

## Comunicación de riesgos y participación comunitaria – COVID-19

Versión: 21 de marzo de 2020

Esta orientación sobre comunicación de riesgos y participación comunitaria (RCCE, por sus siglas en inglés) pretende ser un instrumento de referencia rápida para apoyar a las y los colegas en el terreno que trabajan directamente con las poblaciones de interés. Se ha elaborado en colaboración con los burós regionales, específicamente en respuesta a la situación de COVID-19 que está en pleno desarrollo. Sobre la base de la orientación mundial de ACNUR, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros actores clave, el presente documento sugiere consideraciones fundamentales y consejos adicionales para ayudar a responder a algunos de los desafíos en materia de comunicaciones a los que nos enfrentamos a nivel local.

### ¿Por qué?

Las personas de interés tienen derecho a ser informadas sobre los temas y decisiones que afectan a sus vidas. La información es una forma de asistencia en sí misma; el acceso a información precisa permite a las personas tomar decisiones informadas para protegerse a sí mismas y a sus familias. Como se señala en la [Política sobre Edad, Género y Diversidad de ACNUR](#), es fundamental que el propia ACNUR se comunique de manera transparente en idiomas, formatos y medios de comunicación que sean apropiados para el contexto y accesibles para todos los grupos de una comunidad, incluidos niños, niñas y las personas con discapacidad.

De acuerdo a esto, es fundamental **comunicar al público** lo que se sabe sobre la COVID-19, lo que se desconoce, lo que se está haciendo y las medidas que se han de adoptar periódicamente. Las actividades de preparación y respuesta deben llevarse a cabo **de manera participativa y con base en la comunidad**, sustentadas con la **retroalimentación de la comunidad** y optimizadas para detectar y responder a las preocupaciones, los rumores y la información errónea. Para establecer autoridad y confianza es esencial que los **mensajes** sean receptivos, empáticos, transparentes y **coherentes** en los idiomas locales a través de canales de comunicación confiables, utilizando redes de base comunitaria y personas influyentes clave y fomentando la capacidad de las entidades locales. [OMS, [Plan estratégico de preparación y respuesta para la enfermedad por coronavirus 2019 \(COVID-19\) - Pautas para la planificación operativa de la preparación y la respuesta de los países](#), 12 de febrero de 2020]

### Consideraciones clave

Debe seguir las orientaciones e instrucciones de la [Organización Mundial de la Salud](#) y del **Gobierno nacional** de su ubicación. Es importante que se mantenga en contacto con su Oficial de salud pública o con el Oficial regional sénior de salud pública y que siga las actualizaciones en la [intranet](#). Un documento clave es la [Nota de orientación sobre la enfermedad respiratoria aguda COVID-19 para las operaciones de ACNUR](#) (disponible en inglés). Conozca los [consejos clave](#) para protegerse de la COVID-19.

La salud y el bienestar de las poblaciones vulnerables es una prioridad clave para ACNUR. Trabajamos con las autoridades nacionales y abogamos por la inclusión de las personas beneficiarias en la planificación nacional. Conozca las actividades de prevención y respuesta que estamos llevando a cabo en su zona, por ejemplo, la capacitación de los trabajadores sanitarios, la garantía de un acceso adecuado al agua potable y la eliminación de desechos y el suministro de materiales adicionales de higiene. Identificar cualquier actividad específica que plantee riesgos potenciales y que pueda abordarse mediante una planificación o comunicación adaptada (grandes reuniones durante la distribución de alimentos o la distribución de dinero en efectivo). Priorizar las actividades e identificar las que pueden ser suspendidas o adaptadas según la gravedad de la situación.

La COVID-19 también puede ser una fuente de ansiedad. Las [consideraciones relativas a la salud mental y el apoyo psicosocial](#) (disponible en inglés) deben integrarse en su respuesta para asegurar el bienestar de las poblaciones afectadas: reconocer y normalizar los sentimientos de confusión, preocupación, estrés durante sus comunicaciones con las personas de interés, las y los colegas, el personal de los socios y otras partes interesadas.

Tenga en cuenta que las personas de interés también son bombardeadas con información. Todos los mensajes **deben ser contextualizados** y adaptados a la comunidad beneficiaria. Utilice un lenguaje claro y sencillo y adopte múltiples canales de comunicación, incluidas las redes sociales, para llegar a los diversos grupos de su comunidad.

