



Recomendaciones para comunicarse con las partes interesadas durante una crisis

## COVID-19: Recomendaciones para comunicarse con las partes interesadas durante una crisis

### INTRODUCCIÓN

La crisis generada por la pandemia de COVID-19 sigue evolucionando rápidamente. Las entidades encargadas de la seguridad pública y las funciones que desempeñan son esenciales para mantener seguras las comunidades en estos tiempos de incertidumbre. Por consiguiente, la comunicación periódica con las partes interesadas internas y externas —incluido el personal de campo y de apoyo, el personal directivo, los funcionarios electos, los ciudadanos, las instituciones vecinas y los medios de comunicación locales, entre otros— es fundamental para evitar la difusión de información errónea dentro de una institución y en la comunidad a la que se sirve. Independientemente de si ya se tiene un plan de respuesta para la continuidad de operaciones, un plan de recuperación de desastres o un plan de comunicaciones para casos de crisis, se recomienda tener en mente los siguientes seis elementos a fin de mantener el control de las comunicaciones durante y después de la pandemia de COVID-19:

- 1. IDENTIFICACIÓN DE UN EQUIPO DE COMUNICACIONES CRÍTICO.** Una de las tareas más importantes en cualquier crisis es identificar al equipo que elaborará los mensajes y que se comunicará con las partes interesadas. Este equipo debería estar formado por diversos miembros del personal —desde el personal directivo hasta los telecomunicadores de primera línea y el personal de apoyo— a fin de garantizar que las comunicaciones sean adecuadas para todos los interesados, tanto internos como externos. Para agilizar este proceso y con base en las funciones necesarias, este equipo puede ser identificado como parte de cualquier plan de respuesta para la continuidad de operaciones.
- 2. ESTABLECER UN CENTRO DE COMANDO.** Una vez que se hayan identificado a los integrantes del equipo, los líderes de éste deberán establecer un centro de comando o un lugar en el que todos se puedan reunir con regularidad. Dados los retos que supone la facilidad de contagio de la COVID-19 de persona a persona, se insta a las instituciones a acatar las directrices de distanciamiento social y ser creativas al seleccionar el lugar para su centro de comando. Las siguientes son algunas sugerencias:
  - a. Utilizar servicios gratuitos o de bajo costo para conferencias telefónicas como FreeConferenceCall.com o Google Voice.
  - b. Elegir una plataforma de reuniones virtuales —por ejemplo, Skype, Join.Me, Google Hangouts o Zoom— que se pueden utilizar de forma gratuita o a bajo costo para convocar a su equipo para compartir archivos y pantallas o para interacciones cara a cara.
  - c. Establecer un calendario de reuniones regulares para dar a conocer información actualizada, mensajes y la planificación de distribución.
- 3. ESTABLECER UN CALENDARIO DE COMUNICACIONES.** La primera tarea del equipo de comunicaciones es establecer un calendario para la distribución de las comunicaciones a las partes interesadas. Los calendarios de comunicación con las partes interesadas internas y externas pueden ser diferentes, por ejemplo:
  - a. Las partes interesadas internas deberían recibir frecuentemente información actualizada sobre las medidas que su institución está adoptando para proteger al personal esencial en el edificio, a los que desempeñan funciones de apoyo desde sus casas y al personal de campo, si procede. Aunque no haya información actualizada que compartir, el equipo debe tratar

de comunicarse con las partes interesadas internas al menos una vez al día. Además de las comunicaciones regulares, las partes interesadas internas deben conocer el plan y el calendario que el equipo establezca para comunicarse con el público y también en caso de que reciban preguntas.

- b. Puede ser que las partes interesadas externas requieran comunicaciones menos frecuentes. La frecuencia dependerá de la evolución o cambios en la situación o en los procedimientos de respuesta, pero la comunicación debe darse al menos una vez cada dos días. Todas las comunicaciones con las partes interesadas externas deben incluir enlaces a canales de comunicación, como medios sociales, así como números de teléfono y correos electrónicos de los puntos de contacto que hayan sido designados.
- 4. ELABORAR PLANTILLAS PARA MENSAJES.** Con la finalidad de agilizar las comunicaciones, se sugiere que el equipo dedique las reuniones iniciales a elaborar plantillas de mensajes para las partes interesadas, tanto internas como externas. Las plantillas facilitan la elaboración y distribución de mensajes de manera rápida y oportuna. Cuando y donde sea apropiado, los mensajes deben incluir enlaces a los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades, la Organización Mundial de la Salud y otros recursos acreditados para obtener información adicional.
- 5. COORDINAR ACTIVIDADES CON OTRAS INSTITUCIONES.** Establecer comunicación y trabajar estrechamente con otras instituciones de su jurisdicción y de las jurisdicciones vecinas —incluidos los servicios de bomberos y rescate, los servicios médicos de emergencia y la comunidad médica y de atención de la salud— a fin de que los mensajes y las comunicaciones sean coherentes y evitar confusiones o mensajes contradictorios.
- 6. MANTENER ABIERTAS LAS LÍNEAS DE COMUNICACIÓN.** Mientras prevalezca esta situación, es imperativo que las instituciones mantengan abiertas las líneas de comunicación, no solo con otras instituciones, sino también con las partes interesadas internas y externas. Para lograrlo, las instituciones pueden:

  - a. Identificar un punto de contacto, o varios, en el equipo de comunicaciones críticas para enviar y responder mensajes.
  - b. Compartir los canales de comunicación, incluidos números de teléfono, correos electrónicos o medios sociales, en los mensajes a las partes interesadas.
  - c. Alentar a las partes interesadas a que recurran al punto de contacto para formular preguntas y establecer los plazos para enviar y recibir comunicaciones, por ejemplo, un día hábil.

Mientras continuemos haciendo frente a esta crisis de salud pública en constante evolución, es importante que las instituciones de seguridad pública se comuniquen con su personal, el personal de campo, las instituciones vecinas, los funcionarios electos y el público en general al que sirven, con la finalidad de asegurarles que están tomando precauciones para proteger la salud y la seguridad de todos, y que están distribuyendo la mayor cantidad de información posible.

### Acerca de Mission Critical Partners

Mission Critical Partners es una red de servicios profesionales y de apoyo en tecnologías de la información que ayuda a sus clientes a mejorar y hacer evolucionar sus sistemas y operaciones de seguridad pública, aportando para ello experiencia, conocimientos y recursos. Al proporcionar información y apoyo en cada momento que se necesite, ayudamos a nuestros clientes a transformar las operaciones de su misión crítica, aprovechar al máximo el valor de sus inversiones y asegurar un rendimiento y un éxito óptimos.

Para obtener más información, visite [MissionCriticalPartners.com](https://MissionCriticalPartners.com)

Mission Critical Partners  
690 Gray's Woods Blvd.  
Port Matilda, PA 16870  
Teléfono: 888-8-MCP-911 o (888) 862-7911 Fax: (814) 217-6807