



**Estrategia
regional / nacional
de comunicación
de riesgos
2020 - 2022**





CVP

COMITÉ VETERINARIO PERMANENTE DEL CONO SUR
PARA UNA SANIDAD E INOCUIDAD REGIONAL DE EXCELENCIA

Lineamientos acordados por los países del CVP en el

Primer Taller Regional de Comunicación de Riesgos en Tiempos de Paz para diseñar una estrategia a nivel regional/nacional

2020-2022



Este documento ha sido trabajado por los técnicos y el sector privado de los países integrantes del CAS/CVP, en base a documentos brindados por la Red regional de expertos en Análisis de Riesgo en seguridad alimentaria FSRisk (Universidad de Minnesota, PANAFTOSA-OPS/OMS, Universidad de Nebraska-Lincoln, Universidad de Maryland, Universidad para la Cooperación Internacional, Universidad de Texas, CVP, IICA, OIRSA, FAO), así como por el trabajo de la Secretaría Técnica y Secretaría Técnica Permanente del CVP junto al IICA y la RR OIE de las Américas.

INDICE

SIGLAS	5
ANTECEDENTES	6
ALCANCE DEL PLAN	6
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	7
EQUIPO DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS	8
- Gráfico 1: Etapas necesarias de la comunicación de riesgos	
- Tabla 1: Equipo de comunicación de riesgos (COMISIÓN)	
- Gráfico 2: Instituciones que forman la COMISIÓN del equipo de CR	
DEFINICIÓN ÁREAS DE ENFOQUE Y PRIORIDADES DENTRO DE CADA UNA. TIPOLOGÍA DOCUMENTAL.	11
- Tabla 2: Consideraciones acerca de la tipología documental:	
ETAPA DE PREVENCIÓN Y PREPARACIÓN en tiempos de PAZ	13
- Tabla 3: Ejemplo de actividades del equipo de comunicación de riesgos en la etapa de PREVENCIÓN/TIEMPOS DE PAZ:	
ETAPAS DE INICIO, ATENCIÓN O RESPUESTA	18
- Gráfico 3: Estrategias de comunicación de riesgo según la percepción del riesgo (Peter Sandman, 2012)	
- Tabla 5: Ejemplo de actividades del equipo de comunicación de riesgos en la etapa de INICIO, ATENCIÓN Y RESPUESTA.	
ETAPA DE CONTROL	21
- Tabla 6: Ejemplo de actividades del equipo de comunicación de riesgos en la etapa de CONTROL.	
ETAPA DE RECUPERACIÓN	24
- Tabla 7: Ejemplo de actividades del equipo de comunicación de riesgos en la etapa de RECUPERACIÓN.	
EVALUACIÓN	27
- Ejemplos	
- Pre-evaluación (formativa)	
- Evaluación durante la ejecución del programa (proceso)	
- Evaluación final (sumativa)	
PRESUPUESTO	29
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	31
NOTAS Y ANEXOS DOCUMENTO	32

Realización y edición: Magdalena Ferdinand y Gabriella Campón.

Diseño: hey.com.uy

SIGLAS

ARGOS	Consultores & Auditores de Medios de Comunicación
CR	Comunicación de riesgos
CVP	Comité Veterinario Permanente del Cono Sur
FA	Fiebre Aftosa
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura
FDA	Food and Drug Administration (Administración de Medicamentos y Alimentos)
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
IA	Influenza Aviar
IICA	Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura
INIA	Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria
MGAP	Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca
MOTMA	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial
MSP	Ministerio de Salud Pública
OIE	Organización Mundial de Sanidad Animal
OIRSA	Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	Organización no gubernamental
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PANAFTOSA	Centro Panamericano de Fiebre Aftosa
PCB	Perineumonía Contagiosa Bovina
PPA	Peste Porcina Africana
PPC	Peste Porcina Clásica
PPR	peste de pequeños rumiantes
RR-OIE	Representación Regional OIE
RRSS	Redes Sociales
SINAE	Sistema Nacional de Emergencias
ST	Secretario Técnico
STP	Secretaría Técnica Permanente
SVO	Servicio Veterinario Oficial
VLE	Veterinario de Libre Ejercicio
VO	Veterinario Oficial

ANTECEDENTES

La política nacional en sanidad animal e inocuidad de alimentos¹ en (...país) está enmarcada por la LEY ... que compete al Ministerio de ..., por la Ley ... que compete al ... y por la Ley ... que compete a ... en

Este plan integrado de comunicación está asociado a los riesgos en sanidad animal e inocuidad de alimentos de (país) que se hará efectivo en las (... número) de autoridades encargadas de velar por la inocuidad de los alimentos en el país (SVO del país/Ministerio de Agricultura/ Ministerio de Salud, otros).

Luego de haber escuchado las ponencias de los distintos países de la región, podemos concluir que no existe un modelo regional armonizado en comunicación, asociado a riesgo en sanidad animal e inocuidad de los alimentos.

Consideramos deben existir lineamientos que optimicen la comunicación de riesgos (CR):

- 1) Comunicar internamente entre los actores involucrados.
- 2) Comunicación externa hacia la sociedad.
- 3) Definición de estrategias comunicacionales Pre-Crisis.

ALCANCE DEL PLAN

El presente plan debe ser implementado por las autoridades sanitarias oficiales a nivel local, zonal/regional y nacional cuya misión está asociada a la gestión de la inocuidad alimentaria o sanidad animal y al manejo de situaciones de crisis/emergencia que afecten a la salud pública/sanidad animal (**ver Anexo 1**), al reporte de alertas sanitarias por enfermedades animales o por consumo de alimentos y la notificación de alertas provenientes de alimentos importados.

Este plan se revisará anualmente durante los primeros 5 años y posteriormente se hará cada 2 años.

¹ Explicar marco de POLÍTICA PÚBLICA que sustenta el plan. Si aún no existe dicho marco, explicar la NECESIDAD de contar con ello o los trabajos que están siendo llevados adelante para lograrlo o iniciarlo.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo general del PLAN estratégico de Comunicación de Riesgo del SVO (2020-2022): Mantener la comunicación fluida y continua entre los gestores de riesgo, evaluadores, comunicadores de todas las partes interesadas, (sectores profesionales, productivos, industria, población, etc.), con enfoque de cadena agroalimentaria y entre las instituciones involucradas, ofreciendo información significativa, pertinente y precisa en términos claros y comprensibles acorde al público objetivo.

Para ello, este plan pone especial atención en el logro de los siguientes **objetivos específicos**:

- A. Propender la participación de todos los grupos de interés en la **gestión** de la comunicación de los riesgos (creación **comisión, unidad**, otros)
- B. Facilitar la implementación interinstitucional y coordinada, a nivel local, nacional y regional, de la gestión de la comunicación del riesgo. Esta gestión tanto en tiempos de paz (prevención/preparación), como durante posibles crisis sanitarias/inocuidad.
- C. Definir estrategias de comunicación en las etapas de prevención, preparación, respuesta, control, recuperación y evaluación de eventos adversos que pueda ocurrir asociados a los sistemas de sanidad animal e inocuidad alimentaria.
- D. Fortalecer la credibilidad y la confianza de todos los grupos de interés en la gestión de las autoridades locales, nacionales y regionales con respecto a las decisiones y medidas que implementan para asegurar la sanidad animal e inocuidad de alimentos, proteger la salud de la población y sostener los mercados de exportación.
- E. Promover la adopción de buenas prácticas y comportamientos saludables asociados a la inocuidad alimentaria y sanidad animal.
- F. Evaluar cada etapa: inicial, durante proceso, y al finalizar el mismo.

EQUIPO DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

El establecimiento de un **plan de comunicación de riesgos** debe contar con una estructura que favorezca el cumplimiento de las siguientes cuatro etapas² :

- La revisión de literatura y creación de una **base de datos** con información que contemple no solo lo producido por la unidad o programa de evaluación y de gestión de riesgos.
- El **desarrollo de información** para divulgación.
- La **política de divulgación** debe ser intra- e interinstitucional, para todas las partes interesadas y **difundir** el mensaje oficial considerando todos los canales de difusión.
- La **evaluación debe ser continua** a todo nivel.

