



Vacunas contra la COVID-19: Actividades de comunicación y participación de la comunidad

Lista de verificación y plantilla para la planificación nacional

Resumen

Las vacunas seguras y efectivas contra la COVID-19, una vez que estén disponibles, serán una herramienta valiosa para manejar la pandemia de COVID-19. La introducción de las vacunas contra la COVID-19 planteará una serie de oportunidades y de dificultades técnicas, operativas y políticas a nivel nacional, regional y mundial. La ejecución de actividades de comunicación y participación de la comunidad para apoyar el despliegue de las vacunas contra la COVID-19 será una tarea esencial, compleja y desafiante para los ministerios de salud y sus asociados. Las actividades de comunicación y participación de la comunidad deben comenzar de inmediato para manejar las expectativas, en particular en torno al suministro y la disponibilidad de vacunas en las primeras fases del despliegue y la preparación del público para la introducción.

Este documento está dividido en las siguientes secciones:

- SECCIÓN 1: una lista de verificación de los componentes esenciales de un plan nacional de comunicación y participación de la comunidad relativo a la vacuna contra la COVID-19;
- SECCIÓN 2: una plantilla del plan que puede utilizarse junto con la lista de verificación;
- GLOSARIO: breves explicaciones de algunos términos clave.

Cómo utilizar este documento

Los planes de comunicación y participación de la comunidad relativos a las vacunas contra la COVID-19 deben elaborarse de conformidad con documentos técnicos de planificación sobre vacunas a nivel nacional e integrarse en los planes nacionales de respuesta ante la emergencia por la COVID-19.¹ Las actividades de comunicación y participación de la comunidad deben incorporarse en todos los componentes relacionados con la introducción de las vacunas, lo que incluye evaluaciones de las necesidades y actividades de microplanificación y presupuestación.

Este documento se actualizará de acuerdo con los nuevos resultados científicos y a medida que evolucionen tanto la epidemia como la situación.

¿A quién está dirigido?

El propósito de esta herramienta es que los ministerios de salud la utilicen en colaboración con otros asociados clave en las actividades de comunicación y participación de la comunidad relativas al despliegue de las vacunas (como organismos de las Naciones Unidas, entre otros, la OPS/OMS y el UNICEF, miembros de los grupos de trabajo sobre comunicación de los riesgos y participación comunitaria a nivel de los países).

Si desea más información, consulte: [Guidance on developing a national deployment and vaccination plan for COVID-19 vaccines](#) [en inglés].



Sección 1: Lista de verificación de los componentes esenciales de un plan de comunicación y participación de la comunidad relativo a la vacuna contra la COVID-19

A continuación se brinda una lista de verificación de las actividades, en consonancia con los componentes esenciales de un plan de comunicación y participación de la comunidad relativo a la vacuna contra la COVID-19. Allí se describen las medidas prioritarias y otras consideraciones para los casos en que se disponga de más recursos. La OPS/OMS y el UNICEF están preparados para apoyar la labor en los países de las distintas zonas que se indican aquí.

Los planes para las vacunas contra la COVID-19 deberán basarse en los planes de comunicación de riesgos y participación de la comunidad relacionados con la COVID-19 o con todos los peligros en general; además, deberán abarcar todas las etapas de la introducción y despliegue de las vacunas. La comunicación y la participación *proactivas* serán fundamentales, por ejemplo, para manejar las expectativas y forjar el consenso en la comunidad acerca de las prioridades. Por lo tanto, las actividades de comunicación y participación de la comunidad deberían comenzar *de inmediato*, incluso antes de que las vacunas estén disponibles en los países.