Los medios de comunicación social, los carteles y los folletos son instrumentos visuales útiles (ACNUR y la

OMS tienen contenidos y directrices listos para ser utilizados, optimizados y aprobados socialmente, se pueden encontrar ejemplos [aquí](#)). Sin embargo, es posible que no lleguen a todo el mundo, y es esencial tener en cuenta a quién no se llega para reducir las desigualdades de información en las comunidades. **La comunicación y la participación regulares con la comunidad son esenciales** para asegurar que los mensajes se entiendan y tengan impacto. La comunicación bidireccional ayudará a aumentar la aceptación y la confianza en las comunidades y permitirá descubrir y abordar los rumores y la información errónea.

La gestión de la comunidad en redes sociales es más importante que nunca, lo que incluye responder a los comentarios y mensajes directos, vigilar y escuchar las conversaciones en línea y analizar las tendencias. Esto puede ser clave para identificar y abordar los rumores o la desinformación<sup>1</sup>. Puede encontrar directrices de gestión comunitaria listas para su uso y con formato para las redes sociales, junto con directrices sobre cómo hacerlo en el [tablero global de Trello](#) de las redes sociales.

En el marco del Plan de continuidad de las operaciones, determinar qué **canales de comunicación pueden permanecer abiertos** y continuar en caso de cierre de una sede y/o identificar sistemas de respaldo para asegurar que haya una comunicación continua con la comunidad (por ejemplo, una línea telefónica de ayuda, grupos de mensajes/Whatsapp, voluntarios de divulgación comunitaria, redes sociales, help.org, vínculos establecidos con líderes y con organizaciones comunitarias).

Si se aconseja al personal que trabaje desde su casa, los mensajes a la comunidad sobre el cierre de la oficina deben elaborarse y difundirse cuidadosamente, asegurando que no causen estrés adicional o la percepción de abandono entre la comunidad.

#### Consejos para la comunicación de riesgos y la participación comunitaria

Mapee y evalúe cualquier **actividad de sensibilización que esté en curso en la comunidad** en relación con la COVID-19.

Si se identifican actividades en curso dirigidas por la comunidad:

1. Apoyar las iniciativas dirigidas por la comunidad para actualizar periódicamente los mensajes en consonancia con la evolución de la orientación y las instrucciones sobre la COVID-19 de los oficiales de salud pública, la OMS, el gobierno local y, si procede, las redes locales de comunicación y participación comunitaria;
2. Cuando proceda, prestar apoyo logístico (es decir, traducción, asegurar que el lenguaje sea sencillo y claro, imprimir o seguir difundiendo los mismos mensajes a través de los diversos canales de comunicación existentes); y
3. A continuación, véase más abajo del [punto 6](#) en adelante.

Si no se identificaron actividades en curso dirigidas por la comunidad:

1. Identificar los mensajes clave que están siendo compartidos por el gobierno local, las organizaciones sanitarias locales y la OMS en COVID-19;
2. Identificar mensajes estándar para las comunidades sobre los servicios de salud en la operación o contexto;
3. Identificar y participar en las estructuras o redes de coordinación de la comunicación local [de riesgos] y de participación comunitaria (o comunicación con la comunidad);
4. Identificar los [canales de comunicación preferidos y de confianza](#) (disponible en inglés), las fuentes de confianza y las personas locales influyentes dentro de la comunidad beneficiaria;
5. Junto con las organizaciones comunitarias, identificar los grupos clave asegurándose de tener en cuenta la edad, el género y la diversidad para adaptar y poner a prueba los mensajes (sobre la base de los mensajes identificados en los puntos 1 y 2);
6. Monitorear la comprensión de los mensajes y adaptar/ajustar - retroalimentar los cambios en las estructuras de coordinación locales;
7. Asegurar que **todos los canales de retroalimentación y comunicación estén abiertos** para identificar cuestiones relacionadas con el estigma social, los rumores y el seguimiento de la información errónea (incluido el monitoreo de las páginas de redes sociales); considerar la **posibilidad de que surjan nuevas preocupaciones** en esta situación en rápida evolución, como el aumento de la violencia doméstica;