Gráfico 1: Etapas necesarias de la comunicación de riesgos



² En función de la descripción realizada por cada país en el "PRIMER TALLER REGIONAL DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS EN TIEMPOS DE PAZ", 7-8 de octubre 2019 en Montevideo, Uruguay (en seguimiento a la guía/preguntas enviadas previamente por la STP), este documento de "lineamientos acordados" debe cooperar para que el equipo de comunicación que participó del Taller, escriba EL PLAN (estrategia) NACIONAL DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS, trabajando con sus autoridades para lograr los cambios futuros, necesarios para lograr estas 4 etapas fundamentales para llevar adelante dicho PLAN.

El **equipo general de comunicación de riesgos (Comisión)** será el responsable de implementar las acciones identificadas en este plan. Este equipo está integrado por el personal técnico de las áreas de vigilancia sanitaria/riesgo y comunicadores del SVO, Dirección de inocuidad, de pesca, etc., según la estructura del ministerio, integrantes de otros ministerios, a nivel local, nacional y regional (Ver TABLA 1).

A su vez, para poder implementar un **plan de comunicación de riesgos**, se debe contar con un DOCUMENTO GUÍA que contenga las POLÍTICAS OPERATIVAS explicadas claramente, dando pautas para la ejecución de dicho documento. Este documento es el que permite al programa operar como parte del análisis de riesgos y es en donde se explican los canales políticos de decisión de divulgación del mensaje oficial. En definitiva, los criterios a seguir, la relación con las diferentes instituciones (intra e inter), el origen de los fondos de soporte económico del programa, la vinculación con los medios de difusión y el resto de los aspectos del plan operativo.

Tabla 1: Equipo de comunicación de riesgos (COMISIÓN)

INSTITUCIÓN	CARGO	FUNCIONES
Miembro de ministerio/SVO, Dirección Inocuidad.	Coordinador	Coordinar el equipo de comunicación de riesgos. Activar el plan de acción en caso de emergencia o crisis. Servir como enlace con el resto de Los ministerios o Entidades de Gobierno.
Secretario Técnico Designado por el país	Secretario	Escribir el acta de la reunión y convocar para la reunión siguiente.
Resto de organizaciones	Participantes permanentes	Miembros de otras autoridades que aportarán información pertinente y realizarán las tareas encomendadas.
Resto de organizaciones	Participantes caso de crisis o emergencia	Miembros de organizaciones que se invitarán ÚNICAMENTE cuando se active el protocolo de crisis o emergencia.

Gráfico 2: Instituciones que forman la COMISIÓN del equipo de CR



En color “rojo” se muestran las instituciones que se invitarán como observadores en casos puntuales de CRISIS DE EMERGENCIA a definir por cada país.

Este equipo se reunirá de forma presencial o virtual con una periodicidad determinada por el organigrama operativo de cada país. El rol de secretario irá rotando entre las distintas instituciones participantes permanentes por un período determinado por cada país. Para el año 2020, el coordinador será ... y el secretario ... de la entidad ... Para el año 2022, será ... y ...

En el **Anexo 1** se muestran las principales funciones del equipo de comunicación de riesgos.

DEFINICIÓN ÁREAS DE ENFOQUE Y PRIORIDADES DENTRO DE CADA UNA. TIPOLOGÍA DOCUMENTAL.

Para que las 4 etapas de la **CR** sean cumplidas, se debe definir el **área de enfoque** a considerar:

- A. La salud humana
- B. La salud animal
- C. Sanidad vegetal
- D. Por especie
- E. Por producto
- F. Para la importación o exportación
- G. De competencia ambiental

La **prioridad** para definir el RIESGO (sanidad/inocuidad) se basa en las características o índole del mensaje:

- Gravedad: ejemplo; catastrófica, crítica, seria, menor, insignificante.
- Probabilidad: ejemplo; frecuente, probable, remota, improbable.
- Acción requerida: ejemplo; inmediata, a corto y mediano plazo, planificada de forma periódica, esporádica, etc.
- Características de la población objetivo: ejemplo; tradicional, no tradicional, edad, género, status socioeconómico, nivel de educación.
- Prioridad asignada por los programas de evaluación y gestión de riesgos: ejemplo; alta-alta, alta-mediana (posibles combinaciones de prioridades de ambos programas).

Pueden que existan escalas para la clasificación de prioridad o que haya que crearlas. Las escalas pueden ser tanto cualitativas como cuantitativas. Por ejemplo:

- Situación de crisis o no crisis (variable binomial).
- Riesgo bajo, mediano, alto (variable tipo ordinal porque implica un orden interno en la clasificación).
- Grupos sociales con características intrínsecas que pueden afectar la comprensión del mensaje (variable tipo nominal).

Lo más frecuente es que el enfoque del **mensaje sea múltiple** y que la prioridad cambie con el tiempo o con la resolución de la crisis. Una zoonosis, por ejemplo, compete tanto a la salud humana como animal. Puede ser una situación grave dada la alta prevalencia de la enfermedad en humanos y un área de gran necesidad comercial porque puede haber pérdidas de mercados si no se actúa de forma inmediata.

Tabla 2: Consideraciones acerca de la tipología documental:

FORMATO	<ul style="list-style-type: none"> Reportes técnicos Manuales Guías Informes interinstitucionales Informes intrainstitucionales Boletines
POBLACIÓN META	<ul style="list-style-type: none"> Consumidores Sector privado Sector público Organizaciones sin fines de lucro Organizaciones internacionales Socios comerciales
DIVULGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Oral Escrita Digital Mensajes de prensa Intra- e interinstitucional
ADAPTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de educación Edad Género Poblaciones especiales
GRAVEDAD	<ul style="list-style-type: none"> Crisis No crisis Nivel de riesgo Prioridad Tipo de acción requerida Prioridad para evaluación de riesgos Prioridad para gestión de riesgos
REQUERIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Precrisis Durante crisis Postcrisis Periódico Esporádico Planificado Por pedido
EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Formativa Proceso Sumativa

ETAPA DE PREVENCIÓN Y PREPARACIÓN en tiempos de PAZ

En seguimiento a la POLÍTICA DE DIVULGACIÓN de información (escrita en otro documento si se desea), aquí se debiera describir la etapa de prevención y preparación. Esta etapa contempla las acciones que se deben desarrollar para lograr los siguientes objetivos específicos:

- A. Mejorar el conocimiento y la comprensión de la población en general sobre los riesgos asociados a la inocuidad de los alimentos y/o sanidad animal (en tiempos de paz) (ej. enfermedades zoonóticas o de alto impacto socioeconómico) y promover la participación de las comunidades en la prevención de los riesgos asociados a la inocuidad de los alimentos o dichas enfermedades animales...**VER PRIORIDADES DE CADA PAÍS, POBLACIÓN**, etc. **(VER ANEXO 2)**.
- B. Establecer los mecanismos de información y comunicación que faciliten la coordinación de las instituciones **(VER GRÁFICO 2)** a cargo de prevenir, atender y controlar un evento adverso que pueda ocurrir.
- C. Fortalecer las capacidades del equipo de comunicación de riesgos y los voceros **(VER ANEXO 1)** para informar, comunicar y educar a la comunidad sobre los principales riesgos a las que están expuestos **(VER ANEXO 2)**, cómo prevenirlos y saber cómo actuar ante la ocurrencia de un evento adverso asociado a un riesgo alimentario/enfermedad.

Tabla 3 - Ejemplo de actividades del equipo de comunicación de riesgos en la etapa de PREVENCIÓN/TIEMPOS DE PAZ:

IDENTIFICAR 4-5 RIESGOS más en sanidad/inocuidad (ver tabla 4 EN ANEXOS).