Planificación preliminar

X	Prioridad
	Determinar el funcionario dentro del gobierno que dirigirá la formulación del plan de comunicación y participación de la comunidad; determinar todos los ministerios y asociados que deberían participar en la planificación; y describir el proceso para la formulación, el examen y el respaldo del plan.
	Determinar las necesidades urgentes en cuanto a la comunicación y participación de la comunidad que deben atenderse al mismo tiempo que el proceso de planificación, como identificación y capacitación de los voceros, y elaboración y distribución de mensajes, a fin de definir el entorno para las actividades futuras.
	Revisar los planes de comunicación de riesgos y participación de la comunidad relacionados con la COVID-19 o con respecto a todos los peligros y considerar posibles ajustes.
	Examinar la comunicación y la participación de la comunidad a nivel nacional y subnacional, así como la capacidad de participación comunitaria (personas y recursos) para evaluar otras posibles necesidades, incluida la creación de capacidad.
	Establecer un presupuesto para las actividades de comunicación y participación de la comunidad.
	Determinar posibles riesgos a la introducción de las vacunas que podrían influir en la confianza del público.
X	Donde se disponga de capacidad
	Analizar las enseñanzas de campañas de vacunación anteriores y eventos sobre inocuidad de las vacunas.

Coordinación

X	Prioridad
	Determinar las partes interesadas y los puntos focales en el ministerio de salud y las organizaciones asociadas que intervendrán en las actividades de comunicación y participación de la comunidad durante la introducción de las vacunas.



	Definir las funciones y responsabilidades de los líderes en cuanto a las comunicaciones y la comunicación de riesgos y participación de la comunidad dentro del ministerio de salud y otros organismos asociados.
	Establecer o identificar un mecanismo existente de coordinación con otros pilares técnicos de introducción de vacunas en los diferentes ministerios, con las organizaciones asociadas y entre los niveles central, provincial o regional y local (como el grupo de trabajo sobre comunicación de riesgos y participación de la comunidad en relación con la COVID-19).
	Formalizar funciones y responsabilidades a nivel interno a través de procedimientos normalizados de trabajo y externamente con los asociados (por ejemplo, protocolos de intercambio y coordinación de información, aprobación rápida de mensajes y materiales clave, organismo que intervendrá primero y sobre qué tema, la mejor manera de abordar temas y públicos específicos y por conducto de qué organismo o asociado, cómo se armonizarán los mensajes).
	Coordinar la aprobación de mensajes y el protocolo de los voceros con los dirigentes políticos nacionales.
	Definir y acordar procesos de aprobación de los mensajes y del contenido que permitan que la información esté en consonancia entre los distintos líderes políticos, ministerios y asociados, publicada de manera rápida, transparente y accesible, además de mantener cortos los procesos de aprobación.
X	Donde se disponga de capacidad
	Determinar las contrapartes subnacionales, sus funciones y líneas de comunicación.
	Someter a prueba las líneas de comunicación antes de que ocurra una crisis.

Determinar cuál es el público destinatario y sus necesidades en cuanto a mensajes

X	Prioridad
	Determinar los grupos específicos a los que se dirigirán las actividades, teniendo en cuenta los grupos prioritarios a nivel de país para recibir las vacunas contra la COVID-19 (como personal de salud, personas mayores y quienes tengan enfermedades preexistentes).
	Elaborar o adaptar mensajes clave para el público destinatario y describir los materiales necesarios.
	Traducir los materiales a idiomas pertinentes, adaptarlos a los niveles de alfabetización y garantizar que el contenido sea adecuado para los canales de comunicación preferidos de cada grupo destinatario.
X	Donde se disponga de capacidad
	Determinar los asociados que ya tienen relaciones y plataformas para llegar a los grupos destinatarios prioritarios y las posibles brechas.
	Establecer un sistema para someter a prueba los mensajes y asegurarse de que sean sencillos, fáciles de entender y apropiados para el público destinatario.

Escucha social de diversas fuentes para entender a sus públicos

X	Prioridad:
	Establecer o fortalecer un sistema sencillo de escucha social por medio de varias fuentes de datos, por ejemplo, información recopilada mediante el monitoreo de los medios y las redes sociales, conocimiento continuo, estudios de actitudes y percepciones, evaluaciones rápidas, comentarios recibidos a través de líneas directas de ayuda, etc.