<sup>1</sup> Para apoyar los esfuerzos de la ONU para hacer frente a los rumores y la desinformación sobre la COVID-19, Facebook, Twitter y TikTok ofrecen créditos publicitarios gratuitos a las organizaciones de la ONU para ayudar a garantizar que nuestras comunicaciones lleguen a las audiencias antes que la gran cantidad de rumores y de desinformación. Para obtener más información, póngase en contacto con Gisella Lomax ([lomaxg@unhcr.org](mailto:lomaxg@unhcr.org))

8. Adoptar [estrategias para hacer frente al estigma social](#), la desinformación y los rumores, encararlos en tiempo real. Para más orientación, véase [Rumour Has It](#) (disponible en inglés); de CDAC Network.
9. Ofrecer oportunidades de diálogo bidireccional para que las personas puedan verificar la información; y
10. Velar por que todo el personal, el personal de los socios y los voluntarios de divulgación en la comunidad involucrados en la difusión de información a través de cualquiera de los canales de comunicación identificados dispongan de información pertinente, factual y actualizada sobre la COVID-19 y sobre las estrategias para contrarrestar el estigma social, es decir, que tengan acceso a un documento de preguntas frecuentes.

## Preguntas frecuentes sobre la COVID-19

Fuente: Organización Mundial de la Salud, 'Preguntas frecuentes sobre los nuevos coronavirus (COVID-19)', 9 de marzo de 2020, disponible y actualizado regularmente en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

Estamos observando la propagación de muchísima desinformación. Estas preguntas pueden ayudar a las y los colegas a interactuar con las personas beneficiarias que tienen preguntas acerca de la COVID-19.

### ¿Qué es la COVID-19?

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus descubierto más recientemente. Estos nuevos virus y enfermedad eran desconocidos antes del brote que comenzó en Wuhan, China, en diciembre de 2019.

### ¿Cuáles son los síntomas de la COVID-19?

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, fatiga y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar malestar y dolores, congestión y secreción nasal, dolor de garganta o diarrea. Los síntomas son habitualmente leves, y comienzan gradualmente.

### ¿Todas las personas infectadas presentarán los mismos síntomas?

Algunas personas se infectan pero no desarrollan ningún síntoma y no se sienten mal. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de un tratamiento especial. Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen el virus de la COVID-19 se enferman gravemente y desarrollan dificultad para respirar.

### ¿Quién tiene más riesgo de desarrollar una enfermedad grave?

Las personas mayores y las que tienen problemas médicos crónicos como presión arterial alta, problemas cardíacos o diabetes, son más propensas a sufrir la enfermedad más gravemente. Las personas con fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

### ¿Cómo se propaga la COVID-19?

Las personas pueden contagiarse de COVID-19 a través de otras personas que tengan el virus. La enfermedad puede pasar de una persona a otra a través de pequeñas gotas de la nariz o de la boca que se transmiten cuando alguien con COVID-19 tose o exhala. Las personas pueden contagiarse si inhalan estas gotitas de una persona con COVID-19. Estas gotitas también caen sobre los objetos y superficies alrededor de la persona. Otras personas se contagian de COVID-19 al tocar esos objetos o superficies y luego tocarse los ojos, la nariz o la boca.

### ¿Puede transmitirse la COVID-19 por el aire?

Los estudios realizados hasta la fecha sugieren que el virus que causa la COVID-19 se transmite principalmente por contacto con las gotitas respiratorias, más que por el aire.

### ¿Puede contagiar la COVID-19 a alguien que no tiene síntomas?

La principal forma en que la enfermedad se propaga es a través de las gotitas respiratorias expulsadas por alguien que tose. El riesgo de contraer COVID-19 de alguien que no tiene ningún síntoma es muy bajo. Sin embargo, muchas personas con COVID-19 sólo experimentan síntomas leves. Esto es particularmente cierto en las primeras etapas de la enfermedad. Por lo tanto, es posible contagiarse de COVID-19 de alguien que, por ejemplo, sólo tiene una tos leve y no se siente enfermo.

### ¿Puedo contagiarme de COVID-19 por las heces de alguien con la enfermedad?

El riesgo de contraer la COVID-19 a través de las heces de una persona infectada parece ser bajo. Aunque las investigaciones iniciales sugieren que el virus puede estar presente en las heces en ciertos casos, la propagación por esta vía no es una característica principal del brote.

### ¿Qué puedo hacer para protegerme y evitar la propagación de la enfermedad?

Lávese las manos con agua y jabón regularmente y a fondo. ¿Por qué? Para matar los virus que puedan estar en sus manos.