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES	FECHA
<p>6ta línea estratégica del MGAP "Conciencia agropecuaria"</p> <p>Tema: prevención de introducción de enfermedades exóticas, PPA, PPC, FA, PCB, IA, PPR</p>	<p>Ministerios (MGAP, servicios oficiales de los países, Unidades de comunicación)</p> <p>En coordinación con otras Instituciones, Agremiaciones de productores, otras instituciones públicas (educación, SISTEMAS DE emergencia)</p>	<p>Público objetivo de la concientización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Público en general - Productores - Todos los actores de la cadena productiva - Veterinarios Oficiales - Veterinarios Privados - Escuelas - Educación media - Periodistas/medios de comunicación 	<p><u>Meta:</u> Generar estrategias de comunicación para cada público objetivo.</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <p>Número de personas a las que ha llegado el mensaje (por encuestas).</p> <p>Número de veterinarios oficiales y privados capacitados.</p> <p>Número de escuelas e instituciones de la educación media.</p>	
<p>Voceros identificados y entrenados sobre el tema en las instituciones responsables.</p> <p>Divulgación masiva de la campaña a través de prensa.</p>	<p>Ministerios (MGAP, servicios oficiales de los países, Unidades de comunicación)</p> <p>En coordinación con otras Instituciones, Agremiaciones de productores, otras instituciones públicas (educación, SISTEMAS DE emergencia)</p>	<p>Población en general, medios de comunicación locales, regionales y comunitarios.</p>	<p><u>Meta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Lograr una conferencia de prensa ejecutada con representantes de todas las instituciones participantes. -Llegar al 70 % de la prensa radial y televisiva. <p><u>Indicadores:</u></p> <p>Número de personas que vieron la Conferencia de prensa.</p> <p>Número de personas que leyeron prensa (comentarios en redes de los artículos que mencionaron la campaña).</p>	

Continuación Tabla 3

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES	FECHA
<p>Mensajes clave elaborados para los grupos de interés impactados, involucrados e interesados, teniendo en cuenta los riesgos contemplados en este plan.</p>		<p>Público objetivo de la concienciación: Público en general Campaña de sensibilización al público en general alertando sobre los riesgos de introducir enfermedades exóticas de otros países, con productos y subproductos de origen animal. Alertar sobre los riesgos económicos si se ingresan productos no permitidos. Recordar la crisis en los brotes de aftosa 2000 2001.</p> <p>Productores Campaña de sensibilización sobre la importancia de la notificación de casos con sintomatología compatible con FA, PPC, PPA, IA etc. Convencer que la notificación temprana evitará pérdidas sociales y económicas.</p> <p>Todos los actores de la cadena productiva Campaña de sensibilización sobre la importancia de la notificación de casos con sintomatología compatible con FA, PPC, PPA, IA etc.</p> <p>Veterinarios Oficiales Fortalecer las acciones de vigilancia y la eventual respuesta a una emergencia, por parte del SVO: Capacitaciones, simulacros - Veterinarios Privados: Capacitaciones, simulacros y simulaciones - Escuelas - Educación media</p> <p>Talleres - Periodistas/medios de comunicación - Taller de sensibilización</p>	<p>Metas: Lograr un documento de la propuesta de Campaña. Lograr productos de la campaña.</p> <p>Indicadores: Número de personas alcanzadas con el mensaje en los grupos de interés. Productos para la campaña: 4 spots publicitarios para radio y televisión, simulacros, folletería, banners.</p>	

Continuación Tabla 3

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES	FECHA
Identificación de formas de relacionamiento apropiadas y formatos y canales adecuados para comunicarse con los grupos de interés de manera precisa, clara, transparente y oportuna.		<p>Canales de comunicación dependiendo del actor.</p> <p>Canal de comunicación interno en el servicio oficial.</p> <p>Comisiones existentes donde participan productores, VO, VLE (aprovechar las estructuras que ya están conformadas).</p> <p>Redes sociales y noticias para el público en general.</p> <p>Escuelas, elaboración de material escolar.</p>	<p><u>Meta:</u> Difundir la información con instituciones participantes.</p> <p><u>Indicador:</u> frecuencia de ...</p>	
Sistematización de la normatividad relacionada con la inocuidad de los alimentos / enfermedades	<p>MGAP, MSP, SINAE, MOTMA</p> <p>Todos los ministerios involucrados.</p>	<p>Instituciones a cargo de velar por su cumplimiento y entidades que deben cumplirla.</p>	<p><u>Meta:</u> Lograr una estrategia de divulgación de la normatividad relacionada con inocuidad de alimentos.</p> <p><u>Indicador:</u> número de instituciones que cumplen con la normativa (encuesta/auditoría de cumplimiento).</p>	
Implementación de APPs para la gestión de los riesgos asociados a la inocuidad alimentaria / enfermedades.	<p>Ministerio/servicios oficiales con agremiaciones de productores, VLE.</p>	<p>Dirigido más que nada a productores y a la población en general.</p>	<p><u>Meta:</u> Elaborar una estrategia de gestión de riesgos.</p> <p><u>Indicador:</u> documento donde consta la estrategia de gestión de riesgos.</p>	
Encuestas sobre la <u>percepción del riesgo</u> ³ de los productores y público en general.	<p>MGAP, Servicios Veterinarios oficiales, Unidades de comunicación</p> <p>Se contrata encuestadora.</p>	<p>Productores y público en general.</p>	<p><u>Meta:</u> Realizar encuesta y procesarla</p> <p><u>Indicadores:</u> indicadores de percepción de riesgo.</p>	

3 "Manual de comunicación de la OIE", Sesión 3: La comunicación de riesgos. communication@oie.int, OIE febrero 2016

Continuación Tabla 3

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES	FECHA
<p>Monitoreo de medios (canales de comunicación masivos, alternativos y comunitarios), redes sociales, influentes y/o comunidad para detectar las señales del entorno que puedan afectar la imagen y reputación de las Instituciones a cargo de ... y reportar estas señales a quienes deben gestionarlo en las entidades a cargo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - MGAP, Servicios Veterinarios oficiales, Unidades de comunicación - Contratar empresa. - Uruguay, ARGOS 	<p>Medios para conocer la percepción de la sociedad a fin de generar o cambiar acciones.</p>	<p><u>Meta:</u> Implementar un sistema de monitoreo.</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - noticias negativas - noticias neutras - noticias positivas 	
<p>Definición del flujo de comunicación en caso de una crisis/emergencia sanitaria o en inocuidad de alimentos</p>	<p>MGAP/SVO y demás instituciones involucradas en la emergencia, privados, etc.).</p>	<p>Actores antes descriptos</p>	<p>Documento que describe el flujo de comunicación y el rol de cada institución.</p>	

ETAPAS DE INICIO, ATENCIÓN O RESPUESTA

En esta etapa, ante el inicio de la emergencia/ crisis alimentaria (sanitaria), el público está ansioso por saber lo que pasa, cómo puede afectarle el suceso y qué debe hacer para evitar enfermarse/no perder mercados, es de suma importancia que la información sea sencilla para la población (o científica para un mercado importador), creíble, verificable, congruente y rápida.

En esta etapa se deben cumplir los siguientes **objetivos específicos**:

- A. Mantener la confianza y credibilidad entre las comunidades afectadas (o países importadores afectados) y las entidades a cargo de atender la emergencia y sus voceros.
- B. Entregar información oportuna, clara y concisa a las partes afectadas sobre qué está pasando, qué pueden hacer y qué medidas se están tomando para atender la emergencia.
- C. Mantener una entrega coordinada de la información, que de manera oportuna aclare los rumores, las dudas, las inquietudes de los diferentes públicos de interés. os los canales de difusión.

Gráfico 3: Estrategias de comunicación de riesgo según la percepción del riesgos ⁴

PERCEPCIÓN DEL RIESGO

PETER SANDMAN, 2012



⁴ "Manual de comunicación de la OIE", Sesión 3: La comunicación de riesgos. communication@oie.int, OIE febrero 2016

Tabla 5 - Ejemplo de actividades del equipo de comunicación de riesgos en la etapa de INICIO, ATENCIÓN Y RESPUESTA.