	Crear circuitos de observaciones para utilizar esta información que fundamentará sus mensajes clave y productos de comunicación.
	Fortalecer los sistemas y las herramientas para escuchar, comprender y, donde sea apropiado, involucrar a las comunidades con respecto a los rumores y la información equivocada.
X	<i>Donde esté disponible la capacidad</i>
	Determinar las fuentes existentes o considerar la posibilidad de emprender nuevas iniciativas para recopilar datos sociales (por ejemplo, sobre conocimientos, actitudes, prácticas, comportamientos y niveles de confianza) relacionados con las vacunas contra la COVID-19; considerar la manera de incorporar los resultados obtenidos en el plan y en los mensajes y la manera de comunicar información a otros equipos pertinentes.
	Considerar un monitoreo más integral de los medios de comunicación y las redes sociales; por ejemplo, contratar a una entidad externa para hacer el seguimiento de las menciones de las vacunas contra la COVID-19 y suministrar un análisis detallado.
	Establecer canales por medio de las redes sociales (por ejemplo, grupos privados de Facebook o chats de WhatsApp) para la comunicación entre los asociados, con el personal de salud y otros. Estos canales pueden utilizarse para divulgar mensajes y materiales, y pueden ser utilizados por los responsables de la respuesta para enviar información obtenida de su trabajo con las comunidades.
	Llevar a cabo debates en grupos de opinión y entrevistas a informantes clave con grupos destinatarios (por ejemplo, personal de salud, líderes comunitarios y religiosos, personas mayores, personas con trastornos de salud preexistentes) para recopilar información cualitativa sobre la confianza del público en las vacunas contra la COVID-19.
	Llevar a cabo debates en grupos de opinión y entrevistas a informantes clave con grupos no destinatarios para entender mejor las percepciones entre quienes no tendrán acceso temprano a las vacunas.

Medios tradicionales

X	<i>Prioridad</i>
	Determinar quiénes son los voceros de cada organismo principal e impartir capacitación acerca de los medios de comunicación, si fuese necesario.
	Actualizar la lista de medios y periodistas clave (incluidos los que tengan alguna especialización científica y de salud) y fomentar buenas relaciones de trabajo (por ejemplo, ser receptivos, oportunos, proactivos, etc.).
	Elaborar y actualizar constantemente los puntos para los medios sobre cuestiones clave y transmitirlos a los asociados pertinentes.
X	<i>Donde esté disponible la capacidad</i>
	Analizar los medios de comunicación y otros canales de comunicación y personas influyentes a fin de evaluar su alcance potencial para los grupos destinatarios prioritarios.
	Utilizar canales y personas influyentes que inspiren confianza y que sean los que prefieren y utilizan regularmente los grupos destinatarios.
	Organizar talleres y comunicarse proactivamente con los medios de comunicación acerca del desarrollo, la aprobación regulatoria y la introducción de las vacunas para fomentar la divulgación de información exacta.



Medios sociales y digitales

X	Prioridad
	Asegurarse de que la información sobre las vacunas contra la COVID-19 esté disponible y sea de fácil acceso en los sitios web pertinentes (por ejemplo, sitio web del ministerio de salud), además de publicar y actualizar periódicamente la información.
	Utilizar los canales de las redes sociales para transmitir información pertinente al público acerca de las vacunas contra la COVID-19 y presentar información actualizada en tiempo real.
X	Donde esté disponible la capacidad
	Utilizar las redes sociales para escuchar lo que el público está diciendo, incluso para determinar cuáles son las preguntas frecuentes, las inquietudes, cualquier rumor o posibles crisis.
	Responder a las preguntas y comentarios lo antes posible de una manera clara y oportuna.
	Promover el contenido a través de las redes sociales para llegar hasta los grupos destinatarios.
	Determinar quiénes son las personas influyentes clave en las redes sociales en materia de salud pública y vacunación, así como los asociados y los medios de comunicación, de manera de apoyar la difusión de información exacta.

