas o recomendaciones
- Son inevitables

## CONTENIDOS DE MENSAJES

- La información que la gente necesita saber de parte de las autoridades
- La información que los especialistas necesitan hacer saber a la gente

# Mensajes

- Identificar públicos metas (internas y externas), definir lenguajes apropiados.
- Tomar en cuenta la percepción de los públicos metas
- Desarrollar mensajes claros, fáciles de entender.
- “Mensaje claves” con dos mensajes de apoyo.
- El mensaje debe sonar como dicho por gente real, como una conversación entre la gente

# Estructura de un mensaje

- Tema
- Mensaje clave
- Evidencia 1
- Evidencia 2
- Desafíos/incertidumbres
- Recomendaciones a seguir

## Desafío:

No contar con toda la información para construir mensajes útiles, exactos, completos por la falta de tiempo o la falta de acceso a los expertos en el tema

# Capacitaciones

- Al equipo
- A los voceros
- A socios y aliados (incluye medios)
- Simulaciones, simulacros como parte de la capacitación!!

- **ETAPA DE PREPARACION**

- Plataforma de planificación y acción
- Garantía de éxito en rapidez, transparencia y control
- La etapa de preparación incluye la planificación para las etapas de **INICIO, CONTROL, RECUPERACION Y EVALUACION!**

# Comunicación de Riesgo

## Siete Reglas Cardinales

1. Aceptar e involucrar al público como aliado.
2. Escuchar las preocupaciones del público (vigilancia de la comunicación).
3. Sea honesto, franco y abierto.
4. Trabaje con otras fuentes confiables
5. Conozca y tome en cuenta las necesidades de los medios.
6. Hable claro y tenga compasión
7. Planificar con cuidado y evaluar los esfuerzos

(Covello and Allen '88)