ACCIÓN / META	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	INDICADORES	TIEMPO EN QUE SE DESARROLLA
Notificar y convocar al equipo de colaboradores y expertos, asesores, instituciones en convenio, academia para activar medidas de coordinación.	Jefe de Equipo CR	Colaboradores y expertos, asesores, instituciones en convenio, academia	Notificación /convocatorias realizadas	Inmediato
Identificar los públicos vulnerables a la emergencia y las necesidades de información.	Equipo CR	Comité de crisis	Estrategia de comunicación elaborada y aprobada por Comité de Crisis	Inmediato
Revisar y adaptar mensajes clave por el equipo y apoyo a los voceros .	Equipo CR	Voceros	N° de mensajes / comunicaciones elaboradas	Inmediato
Identificar y preparar vocero o voceros para informar de la crisis en desarrollo y en el manejo de los medios de comunicación y reuniones con grupos de interés o comunidades.	Equipo CR	Voceros	N° de voceros preparados	Durante la crisis
Monitorar la cobertura de los medios de comunicación y principales rumores o tendencias en redes sociales para orientar la comunicación de la emergencia.	Equipo CR	Equipo CR	N° de medios/ RRSS chequeadas % de falsas noticias/rumores del total de noticias chequeadas	Durante la crisis
Contactar y al equipo de comunicación local de la zona/país afectada/o, o donde están las personas afectadas (para saber qué necesita y quiere saber la población y adaptar mensajes clave).	Equipo CR	Equipo regional/local de CR	N° de contactos realizados	Durante la crisis
Planificar reuniones con comunidades afectadas.	Equipo CR y equipo local emergencial	Comunidad afectada	N° reuniones realizadas y personas asistentes	Durante la crisis

Continuación Tabla 5

ACCIÓN / META	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	INDICADORES	TIEMPO EN QUE SE DESARROLLA
Actualizar regularmente la información en los canales previstos para la emergencia (boletines de prensa, sitios web institucionales, perifoneo (altoparlantes), centros de llamadas, mensajes radiales, redes sociales, piezas gráficas o videos ...)	Equipo CR	Medios de comunicación / PRSS	N° de publicaciones actualizadas	Durante la crisis
Identificar y atender las necesidades de información del personal que apoya la respuesta desde las diferentes entidades involucradas (son ellos los responsables de orientar a la población en sus espacios geográficos de actividad, por lo cual deben estar muy seguros de que la información que se difunde a la población sea la correcta).	Equipo CR más equipo emergencia/local	Entidades que apoyan respuesta	N° de comunicaciones y reuniones con las entidades	Durante la crisis
Crear un centro de llamadas para explicar el riesgo y orientar sobre qué hacer y dónde recibir atención	Equipo CR	Público general	Call center activado	Durante la crisis
Visibilizar las acciones y medidas que se toman para atender a la población afectada.	Equipo CR	Público en general	N° de comunicados	Durante la crisis
Evaluar el impacto de la CR según población objetivo.	Equipo CR	Equipo CR	Encuestas de percepción de riesgo	Durante la crisis
Producir recursos (fotografías, mapas, gráficos, video, informes de prensa, etc.) que documenten el impacto de la emergencia y de las acciones de respuesta.	Equipo CR	Uso interno / comunicación externa	Documento y recursos generados	

ETAPA DE CONTROL

En esta etapa, la población destinataria puede escuchar con más atención y se pueden corregir los rumores o las informaciones incorrectas. Los objetivos de la comunicación de riesgos deben estar centrados en ayudar a la población a entender de manera adecuada sus propios riesgos, para que pueda tomar las decisiones apropiadas y oportunas. La información se amplía en temas como las causas de la emergencia, sus consecuencias, y qué sigue, cuál es el futuro próximo.

A medida que el evento evoluciona hacia la etapa de control y recuperación, la atención del público comienza a desviarse hacia otros temas de actualidad, el equipo de comunicación debe persistir en la entrega de mensajes clave a la población, en especial a la más afectada o vulnerable, para reforzar los mensajes de prevención y persuadirlos a continuar con las orientaciones dadas.

En esta etapa de control se deben cumplir los siguientes **objetivos específicos**:

- A. Ayudar a las comunidades afectadas e interesadas a comprender con mayor claridad sus propios riesgos.
- B. Brindar información que responda a las preguntas de "¿Cómo pudo suceder esto?, ¿Ha pasado esto antes?, ¿Cómo podemos evitar que esto vuelva a pasar?", "¿Estaré bien a largo plazo, me recuperaré?"
- C. Escuchar los comentarios de las partes interesadas y de las comunidades en general para corregir cualquier información errónea.
- D. Visibilizar las acciones que tuvieron buenos resultados en las etapas anteriores para reforzar la confianza en las entidades que estuvieron cargo de manejar la emergencia.
- E. Mantener la comunicación en dos sentidos entre el público y las autoridades para que compartan puntos de vista sobre la situación.

Tabla 6 - Ejemplo de actividades del equipo de comunicación de riesgos en la etapa de CONTROL.

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META	INDICADORES	TIEMPO EN QUE SE DESARROLLA
Vocera de acuerdo con el estado de la crisis.	Comunicaciones, unidad técnica, dirección nacional y otras autoridades involucrados.	Público objetivo al que se desea llegar (ciudadanía, sector privado, autoridades, CVP, etc.)	Explicar de manera simple las acciones que se están realizando en esta etapa de control, mediante un mensaje tranquilizador y que muestre acción y coordinación entre las instituciones involucradas.	N° de personas objetivo alcanzadas.	Inmediato
Explicación del riesgo, sus causas, las consecuencias de su impacto y cómo evitar una situación similar (prevención).	Comunicaciones, unidad técnica, dirección nacional y otras autoridades involucrados.	Público objetivo al que se desea llegar (ciudadanía, sector privado, autoridades, CVP, etc.)	Informar de manera simple y oportuna al público objetivo, para la toma de decisiones de manera informada.	Número de acciones comunicacionales (cantidad de reuniones, talleres, mesas de trabajo, etc.)	Inmediato
Actualización de páginas web, redes sociales, centros de llamadas (Determinar cómo se informará, pues hay muchos canales de información de acuerdo al tipo de público objetivo).	Comunicaciones, unidad técnica, dirección nacional y otras autoridades involucrados.	Público objetivo al que se desea llegar (ciudadanía, sector privado, autoridades, CVP, etc.)	Explicar de manera simple las acciones que se están realizando en esta etapa de control, mediante un mensaje tranquilizador y que muestre acción y coordinación entre las instituciones involucradas.	Indicadores cuantitativos (cantidad de actualizaciones y métricas entregadas por los medios digitales).	Inmediato
Corrección de la información incorrecta, como los rumores.	Comunicaciones y unidad técnica	Público objetivo al que se desea llegar (ciudadanía, sector privado, autoridades, CVP, etc.)	Monitorear de manera constante los diferentes medios de comunicación y consultas de la ciudadanía, para aclarar de manera oportuna la información incorrecta o errada.	Meta para respuestas (días)	Inmediato

Continuación Tabla 6

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META	INDICADORES	TIEMPO EN QUE SE DESARROLLA
Monitoreo de la cobertura de los medios de comunicación y principales rumores o tendencias en redes sociales para orientar la comunicación.	Comunicaciones y unidad técnica	Público objetivo al que se desea llegar (ciudadanía, sector privado, autoridades, CVP, etc.)			
Comunicaciones internas	Comunicaciones y unidad técnica	Funcionarios/as del Servicio	Mantener informado internamente a los funcionarios, alineándolo y así evitar información errónea o ruidos internos.	Cuantificar acciones comunicacionales.	
Evaluación continua de la comunicación	Comunicaciones y unidad técnica		Una evaluación constante de la situación para evaluar esta etapa de la crisis (control).		

ETAPA DE RECUPERACIÓN

La etapa de recuperación es el momento de abordar con mayor precisión las causas del evento y los probables nuevos riesgos que puedan surgir con el fin de procurar asimilar los conocimientos y lograr cambios de comportamientos sostenidos. Los mensajes deben dirigidos también a informar y persuadir a la población sobre el mantenimiento de las recomendaciones dadas antes y durante la emergencia. Es la etapa más difícil porque la atención del público tiende a perderse.

En esta etapa se deben cumplir los siguientes **objetivos específicos**:

- A. Visibilizar las decisiones y acciones que las autoridades toman para recuperar la situación, incluso, aun nivel mejor al que se tenía antes de la emergencia.
- B. Sensibilizar a las poblaciones afectadas sobre la importancia de adoptar prácticas y recomendaciones que les permitan reducir el riesgo y prepararse ante un futuro evento de brote o intoxicación alimentaria.
- C. Facilitar la identificación de las lecciones aprendidas y asegurar su socialización entre las entidades participantes y el público en general según corresponda.

Tabla 7: Ejemplo de actividades del equipo de comunicación de riesgos en la etapa de RECUPERACIÓN.

