



# La Preparación del componente de la Comunicación Interna para el plan de Comunicación de Riesgo

Sara Ferraz

Consultora Internacional OPS

Unidad de Gestión de Amenazas Infecciosas

Departamento de Emergencias en Salud PHE/IHM

**PAHO**

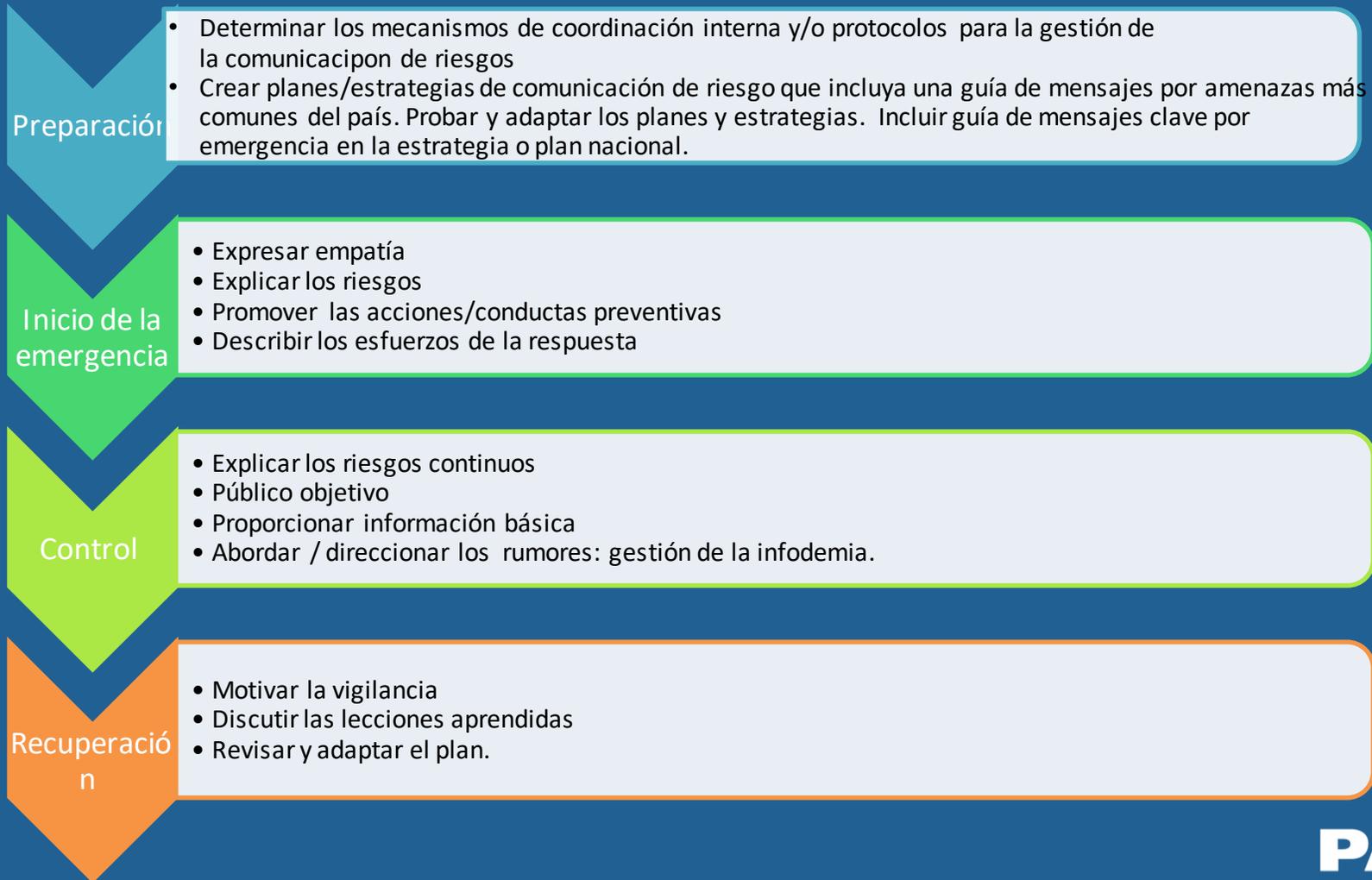


Pan American  
Health  
Organization



World Health  
Organization  
REGIONAL OFFICE FOR THE  
Americas

# La comunicación y Gestión de crisis durante las emergencias de salud pública en 4 fases



# Fase 1

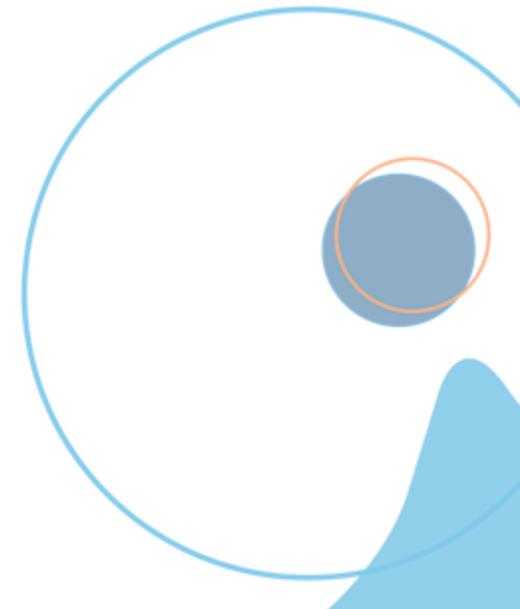
## Preparación

- Determinar los mecanismos de coordinación interna y/o protocolos para la gestión de la comunicación de riesgos
- Crear planes/estrategias de comunicación de riesgo que incluya una guía de mensajes por amenazas más comunes del país. Probar y adaptar los planes y estrategias.  
Incluir guía de mensajes clave por emergencia en la estrategia o plan nacional.



# Elementos prácticos para la comunicación interna en el plan de comunicación de riesgo

1. Gobernanza y liderazgo: Definición de actores y responsabilidades