Mantenga una distancia mínima de 1 metro (3 pies) entre usted y cualquier persona que tosa o

estornude. **¿Por qué?** Cuando alguien tose o estornuda, se rocían pequeñas gotas de líquido por la nariz o la boca que pueden contener el virus. Si está demasiado cerca, puede respirar las gotitas, incluyendo el virus de la COVID-19 si la persona que tose tiene la enfermedad.

Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca. **¿Por qué?** Las manos tocan muchas superficies y pueden recoger el virus, que luego se transfiere a la cara y entra en el cuerpo.

Asegúrese de que usted y las personas que le rodean se cubran la boca y la nariz con el codo doblado o con un pañuelo de papel al toser o estornudar. Luego, deseche el pañuelo usado inmediatamente. **¿Por qué?** Las gotas propagan el virus.

Quédese en casa si se siente mal. Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, busque atención médica y llame con antelación. Siga las instrucciones de la autoridad sanitaria local. **¿Por qué?** Las autoridades nacionales y locales deberían tener la información más actualizada sobre la situación en su zona.

### **¿Debo preocuparme por la COVID-19?**

La enfermedad debida a la infección por COVID-19 es en general leve, especialmente para los niños, niñas y personas adultas jóvenes. Sin embargo, puede causar una enfermedad grave: aproximadamente 1 de cada 6 personas que la contraen necesitan atención hospitalaria. Por lo tanto, es normal que la gente se preocupe por cómo les afectará el brote de COVID-19 a ellos y a sus seres queridos.

### **¿Previenen o tratan los antibióticos el brote de COVID-19?**

No.

### **¿Existen medicamentos o terapias que puedan prevenir o curar la COVID-19?**

Si bien algunos remedios occidentales, tradicionales o caseros pueden reconfortar y aliviar los síntomas de COVID-19, no existe evidencia de que la medicina actual pueda prevenir o curar la enfermedad.

### **¿Existe una vacuna?**

No, todavía no.

### **¿Debo usar una mascarilla?**

Sólo se recomienda el uso de una mascarilla a los enfermos de COVID-19.

### **¿Cuánto tiempo sobrevive el virus en las superficies?**

No se sabe con certeza cuánto tiempo sobrevive el virus que causa la COVID-19 en las superficies. La información preliminar sobre COVID-19 sugiere que el virus puede permanecer en las superficies durante unas horas o hasta varios días. Si cree que una superficie puede estar infectada, límpiela con un simple desinfectante para matar el virus y protegerse a sí mismo y a los demás.

### **Cazadores de mitos**

Hechos sobre la COVID-19 que desmienten algunos de los rumores y mitos [OMS, 'Consejos para la población acerca de los rumores sobre el nuevo coronavirus (2019-nCoV)', disponible en <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>, y Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, 'Infórmese acerca de la enfermedad del coronavirus 2019', disponible en: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/share-facts.html>]:

- El virus de la COVID-19 puede ser transmitido en áreas con **climas cálidos y húmedos**
- El frío y la nieve no pueden matar al virus de la COVID-19.
- Tomar un baño caliente **no** previene el virus de la COVID-19.
- El virus de la COVID-19 no puede ser transmitido a través de bienes fabricados en China o cualquier país que reporte de casos de COVID-19.

- El virus no puede ser transmitido a través de las picaduras de mosquitos.
- Los secadores de manos **no** son efectivos para matar al virus de la COVID-19.
- Rociar con alcohol o cloro todo el cuerpo no matará los virus de la COVID-19 una vez que han entrado en el cuerpo. Rociar su cuerpo con alcohol o cloro puede ser dañino para usted.
- El ajo es un alimento saludable, sin embargo, no hay evidencia de que comer ajo te proteja de la COVID-19
- Tragar o hacer gárgaras con lejía (cloro), tomar ácido acético o esteroides, o usar aceites esenciales, agua salada, etanol u otras sustancias no le protegerá de contraer el virus de la COVID-19 y puede ser perjudicial.
- La COVID-19 puede enfermar a cualquiera, sin importar su raza u origen étnico.
- Alguien que ha cumplido con la cuarentena no supone un riesgo de infección para otras personas.
- Fumar no es efectivo contra la COVID-19 y puede ser dañino.