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES
Evaluación de la eficacia del equipo de comunicación de riesgos en Salmonelosis	Ministerio de Salud Ministerio de Agricultura ganadería y pesca, así como responsable de comunicación del gobierno.	Productores y Cadena de comercialización	Mejorar el sistema de comunicación con mayor alcance utilizando diferentes medios y herramientas de comunicación, y el relacionamiento y coordinación Interinstitucional.
Comunicación de la evaluación de los perjuicios socioeconómicos sufridos por la sociedad	Ministerio de Economía, salud y Ganadería	Productores, profesionales en salud humana y animal, así como a la Población en general.	Demostrar el gasto incurrido en el control de la salmonelosis y sus efectos, recursos que pudieran ser utilizados en otros programas sanitarios de efecto inmediato en la población.
Socialización de las lecciones aprendidas sobre Salmonelosis	Ministerio de Salud Ministerio de Agricultura ganadería y pesca, así como responsable de comunicación del gobierno, Ministerio de Educación y cultura.	A toda la población, pero principalmente a Técnicos públicos y privados y cadena de comercialización.	Realizar la cantidad necesaria de capacitación para Concientiar la gravedad del evento y sus costos y económicos en entes Colegiados en el quehacer sanitario humano, animal y laboratorio y efectos de la falta de coordinación Intra e Interinstitucional. Evaluación de mercados.
Realización de un evento académico a nivel local y nacional para hablar sobre las lecciones aprendidas y mejoras a implementar.	Ministerio de Agricultura ganadería y pesca, Universidad, y agentes de salud humana y veterinaria.	Profesionales de salud humana y veterinaria tanto público como privado.	Lograr el perfeccionamiento, capacitación y empoderamiento a nivel local y Nacional.

Continuación Tabla 7

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES
Monitoreo de la cobertura de los medios de comunicación y principales rumores o tendencias en redes sociales para orientar la comunicación.	Áreas Responsables de comunicación.	Todos los medios de comunicación y población en general.	Detectar y corregir la información errónea o sin base científica o técnica.
Realización de la campaña sobre Salmoneosis para facilitar la asimilación de buenas prácticas de manipulación de alimentos y BP ganaderas.	Toda la cadena productiva y de comercialización, Ministerio de Educación, gobierno Departamental y Municipal, Médicos de salud humana y animal, como también a los Agentes de salud.	Manipuladores de alimentos, productores, Empresarios y Población en general.	Concienciar sobre el beneficio de las buenas prácticas en producción, manipulación y comercialización de alimentos para Lograr cambios en los estados de procesos y aptitudes de los actores.
Realización de un taller con medios de comunicación para hablar sobre acciones y mejoras futuras	Ministerio de Salud Ministerio de Agricultura ganadería y pesca, así como responsable de comunicación del gobierno, Ministerio de Educación y cultura.	Técnicos y profesionales de los Ministerios, Gobernaciones y Municipios e integrantes de los medios de comunicación.	Elaborar reportes técnicos, manuales y guías y si amerita generar el marco normativo en las instancias que corresponda.

EVALUACIÓN

La evaluación de programa de comunicación de riesgos debe realizarse en forma continua a todo nivel y compete tanto a aspectos del contenido de mensaje como a los canales de difusión y lecciones aprendidas.

Los programas de comunicación de riesgos deben contar con un plan de evaluación para determinar la eficiencia y eficacia del programa. La evaluación es un proceso dinámico y sistemático que debe integrarse a todo programa de comunicación de riesgos. La evaluación no se debe hacer al final del programa, sino que debe realizarse durante el delineamiento de objetivos y planificación del programa, durante la ejecución del programa y al completar el programa. Si es necesario, se contrata a una persona especializada en evaluación de programas o a una consultora.

La evaluación es necesaria para documentar el valor y utilidad del programa:

- Para determinar si la población meta ha recibido e interpretado el mensaje de la manera esperada.
- Avalar si el mensaje ha inducido cambios de comportamiento esperados o cumplido con sus objetivos.
- Justificar los recursos asignados o pedido de fondos adicionales para continuar o expandir el programa o actividad.
- Para promover los programas o actividades tanto intra- e interinstitucionalmente y cooperar.
- Aprender de lo que ha funcionado o no ha funcionado.

Todo programa de comunicación de riesgos debe contar con una serie de principios para guiar las evaluaciones. Es recomendable hacer plantillas de evaluación para todos los programas o actividades. Así como se recomienda tener una tipología documental para el desarrollo de información por área de enfoque, se necesita planificar la evaluación pertinente y en formato apropiado para producir la información necesaria.

Tipos de evaluaciones: formativa (inicio programa), proceso (durante la ejecución), sumativa (final o de resultados)

EJEMPLOS

Preevaluación (formativa)

Consideraciones:

- Tipo de programa o estudio a realizar
- Propósito, objetivos
- Composición del grupo de trabajo
- Expertos y consultores asociados
- Características de la población meta (población especial o no)
- Materiales o aplicaciones para realizar
- Recursos para llevar a cabo el programa
- Recursos financieros
- Tiempo para completar diferentes etapas
- Apoyo interinstitucional
- FODA intrainstitucional
- Instrumentos cuantitativos de medición: encuestas, censos, muestreos
- Análisis de la preevaluación
- Reporte final para audiencia requerida

Evaluación durante la ejecución del programa (proceso)

Consideraciones:

- Comparación de objetivos y cronograma de actividades planeadas y cumplidas
- Ha funcionado el proceso de administración, clara directriz o compartida
- Han los diferentes participantes o partes interesadas cumplido con lo esperado
- La población meta ha participado o se muestra interesada
- Los recursos asignados han cubierto las necesidades de los diferentes estadios del programa
- Sigue el grupo de trabajo con interés en el programa o actividad
- El apoyo intra e interinstitucional se mantiene
- Se han mantenido los archivos para documentar progreso
- Indicadores de evaluación
- Determinar marco temporal de las evaluaciones (Ej: semanales)
- Retroalimentación de participantes a todo nivel

Las consideraciones de la evaluación formativa se suman a la de proceso. La evaluación se va volviendo más compleja a medida como se va completando el evento o programa. Tanto la evaluación formativa como la de proceso son parte de la evaluación sumativa.

Evaluación final (sumativa)

Consideraciones:

- Resultados, análisis y conclusiones de la evaluación formativa
- Resultados, análisis y conclusiones de la evaluación de proceso
- Materiales producidos: Documentos, Publicaciones de medios de prensa y/o transcripciones de programas radiales, videos de noticias.
- Relevamiento de datos e información obtenida.
- Elaboración de un mensaje creíble y claro.
- Conclusiones. Lecciones aprendidas; Qué afectó mayormente el trabajo realizado intra- e interinstitucionalmente.
- Análisis financiero.
- Informe de los participantes profesionales.
- Reporte final para audiencia requerida

La medición del impacto de un programa se mide de muchas maneras y hemos discutido anteriormente las escalas y rangos que se pueden utilizar (ejemplo cuantitativos y cualitativos). Elaborar índices es difícil y una forma de hacerlo es el de dar prioridad a ciertos aspectos de un programa o componentes. El índice final puede tener 3 o 5 categorías, más de 5 categorías es difícil de asignar porque las categorías se superponen.

PRESUPUESTO

Hacer inventario de recursos económicos y logísticos asignados a la comunicación de riesgos para sanidad animal/inocuidad de los alimentos y a las emergencias/brotos para el tema de la comunicación.

Es necesario un presupuesto para el plan de comunicación claramente identificado que brinde una financiación adecuada.

El presupuesto debe reflejar en detalle la estimación del costo de cada elemento del plan de comunicación. Una vez definidos los objetivos y concretadas todas las acciones que incorpora el plan de comunicación se debe incorporarlas a un plan de ejecución que venga acompañado de un presupuesto específico por acción.

Hay que tener en cuenta que muchas de las herramientas y acciones disponibles son completamente gratuitas: buena parte de las acciones online y medios de comunicación, por ejemplo. Por tanto, si el presupuesto es limitado el Servicios Veterinarios puede centrarse en estas opciones, muy efectivas.