Preparación para las crisis y respuesta ante ellas

X	Prioridad
	Detectar posibles riesgos y amenazas que pudiesen influir negativamente en la percepción de la inocuidad de las vacunas contra la COVID-19 o generar alguna crisis, por ejemplo, voces influyentes que promueven mensajes contra las vacunas.
	Formular un plan de comunicación de crisis para comunicarse en torno a eventos adversos después de la vacunación y otras crisis previstas.
	Comunicarse de forma proactiva y transparente antes de la introducción de la vacuna acerca de posibles eventos adversos después de la vacunación (cuáles son, informar que se han previsto algunos y que son una señal de que los sistemas están funcionando bien para vigilar la inocuidad), con el propósito de mejorar la comprensión y calibrar las reacciones del público.
	Por medio de la planificación de contingencias, elaborar declaraciones iniciales para el público con respecto a todas las situaciones concebibles de eventos adversos que se utilizarán inmediatamente después de un evento mientras no se disponga de información más detallada.
X	Donde esté disponible la capacidad:
	Hacer el seguimiento y evaluar los datos sobre la percepción acerca de la inocuidad de las vacunas y los rumores sobre posibles eventos adversos a través de un sistema de escucha social; señalar los resultados a los equipos pertinentes para sus acciones subsiguientes, cuando sea necesario.
	Impartir capacitación especial a los voceros acerca de cómo responder y comunicarse de manera transparente en caso de eventos adversos después de la vacunación, reconociendo la incertidumbre y demostrando empatía.



Participación de la comunidad

X	Prioridad
	Forjar consenso y contar con la participación de los interesados directos clave como la sociedad civil, las organizaciones comunitarias, los líderes religiosos y otros para que desempeñen una función en la planificación y el mejoramiento de la comprensión, la aceptación y la asignación de prioridades.
	Determinar las comunidades que participarán y hacer el mapeo correspondiente (lo que incluye nivel de conocimientos, percepciones, prácticas relacionadas con las vacunas contra la COVID-19, vacunas contra la COVID-19, proveedores de vacunas, canales de comunicación, religión y cultura, etc.) y utilizar esta información para adaptar el enfoque a cada grupo.
	Determinar los grupos vulnerables y difíciles de alcanzar, en particular aquellos donde la cobertura de vacunación sistemática ya es baja, y priorizar la participación de estas comunidades.
	Determinar cuáles son las personas influyentes en la actualidad (por ejemplo, líderes comunitarios, líderes religiosos, personal de salud, curanderos tradicionales, etc.) y las redes (por ejemplo, grupos de mujeres, voluntarios de salud de la comunidad, sindicatos, movilizadores sociales para la poliomielitis, la malaria, la infección por el VIH) que trabajan con grupos destinatarios como posibles asociados para la participación comunitaria y la movilización social.
X	Donde esté disponible la capacidad
	Establecer sistemas apropiados para recibir observaciones de la comunidad basados en canales accesibles y de confianza para aumentar la participación y recopilar inquietudes, preguntas e información sobre los métodos de implementación preferidos, los rumores y la información errónea (las herramientas pueden incluir líneas directas de ayuda, reuniones comunitarias, formularios y aplicaciones móviles para trabajadores de salud o miembros capacitados de la comunidad, etc.).
	Abordar las inquietudes planteadas por las partes interesadas o el público lo antes posible.