### Documentos útiles de referencia y páginas web (en inglés)

#### Información sobre la COVID-19

ACNUR,

[COVID-19 Guidance](#) (disponible en inglés en intranet)

[Guidance Note on COVID-19 acute respiratory disease for UNHCR operations](#) (disponible en inglés en intranet)

OMS, [Preguntas frecuentes sobre los nuevos coronavirus](#)

#### Recursos de preparación y respuesta frente a la COVID-19

*Repositorio de recursos en la web*

ALNAP, [COVID-19 Response Portal](#) (disponible en inglés)

IFRC, [Community Engagement Hub – COVID-19](#) (disponible en inglés)

CDAC Network, [Recursos para quienes responden a la COVID-19](#) (disponible en inglés)

IASC, [Preparación y respuesta ante el brote de COVID-19](#)

#### Documentos de referencia

IASC, [Interim Guidance – Scaling-up COVID-19 Outbreak Readiness and Response Operations in Humanitarian Situation – Including Camps and Camp-Like Settings](#), Version 1.1

Sphere, [The Sphere Standards and the Coronavirus response](#)

OMS, [Plan estratégico de preparación y respuesta para la enfermedad por coronavirus 2019 \(COVID-19\) - Pautas para la planificación operativa de la preparación y la respuesta de los países](#)

#### Comunicación de riesgos y participación comunitaria (disponibles en inglés)

IFRC, [Risk communication and community engagement: Guidance note](#) (versión de 2 febrero 2020)

IFRC, [Key tips and discussion points for community workers, volunteers and community networks](#) (con mensajes y preguntas frecuentes) – (versión del 23 de febrero de 2020)

Regional RCCE Working Group (Asia-Pacific) [COVID-19: how to include marginalized and vulnerable people in risk communication and community engagement](#)

#### Rumores, desinformación, estigma social y cazadores de mitos

IFRC, [Social Stigma associated with COVID-19](#), febrero de 2020 (disponible en inglés)

Organización Mundial de la Salud, [Consejos para la población acerca de los rumores sobre el nuevo coronavirus \(2019-nCoV\)](#)

CDC, [Infórmese acerca de la enfermedad del coronavirus 2019](#)

CDAC, [Rumour Has It: a practice guide to working with rumours](#) (disponible en inglés)

Internews, [Fighting an “Infodemic” about the COVID-19 \(Corona virus\) Outbreak](#) (disponible en inglés)

Translators without Borders, [Fighting the COVID-19 info-demic with facts](#) (disponible en inglés)

#### Herramientas + materiales (disponible en inglés)

ACNUR, [Communicating with Communities during Emergencies Checklist](#)

OMS, [EPI-WiN](#) [material útil de comunicaciones de riesgo sobre COVID-19]

Innovations, [Understanding Information Ecosystems](#)

International SOS, [Lo que necesita saber sobre Covid-19](#) [folletos y diapositivas disponibles en Chino, japonés, bengalí, hindi, bahasa indonesio, coreano, malayo, birmano, tailandés, tagalo, vietnamita y francés]

Trello, [COVID 19 Social Assets & Mapping](#) [materiales de la ONU para medios de comunicación sobre COVID-19]

IFRC, [The New Coronavirus Radio Show Guide and Running Order](#)

IFRC, [Tips for using Social Media](#)

UNICEF Líbano [en árabe]

[Materiales de sensibilización sobre el nuevo coronavirus](#)

[Videos de sensibilización – Público general](#)

ACNUR, [Remote Management in High-Risk Operations Good practice and lessons learned](#), octubre de 2014

### Salud mental y aspectos psicosociales

IASC, [Briefing Note on Addressing Mental Health and Psychosocial Aspects of Covid-19 Outbreak-Version 1.1](#), (disponible en inglés), 2 de marzo de 2020

OMS, [Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19](#)

### Lecciones aprendidas a partir de brotes y epidemias pasadas

Translators without Borders, [Assessment: effective Ebola communication requires respect and transparency](#) (disponible en inglés), diciembre de 2019

### Contactos útiles

Puede contactar a las y los colegas de ACNUR, para obtener ayuda adicional, para formular preguntas o para aportar retroalimentación:

**Katherine Harris** Oficial de Protección  
División de Protección Internacional DIP  
[harrisk@unhcr.org](mailto:harrisk@unhcr.org)

**Gisella Lomax** Oficial sénior de medios de comunicación  
Servicio Global de Comunicaciones (GCS), DER  
[lomaxg@unhcr.org](mailto:lomaxg@unhcr.org)