Hacer inventario de recursos económicos y logísticos asignados a la comunicación de riesgos para sanidad animal / inocuidad de los alimentos y a las emergencias / brotes para el tema de la comunicación. Construir una tabla donde se listen las actividades o el grueso de ellas e identificar un estimativo de su costo y de dónde saldrían los recursos. Es importante en este capítulo que se tengan en cuenta capacidades para la implementar la comunicación de riesgos (ANEXO 3).

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Acuerdo sobre la aplicación de medidas sanitarias y fitosanitarias. OMC. Disponible en https://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/spsagr_s.htm

ANÁLISIS DEL RIESGO ASOCIADO A LAS IMPORTACIONES, OIE, Disponible en https://www.oie.int/fileadmin/home/esp/health_standards/tahc/current/chapitre_import_risk_analysis.pdf

Aplicación de la comunicación de riesgos a las normas alimentarias y a las cuestiones relacionadas con la inocuidad de los alimentos. Informe de una Consulta Mixta de Expertos FAO/OMS Roma, 2-6 de febrero de 1998. Disponible en <http://www.fao.org/3/a-x1271s.pdf>

Buenas prácticas de manejo de emergencias: lo esencial, “Una guía para prepararse para emergencias de salud animal”. Editado por Nick Honhold, Ian Douglas, William Geering, Arnon Shimshoni y Juan Lubroth. Manual de Producción y Sanidad Animal de la FAO No. 11. Roma, 2011. Disponible en <http://www.fao.org/3/a-ba0137e.pdf>

Curso de comunicación de riesgo IICA-CVP, plataforma moodle del IICA dictado por la Dra. María Correa, IICA Costa Rica, noviembre 2013.

Directrices “Una iniciativa conjunta de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y organizaciones nacionales de seguridad alimentaria en Europa” Disponible en <http://www.efsa.europa.eu/en/corporate/pub/riskcommguidelines/> <http://www.consumidores.coop/2012/07/30/efsa-publica-unas-directrices-para-la-comunicacion-de-riesgos-en-materia-de-seguridad-alimentaria/>

Guía de comunicación social y comunicación de riesgo en salud animal. Disponible en <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/51505>

La comunicación de riesgo en salud: aspectos teóricos y metodológicos para el control de emergencias públicas sanitarias. Disponible en <http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/1710>

La comunicación de riesgos para la salud humana relacionados con alimentos Disponible en <https://www.achipia.gob.cl/wp-content/uploads/2016/03/comunicacion-de-riesgo-FAO-achipia.pdf> y <http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/230603/>

Latitud/LATU https://catalogo.latu.org.uy/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=9829

Manual de comunicación para los servicios veterinarios. OIE, disponible en https://www.oie.int/fileadmin/home/eng/Media_Center/docs/pdf/ES_Guide_de_communication_FINAL.pdf

Normas de comunicación de brotes epidémicos de la OMS Disponible en https://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28spweb.pdf

Perspectiva sobre a análise de risco na segurança dos alimentos CURSO DE SENSIBILIZAÇÃO Disponible em <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34152/perspectivaanalise-por.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sistema Nacional de Bioseguridad. Uruguay. DIGECIA/MGAP. Disponible en https://www.youtube.com/watch?time_continue=41&v=GLz8LeKuquU ANÁLISIS DE RIESGOS URUGUAY

Video y audio-Materiales de comunicación de riesgos. Peter Sandman. Disponible en <https://www.psandman.com/media.htm>



CVP

COMITÉ VETERINARIO PERMANENTE DEL CONO SUR
PARA UNA SANIDAD E INOCUIDAD REGIONAL DE EXCELENCIA

NOTAS Y ANEXOS DOCUMENTO

**LINEAMIENTOS ACORDADOS POR LOS PAÍSES DEL CVP EN EL PRIMER
“TALLER REGIONAL DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS EN TIEMPOS DE PAZ”
PARA DISEÑAR UNA ESTRATEGIA A NIVEL REGIONAL / NACIONAL**

2020-2022

INDICE NOTAS y ANEXOS

ANEXO 1: EQUIPO DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

FUNCIONES DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Tabla 4: Ejemplo de actividades de PREVENCIÓN del equipo de comunicación relacionadas con la PRESENCIA DE METALES PESADOS EN PECES

TIPOS DE INDICADORES

BUENAS PRÁCTICAS ASOCIADAS A LA ETAPA DE PREVENCIÓN Y PREPARACIÓN

MENSAJE CLAVE

BUENAS PRÁCTICAS ASOCIADAS A LA ETAPA DE INICIO, ATENCIÓN Y RESPUESTA

ANEXO 2: EJEMPLOS DE RIESGOS PARA LA INOCUIDAD DE ALIMENTOS y SANIDAD ANIMAL (UNA SOLA SALUD)

ANEXO 3: CAPACIDADES PARA LA IMPLEMENTAR LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS

ANEXO 1: EQUIPO DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

NOTA: Verificar que estos asuntos del equipo de comunicación de riesgos estén claros y explicados en esta parte del documento:

Definir qué temas o focos le corresponde a qué institución. Escribir la **POLÍTICA DE DIVULGACIÓN y DIFUSIÓN** del mensaje. Describir la jerarquía de mandos para la coordinación con un punto de coordinación central para los procesos de aprobación de mensajes y materiales. Identificar y establecer las coordinaciones interinstitucionales en comunicación (a nivel local, regional y nacional).

En caso de emergencias, explicar en gráfico cómo funciona la cadena de llamadas dentro del equipo de comunicación, cómo se activa el plan de emergencia (cómo se recibe la información, quien activa al equipo de comunicación de riesgos).

FUNCIONES DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

- Cabe considerar que el equipo de comunicación de riesgo debe estar integrado a través del punto focal con cada institución involucrada.
- En caso de crisis se accionará el “SINAESA” (Sistema Nacional de Emergencia Sanitaria Animal) o equivalente en el país. Deberá existir un coordinador con fluido nexo entre los puntos focales de las instituciones involucradas.
 - En caso de emergencia o crisis el coordinador activará el protocolo de crisis o emergencia y convocará al equipo de comunicación de forma extraordinaria (incluyendo a organizaciones externas) para atender a la emergencia siguiendo los pasos del presente documento.
 - Identificación de los actores involucrados en la gestión del riesgo (de desastres) a nivel local y de los posibles colaboradores y aliados para fortalecer sus capacidades en comunicación de riesgos y coordinar con ellos de manera permanente las actividades planificadas y su ejecución.
 - Identificación y capacitación los voceros de las distintas entidades involucradas.
 - Coordinación del manejo de la comunicación, con las entidades involucradas a nivel local, regional y nacional, en caso de que el alcance de la emergencia lo requiera.

- Implementar el plan de comunicación de riesgos para contribuir a prevenir, dar respuesta y controlar una emergencia; y apoyar el proceso de recuperación de las comunidades afectadas;
- Establecer mecanismos de coordinación interna para la difusión oportuna de información entre científicos, técnicos y autoridades;
- Identificar y caracterizar las poblaciones vulnerables (entorno cultural, percepción del riesgo, consumo de medios de información, nivel de alfabetismo, otros).
- Establecer mecanismos para la vigilancia de la comunicación (medios locales, nacionales, regionales y redes sociales), para medir la percepción del riesgo de la población e informar permanentemente a quienes están a cargo del manejo de la emergencia, sobre la información que se puede divulgar (VER ejemplo de PETER SANDMAN).
- Establecer mecanismos para el diálogo con las poblaciones afectadas y con el público interesado, para brindarles información que les permita tomar las mejores decisiones y protegerse durante una emergencia.
- Difundir de manera oportuna y transparente la información que permita establecer y mantener la confianza del público en las autoridades que están a cargo de la emergencia.
- Actuar de manera proactiva con la información e iniciar lo más pronto posible la comunicación con el público, definiendo que y como se informa (primer anuncio y siguientes), y las medidas que se están implementando para dar respuesta oportuna y controlar la emergencia.
- Elaborar mensajes clave para todas las etapas de la gestión del riesgo y relacionados con las posibles emergencias que puedan ocurrir (según el mapa de riesgos en inocuidad de alimentos).
- Actualizar los canales de información con la comunidad y los medios de comunicación y redes sociales a nivel local, nacional y regional.
- Evaluar la respuesta institucional en comunicación de riesgos para identificar lecciones aprendidas, difundirlas a quienes deban conocerlas y planificar de nuevo.