2. Sistemas de información y coordinación
3. Definición del flujo de la información



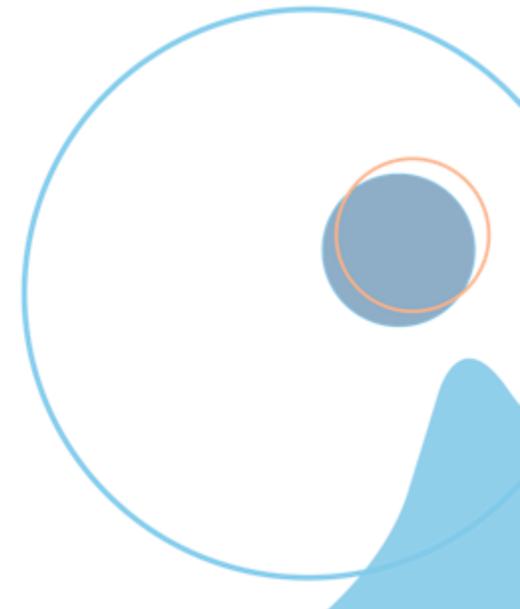
# 1. Governanza y liderazgo: definición de actores y responsabilidades

La Com. de riesgos debe tener un papel estratégico en los equipos que lideran la preparación y respuesta con funciones y responsabilidades bien definidas.

1. Definición de los planes operativos para los aspectos de comunicación de riesgo en la respuesta.
2. Definir quién va a liderar la comunicación interna (puede ser un equipo).
3. Definir qué áreas/instituciones van a integrar el equipo de coordinación para (departamentos dentro de la institución de salud)
4. Involucrar diferentes actores de la respuesta de acuerdo con cada evento

## 2. Sistemas de información y coordinación

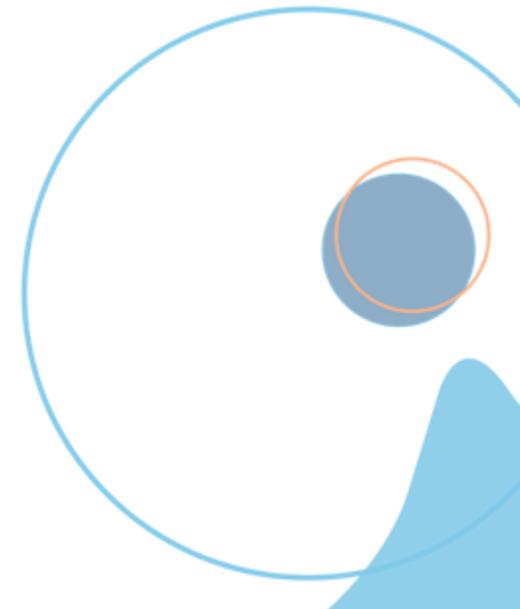
1. Responsabilidades asignadas al equipo de información pública.
2. Procedimientos elaborados y aprobados para comprobar y divulgar la información.
3. Acuerdos sobre las autoridades de divulgación de la información (quién divulga qué, cuándo y cómo).



