

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

“EVENTOS DE ALTO IMPACTO”

LA POSVERDAD - FAKE NEWS

Wilfrido Muñoz – ECU 911 (Ecuador)



sembramos
Futuro

Lenín



La posverdad

“Una distorsión de la realidad que se hace de manera deliberada”.

Fuente: Real Academia de la Lengua



Autores como **Nietzsche** lo anunciaba, ya que todo es verdad, y nada lo es...mas menos como cuando se tienen problemas,

“todos tenemos la razón, pero nadie la tiene”



Friedrich Nietzsche

Comunicar en crisis es:



Mantenerse activo (*imposible inhabilitar el servicio*).



No callar la voz de la institución.



Publicar información actualizada



Generar tranquilidad en la población.



Mantener imparcialidad en la información difundida.



Brindar respuesta oportuna.



Producir contenidos técnicos, alineados a la gestión, separado de posturas políticas.

Competencias del equipo de comunicación en crisis



El equipo de comunicación debe ser integral, con **habilidades 360°** que trabaje en sinergia, con astucia, olfato e iniciativa para generar contenidos de calidad.



¿Cómo funciona un servicio de atención de emergencias?



Se renuncia al pensamiento crítico. En una sociedad **hiper comunicada,** e **hiper informada**

Eventos de alto impacto en Ecuador:



- Terremoto – 2016
- Manifestaciones indígenas 2019
- **Pandemia - 2020**

Terremoto – 2016

Se activó todo el personal de comunicación



El **ECU911** se convirtió en el centro logístico y operativo desde donde se coordinaron todas las acciones para solventar la emergencia nacional. (boletines, videos, redes sociales).

“comunicamos todo lo referente a la emergencia”



Manifestaciones – Octubre 2019 (13 días)



Actualización constante de información de vías cerradas y habilitadas (redes sociales).

Mensajes:

- “Las cámaras de videovigilancia han salvado vidas... hoy son destruidas”.
- Pedido a los manifestantes para que permitan el paso de las unidades de primera respuesta.
- Campaña “Ecuador Renace”



“En crisis, se reacciona según la emergencia...”

#ElVandalismoNoEsProtesta

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenin



Pandemia COVID-19



Hacer públicos los datos estadísticos (libadores, aglomeraciones, escándalos, fiestas y evasión del toque de queda)

- El ECU 911 implementa medidas de bioseguridad y protección para sus funcionarios
- El Ecuador está preparado ante una posible confluencia de emergencias
- Se incrementan cifras de violencia intrafamiliar...
- Datos respecto a levantamiento de cadáveres por COVID-19
- Traslados humanitarios
- Campaña **#SeguimosDePie**
- **“DISTANCIA2”** ...*aglomeraciones (apertura de playas y otros lugares, futuras elecciones).*
- Suspensión de líneas que hicieron mal uso del servicio.
- Información sobre cambios del color del semáforo en varias ciudades del país

¿Qué resulta más cómodo creer?



Sucede con el cambio climático:

Hace décadas que la comunidad científica mundial alerta sobre el calentamiento global y lo ha demostrado con datos y estudios. Pero ahora existe una posverdad alternativa: el cambio climático no es tan grave y es producido por fenómenos naturales.

Lecciones aprendidas



- Homologar la política de comunicación nacional en temas puntuales (**Ministerios, GADS**).
- No responder a los troll centers.
- Reconocer el modelo de gestión ante la población.
- Activar la vocería con una línea discursiva unificada.
- Participar en conversatorios, paneles y debates, ruedas de prensa virtuales a escala nacional e internacional.
- Constante alimentación de los chats de reporteros y periodistas con información de interés.
- Gestión de relaciones públicas para participar en programas televisivos de alto nivel de audiencia.
- Generar infografías y otros productos para informar sobre datos estadísticos.
- Producir contenidos técnicos, alineados a la gestión, separado de posturas políticas.

La posverdad

“Es imposible **comprender** los cambios sociales y culturales si no se conoce el funcionamiento de los medios”



Marshall McLuhan.

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



GRACIAS



Lenin