Tabla 4 - Ejemplo de actividades de PREVENCIÓN del equipo de comunicación relacionadas con la PRESENCIA DE METALES PESADOS EN PECES

Aquí identificar OTROS RIESGOS en sanidad/inocuidad y completar tabla según ejemplo

ACCIÓN / META	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES	FECHA
<p>Campaña educativa y de información sobre la importancia de reducir la exposición a METALES PESADOS EN PECES...</p> <p>Spot publicitario con artista local (tv y radio)</p> <p>Material educativo para escolares, pescadores, sector hotelero, líderes comunitarios</p> <p>Mensajes digitales para redes y chats</p> <p>Ferias escolares a nivel nacional</p> <p>Talleres con asociaciones de pescadores</p> <p>Talleres con sector hotelero</p> <p>Talleres con policía nacional</p> <p>Reuniones informativas con líderes religiosos</p> <p>Talleres con sector aduanero</p> <p>Talleres con sector gastronómico</p> <p>Taller con centros de comercialización</p> <p>Separata informativa en los dos medios de mayor cobertura a nivel nacional</p> <p>Rueda de prensa nacional para lanzamiento de la campaña</p> <p>Plan de entrevistas en medios para difundir y fortalecer la campaña</p> <p>Reuniones con influencers</p> <p>Reuniones con columnistas</p>		<p>Población general, Sector hotelero, Restaurantes, Asociaciones de pescadores, Sector educativo, Policía nacional, Sector aduanero, autoridades, pescadores, líderes religiosos, líderes comunitarios, comunidad en general.</p>	<p><u>Meta:</u> Lograr la participación de la población y gobiernos locales en la generación y difusión de la información.</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <p>Población que ha recibido capacitaciones sobre gestión local de riesgos y participado en campañas.</p> <p>Conocimientos incrementados de la población que ha participado en los talleres sobre el consumo de pescado y la presencia de metales pesados.</p>	

Continuación Tabla 4

ACCIÓN / META	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES	FECHA
Participación en ferias gastronómicas		Población que participe en la feria y medios que cubran la noticia.		
Realización de feria nacional del pescado y el marisco con actividades pedagógicas e informativas sobre la presencia de metales pesados en alimentos.				
Talleres de técnicas de preparación de pescados para reducir la ingesta de mercurio.		<u>Indicador:</u> Población que tiene acceso y usa información sobre riesgos para la realización de sus actividades económicas.		
Concurso nacional de videos cortos (1 minuto) y realizados con celular para prevenir la exposición al mercurio por alimentos. Estos videos deben tener permiso de sus autores para viralizarse por redes sociales.				

TIPOS DE INDICADORES

NOTA: Para ilustración, tres diferentes CLASES DE INDICADORES:

1) Indicadores de **resultado**; 2) Indicadores de **cambio**; 3) Indicadores de **incidencia**

Los Indicadores de **RESULTADO** representan los niveles de **alcance a nivel de los productos específicos** que se quieren conseguir. Estos indicadores se caracterizan por representar un servicio u oferta concreta que se hace a la población para que pueda adquirir nuevas destrezas, habilidades y conocimientos. Estamos hablando de **capacidades fortalecidas, procedimientos establecidos, sistemas elaborados, productos concretos**, etc. Estos indicadores tienen que ser vistos como algo interesante e importante por los actores sociales en el fortalecimiento de sus capacidades, que contribuyan a direccionarse hacia un cambio en sus personas, comunidades o relaciones.

Los indicadores de **CAMBIO** representan **nuevos estados de procesos, relaciones y actitudes de los actores, con ellos mismos, con otros y con el ambiente**. Representan cambios en las percepciones, relaciones, actitudes y acciones de los actores involucrados en el proyecto o intervenciones. Hay que recalcar que estos indicadores de cambio son los centrales de las intervenciones que se realicen. Además representan un primer nivel de garantía para la sostenibilidad de las acciones.

Los indicadores de **INCIDENCIA**, representan los **niveles de institucionalidad que se requieren para que los cambios puedan ser más sostenibles**. Estos indicadores básicamente están direccionados a las autoridades y a los tomadores de decisión local. Se describen más por su carácter normativo, político y orientado a la toma de decisiones que aseguran una **plataforma política** para que los cambios asumidos por los actores sean apoyados y avalados por las estructuras de decisión y la institucionalidad local y regional. Este nivel de indicadores permite garantizar mayores niveles de sostenibilidad de las intervenciones realizadas.

REFERENCIA: Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Indicadores de Reducción de Riesgos y Preparación ante Desastres. Junio de 2007 plan de emergencia (cómo se recibe la información, quien activa al equipo de comunicación de riesgos).

BUENAS PRÁCTICAS ASOCIADAS A LA ETAPA DE PREVENCIÓN Y PREPARACIÓN

- Contar con un mapa de medios de comunicación masivos, alternativos y comunitarios con sus perfiles, para ser más asertivos a la hora de enfocar los esfuerzos informativos: ubicación, audiencia, cobertura, ideología o posición, ratings.
- Mantener actualizada la base de datos de autoridades locales, regionales y nacionales involucradas en las etapas de prevención/preparación, respuesta y control.
- Mantener una base de datos actualizada, con el nombre, dirección, teléfono, correo, de los líderes de las comunidades, comunicadores de las alcaldías de los

municipios/intendencias, de “influencers” en redes sociales, líderes de opinión y legitimadores externos en los distintos temas.

- Procurar que los medios de comunicación masivos y alternativos siempre recurran directamente a un gestor de medios institucional para establecer un puente entre ellos y las fuentes oficiales dentro o fuera de las instituciones.
- Promover las relaciones cercanas y de confianza con los grupos de interés. Esto resulta beneficioso en términos de imagen y de cooperación mutua. Además, es una buena forma de monitorear a la opinión pública.

MENSAJE CLAVE

Los mensajes clave deben ser elaborados con base en los siguientes aspectos:

1. Qué se sabe acerca del evento y qué no se sabe.
 2. Qué información demandan y necesitan saber los grupos de interés.
 3. Qué piensan los grupos de interés y cómo les afectará lo que decimos.
- Las situaciones de riesgo son conceptos intangibles y abstractos. Muchas personas no reconocen el concepto de riesgo relativo, así que sus decisiones pueden estar basadas en razonamientos erróneos.
 - El público responde mejor a las soluciones sencillas. La comunidad responderá mejor a mensajes claros que le señalen acciones simples y de fácil realización.
 - La comunidad espera información. Los vacíos de información pueden llevar a conclusiones y toma de decisiones inapropiadas o fuera de tiempo.
 - Los mensajes amenazantes pueden generar reacciones desfavorables. Las comunidades que viven en situaciones de riesgo pueden experimentar negación, impotencia y temor. En la modalidad de transmisión del mensaje se deberá tomar en cuenta estas reacciones para no generar parálisis y rechazo.
 - El público puede dudar de las informaciones científicas. Los reportes técnicos que en el pasado hayan informado sin éxito o sin precisión sobre amenazas pueden generar desconfianza entre la población.
 - Las comunidades tienen otras prioridades. En muchas ocasiones, la población siente

que los temas de la vida cotidiana (situación económica, social, seguridad, etc.) son más importantes que las situaciones de riesgo.

- Las comunidades no suelen reconocer su propia vulnerabilidad. Los cambios de hábitos y costumbres son procesos complejos y extensos.

BUENAS PRÁCTICAS ASOCIADAS A LA ETAPA DE INICIO, ATENCIÓN Y RESPUESTA

Hay que recordar que los medios masivos, alternativos y comunitarios no son la única manera de llevar el mensaje a los grupos de interés identificados. Pueden usarse reuniones cara a cara, cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, anuncios pagados, volantes, afiches, folletos, información oficial en la web, mensajes por redes sociales y WhatsApp, etc.

En esta etapa es una prioridad que las personas afectadas tengan acceso a información sobre:

- Recomendaciones prácticas para proteger la salud.
- Naturaleza y alcance de la crisis y medidas adoptadas para controlarla.
- Tipo de alimentos contaminados y qué se debe hacer con los alimentos sospechosos en los hogares.
- Identificación del peligro y de sus características e indicación de cuándo y cómo buscar atención médica u otra asistencia, en caso necesario.
- Cómo evitar que se extienda todavía más el brote o intoxicación y prácticas adecuadas.
- Servicios de ayuda psicosocial.
- Las organizaciones que brindan apoyo y sus mecanismos de ayuda.