## 3. Flujo de la información

### 1. Protocolo para la emisión de mensajes.

- a) Elaboración de mensajes (quien se las elabora, quien se las revisa, quien se las publica)
- b) Definición del vocero
- c) Flujo de información entre colaboradores y distintas instituciones parte del equipo de coordinación

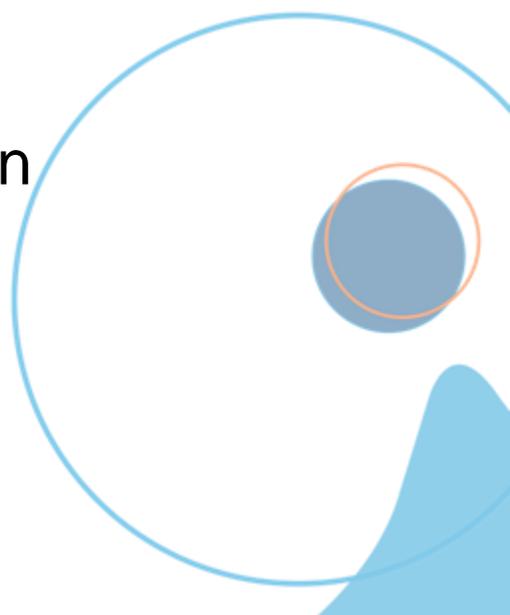


### 3. Flujo de la información

- d) Flujo de información para la actualización a los medios de comunicación y ciudadanía.
- e) Flujo de información para actualización de los profesionales de salud y los diferentes niveles jerárquicos
- f) Definición de frecuencia de la comunicación en los diferentes momentos de la emergencia
- g) En ese momento, la discusión no es externa, y sí, la organización interna para que este elemento esté preparado y aprobado cuando

# Elementos prácticos para los aspectos de coordinación interna

1. Responsabilidades asignadas al equipo de información pública y a los demás actores de la respuesta
2. Procedimientos elaborados y aprobados para comprobar y divulgar la información.
3. Acuerdos sobre las autoridades de divulgación de la información (quién divulga qué, cuándo y cómo).



# Elementos prácticos para la preparación

4. Acuerdos y procedimientos para integrar el centro de operaciones de emergencia, si se activa, o el equipo de gestión de incidentes.
5. Procedimientos para garantizar los recursos necesarios, como espacio, equipos y personal, para la operación de información pública durante una emergencia de salud pública 24 horas al día, 7 días a la semana, en caso necesario.
6. Métodos identificados para difundir información al público, las partes interesadas y los socios, como sitios web, redes sociales, listas de correo electrónico, material impreso y comunicados de prensa, durante una emergencia.



**Es fundamental la aplicación del plan  
en las primeras 24 horas!**





# Una recomendación importante para el momento de la respuesta

**Documentar las reuniones, incluso si son virtuales!**





# El Sistema de Comunicación de Riesgo y participación Comunitaria para las emergencias

	<b>Indicators</b>	
<b>Level</b>	<b>C10.1. RCCE system for emergencies</b>	
<b>Level 1</b>	Mechanisms <sup>66</sup> for coordination of RCCE functions <sup>67</sup> and resources <sup>68</sup> are under development, or coordination of RCCE functions and resources is conducted on an ad hoc basis	<input type="checkbox"/>
<b>Level 2</b>	Mechanisms for coordination of RCCE functions and resources, including plans, SOPs and formal government arrangements are developed	<input type="checkbox"/>
<b>Level 3</b>	Mechanisms for coordination of RCCE functions and resources, including plans, SOPs and formal government arrangements are developed and being implemented at the national level <sup>69</sup>	<input type="checkbox"/>
<b>Level 4</b>	Mechanisms for coordination of RCCE functions and resources, including plans, SOPs and formal government arrangements are developed and being implemented at the national and intermediate levels <sup>70</sup>	<input type="checkbox"/>
<b>Level 5</b>	Mechanisms for coordination of RCCE functions and resources are implemented at the national, intermediate and local levels; are fully integrated into emergency response systems; and are exercised, reviewed, evaluated and updated on a regular basis <sup>71</sup>	<input type="checkbox"/>



