

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

La comunicación en crisis es propositiva...



El manejo de la comunicación en emergencias es como un ser vivo, **muta, evoluciona** y el papel del comunicador debe adaptarse a esta realidad de permanente cambio.

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