ANEXO 2: EJEMPLOS DE RIESGOS PARA LA INOCUIDAD DE ALIMENTOS y SANIDAD ANIMAL (UNA SOLA SALUD)

EJEMPLO 1: Contaminación de metales/químicos en alimentos

Alcance del plan

Descripción general: Los metales pesados son contaminantes que principalmente se incluyen en los alimentos en las fases primarias de la producción de muchos ellos. Esto genera que se vuelva muy difícil la reducción de las concentraciones de estos contaminantes en los alimentos durante etapas posteriores de la cadena alimentaria, implicando que el consumo de alimentos contaminados con estos peligros es un riesgo para la salud pública. Bajo determinadas dosis, la ingesta de estos contaminantes puede afectar el correcto funcionamiento de actividades fisiológicas. Se debe reconocer las características de bioacumulación y persistencia de los metales pesados en ciertos alimentos. En base a los resultados de distintos programas de vigilancia se ha determinado una serie de peligros y alimentos prioritarios para el alcance del presente plan.

Peligros: Metales pesados Mercurio, Arsénico, Cadmio, ...

Alimentos: Papa, moluscos bivalvos, peces, etc...

Descripción del riesgo

Peces-Mercurio: Las evaluaciones de algunos países han podido determinar que existen concentraciones variadas de mercurio y metil-mercurio en recursos hidrobiológicos. Sin embargo, los resultados demuestran los valores más elevados fueron los registrados en ciertas especies de peces de algunas regiones. Los peces ... son consumidos principalmente por poblaciones locales de ... en cantidades importantes, puesto que representa una importante fuente de proteínas de su dieta. Por lo tanto, se considera a estas poblaciones como poblaciones vulnerables y se estima un riesgo elevado para las mismas.

Papa-Arsénico: La papa es un alimento de consumo diario a nivel nacional, del cual se estima un alto consumo per cápita alto (... kg/año)...papa nacional, papa importada... Conformar parte de muchas de las preparaciones culinarias...De acuerdo al programa de monitoreo anual del ... del 202... para alimentos agropecuarios, existe una importante prevalencia de muestras de papa analizadas de ciertas regiones con niveles superiores a los niveles máximos nacionales.

Moluscos bivalvos-cadmio: Las actividades de monitoreo han evidenciado que muchas especies de estos recursos presentan niveles importantes de este contaminante, que muchas veces superan los niveles máximos permitidos por la regulación nacional e internacional. En general se estima que el consumo general de Moluscos Bivalvos no es

muy elevado, sin embargo, ciertas poblaciones basan su dieta y sus actividades económicas en el consumo de éstos.

CARNE/peligros: El consumo de carnes en XXX es importante, El consumo total mensual de carnes alcanza al 98 % de los hogares donde la vacuna estuvo presente en el 53 % de los almuerzos diarios y 42 % de las cenas diarias, desglosa el informe del Instituto de Carnes, sobre hábitos y preferencia del consumidor....

Carne bovina-garrapaticidas: Riesgo real: Situación sanitaria de la garrapata y su control químico. Aumento de riesgo de detección de residuos de medicamentos garrapaticidas en carne y subproductos. Implicancias en inocuidad y en el acceso a mercados. Las actividades de monitoreo han determinado en ... un nivel de 0,5 g / Kg de garrapaticida ..., mientras que el nivel de acción (es decir, concentración por encima de la cual un resultado se considera no conforme) es de ... g / Kg, muy superior... . De todas maneras, los mercados compradores de nuestras carnes han rechazado contenedores de carne por contener trazas de garrapaticida.

Carne pollo-hormonas: Percepción de riesgo por los consumidores: Presencia de hormonas en carne de ave (prohibido). Comunicación de riesgo errónea por parte de los profesionales de la salud. Percepción de riesgo por el consumidor basado en "creencia popular" o "boca a boca". Necesidad de establecer adecuada CR, plan elaborado por el equipo interinstitucional.

Consumidores	Instituciones	Interno
Peces-Mercurio		
Poblaciones urbanas Poblaciones rurales Turismo Trabajadores Otros	Multisectoriales: Ministerios Intendencias Institutos de investigación Universidades Convenios internacionales ONGs Org. Gastronómicas Gobierno locales y regionales Líderes de opinión/influyentes Medios de Comunicación locales y nacionales Líderes de fe Líderes de comunidades Mercados de abastos Programas alimentación Otros	Alta dirección Unidades Técnicas Laboratorios Inspectores Comunicación Administrativa Ministerios
Papa-Arsénico, Carne pollo-hormonas, Moluscos bivalvos-cadmio, Carne bovina-garrapaticida		

Consumidores

Instituciones

Peces contaminados con mercurio que superan los LMP (límites máximos permitidos) consumidos por poblaciones ...



Disciplinas

1. Técnicos (MV., Ing., Médicos, Biólogos)
2. Participantes de las evaluaciones de riesgo
3. Comunicadores
4. Mediador
5. Abogados
6. Sociólogos, antropólogos
7. Policía
8. Políticos

Localidades

- 1.
- 2.
- 3.
-

ANEXO 3: CAPACIDADES PARA IMPLEMENTAR LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS

En este capítulo se relaciona la información que se produzca de las siguientes averiguaciones:

- Hacer Inventario de recursos humanos capacitados en comunicación a nivel local.
- Identificar los canales de comunicación alternativos a nivel local para llegar a la población.
- Hacer inventario y revisión de las piezas y materiales de comunicación y educativos que ya se han producido y pueden servir en las etapas de la gestión del riesgo **(ver tipología documental PUNTO 5)**.
- Identificar y elaborar bases de datos de colaboradores, como grupos juveniles, escuelas, alcaldes, sindicatos, iglesias, asociaciones, y otros e incluirlos en la preparación.
- Caracterización de los niveles de organización ante emergencias: entidades presentes a nivel nacional y local relacionadas con la respuesta a emergencias, sus funciones (de qué son responsables).
- Caracterización de la población a la que va dirigida el plan: prácticas alimentarias nivel de alfabetismo, carácter étnico, urbana o rural, prácticas religiosas, consumo de medios, lengua hablada, nivel socioeconómico, listado de líderes por zona y organizaciones sociales presentes en la zona.
- Percepciones de la población frente al riesgo: conocimientos y creencias de la población sobre su nivel de riesgo y el potencial impacto de una emergencia; la influencia de mitos y aspectos culturales sobre la inocuidad alimentaria y cómo manejarlos; preguntar ¿qué sabe y qué cree la comunidad sobre las amenazas a las que está expuesta?, ¿les considera factores de riesgo?, ¿cómo convive la comunidad con las amenazas? y ¿qué interpretación les da a los eventos que puedan presentarse? **(Ver gráfica 3 Peter Sandman)**.
- Caracterización de los medios de comunicación existentes en la zona: medios de comunicación utilizados por la población potencialmente afectada: emisoras, canales de televisión, periódicos, boletines, nivel de acceso a Internet, a redes sociales, los horarios y los programas que más consumen.
- Espacios y hábitos de comunicación social: oficios religiosos, ferias, mercados, eventos deportivos, salones comunales, plazas u otros puntos de concentración.
- Formadores de opinión: líderes, dirigentes, autoridades comunitarias, religiosas, políticas, deportivas y culturales de la población potencialmente afectada.





Para la OIE

“... sin duda el liderazgo del CVP en sus acciones de integración, cooperación, coordinación e implementación de las acciones claves a nivel regional, es un ejemplo a nivel mundial”



CVP

COMITÉ VETERINARIO PERMANENTE DEL CONO SUR
PARA UNA SANIDAD E INOCUIDAD REGIONAL DE EXCELENCIA

Secretaría Técnica Administrativa del CVP
Edificio MERCOSUR, Luis Piera 1992 P3 Of. IICA-CP 1217
Montevideo, Uruguay

Tel: (598) 2410 1676 int. 135-136
Fax: (598) 2410 1778

secretaria@cvpconosur.org
www.cvpconosur.org