# El Sistema de Comunicación de Riesgo y participación Comunitaria para las emergencias

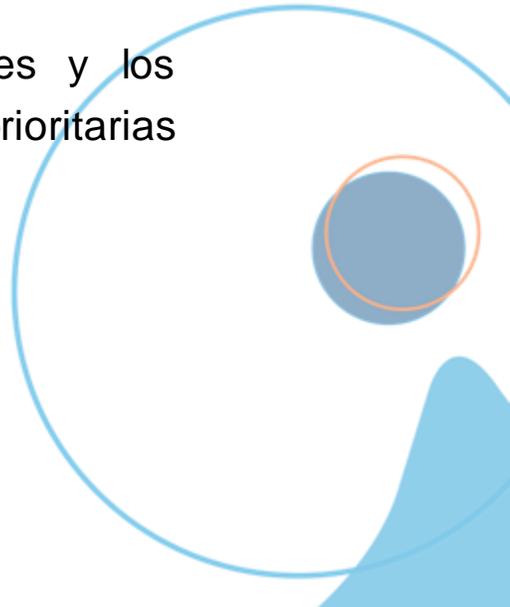
Nivel	C10.1 Sistema CRPC para emergencias
nivel 1	Se están desarrollando mecanismos para la coordinación de las funciones y los recursos de la CRPC, o la coordinación de las funciones y los recursos de la CRPC q se lleva a cabo de forma ad hoc.
nivel 2	Se han desarrollado mecanismos para la coordinación de las funciones y recursos de la CRPC, incluidos planes, procedimientos operativos normalizados y acuerdos gubernamentales formales.
nivel 3	Se han desarrollado mecanismos para la coordinación de las funciones y recursos de la CRPC, incluyendo planes, POEs y acuerdos gubernamentales formales, y se están implementando a nivel nacional.
nivel 4	Se han desarrollado mecanismos para la coordinación de las funciones y recursos de la CRPC, incluidos planes, procedimientos operativos normalizados y acuerdos gubernamentales formales, y se están aplicando a nivel nacional e intermedio.
nivel 5	Los mecanismos para la coordinación de las funciones y los recursos de la CRPC se aplican a nivel nacional, intermedio y local; están plenamente integrados en los sistemas de respuesta a emergencias; y se ejercitan, revisan, evalúan y actualizan periódicamente.

# Herramienta de apoyo para desarrollo de las capacidades básicas del RSI

- Identificar a las personas o unidades responsables de la comunicación de riesgos dentro de cada ministerio y sector pertinente, con términos de referencia definidos para trabajar conjuntamente durante una emergencia de salud pública.
- Términos de referencia para trabajar juntos durante una emergencia de salud pública.
- Identificar y asignar portavoces (que ocupen un determinado puesto de trabajo) para la emergencia de salud pública.
- Establecer una lista de partes interesadas clave en los ministerios gubernamentales y entre los socios de ejecución. Identificar puntos de contacto para la comunicación, incluidos diferentes medios para el intercambio interno de información (como correo electrónico, SMS o teléfono o plataformas de medios sociales de grupo cerrado).

# Herramienta de apoyo para desarrollo de las capacidades básicas del RSI

- Establecer una unidad o equipo dedicado a la comunicación de riesgos que trabaje en la comunicación bidireccional con el público (incluyendo comunidades afectadas en situación de riesgo) utilizando procedimientos operativos normalizados, tareas prioritarias y responsabilidades específicas para la comunicación y la toma de decisiones durante un evento de salud pública a nivel nacional.
- Desarrollar un plan nacional de comunicación de riesgos de emergencia multisectorial y multi amenaza.
- Evaluar las capacidades y necesidades existentes en los ministerios gubernamentales y los organismos asociados clave, y desarrollar planes de formación para habilidades prioritarias identificadas para llevar a cabo una comunicación de riesgos eficaz.



A large graphic for PAHO's 120th anniversary. The text 'PAHO' is written vertically on the left. '120' is in large white numbers, with the '2' and '0' overlapping. The '0' is filled with a pattern of white wavy lines. 'th' is written in a smaller font to the right of the '0'. Below this, the word 'ANNIVERSARY' is written in a spaced-out, all-caps font.

**PAHO**  
**120**<sup>th</sup>  
ANNIVERSARY

**GRACIAS!  
THANKS!  
OBRIGADA!**



**PAHO**



Pan American  
Health  
Organization



World Health  
Organization  
REGIONAL OFFICE FOR THE  
Americas