Demanda, manejo de las expectativas y reticencia ante las vacunas

X	Prioridad:
	Capacitar y facultar eficazmente al personal de salud de primera línea como primeros beneficiarios y distribuidores de las vacunas contra la COVID-19, por ejemplo, mediante capacitación sobre la comunicación interpersonal, cómo interactuar eficazmente con los miembros de la comunidad que tiene reticencia acerca de las vacunas, adaptar las estrategias de participación por grupo de riesgo y nivel de demanda de la vacuna, y detalles sobre las vacunas contra la COVID-19, incluida información transparente acerca de los efectos secundarios y la incertidumbre.
	Adaptar y distribuir guías de ayuda y herramientas de decisión a las personas que aplican las vacunas y a quienes imparten educación sobre las vacunas contra la COVID-19.
	En colaboración con las organizaciones de la sociedad civil y otros asociados, preparar a los líderes comunitarios (por ejemplo, jefes comunales, líderes religiosos, grupos de mujeres, etc.) con respecto a su papel en la comunicación de mensajes clave, creación de la demanda, detección y respuesta frente a los rumores, la información errónea y la reticencia ante las vacunas.



X	<i>Donde esté disponible la capacidad</i>
	Crear y divulgar mensajes basados en las tendencias de los datos sociales sobre la percepción de la comunidad a fin de aumentar la demanda de vacunas en los grupos destinatarios. Considerar algunos elementos acerca de los factores comportamentales y sociales que impulsan la vacunación a fin de comprender mejor la confianza en las vacunas contra la COVID-19 y las percepciones conexas.
	Crear y divulgar mensajes para manejar las expectativas de acceso a las vacunas contra la COVID-19 en los grupos que no son prioritarios.
	En colaboración con las organizaciones de la sociedad civil y otros asociados, preparar a los líderes comunitarios (por ejemplo, jefes comunales, líderes religiosos, grupos de mujeres, etc.) con respecto a su papel en la comunicación de mensajes clave, creación de la demanda, detección y respuesta frente a los rumores, la información errónea y la reticencia ante las vacunas.

Medición, evaluación y aprendizaje

X	<i>Prioridad</i>
	Formular un plan sencillo de medición, evaluación y aprendizaje desde las primeras fases de la planificación estratégica, que incluya:
	un objetivo general claro;
	objetivos concretos, cuantificables, alcanzables, pertinentes y con plazos establecidos;
	indicadores clave del desempeño;
	un esquema de los métodos de recopilación de datos, que incluya información sobre quiénes recopilarán los datos, cómo y con qué frecuencia;
	mecanismos para garantizar que se informe regularmente acerca del aprendizaje y se utilice para fundamentar las actividades en marcha.
X	<i>Donde esté disponible la capacidad</i>
	Asignar financiamiento a las actividades de medición, evaluación y aprendizaje.
	Asignar suficientes recursos humanos a las actividades de medición, evaluación y aprendizaje, por ejemplo, al hacer que una persona sea responsable de la gestión y la coordinación generales y al garantizar que los puntos focales realicen actividades para su propia área de trabajo, según sea necesario.



Sección 2: Plantilla del plan de comunicación y participación de la comunidad relativo a la vacuna contra la COVID-19

Fecha:

Cómo utilizar esta plantilla

Esta es una plantilla para que los ministerios de salud y las organizaciones asociadas formulen un plan de comunicación y participación de la comunidad relativo a la vacuna contra la COVID-19. Puede utilizarse junto con la lista de verificación de los componentes esenciales de un plan de comunicación y participación de la comunidad relativo a la vacuna contra la COVID-19. Los planes para las vacunas contra la COVID-19 deberán basarse en los planes de comunicación de riesgos y participación de la comunidad relacionados con la COVID-19 o con todos los peligros, y deberán abarcar todas las etapas de la introducción y el despliegue de las vacunas.

Esta plantilla incluye algunas sugerencias de redacción con respecto a los resultados, objetivos, principios y fases que pueden adaptarse según sea necesario en los planes nacionales, así como herramientas que pueden utilizarse para apoyar el proceso de planificación.

Antecedentes

Insertar una descripción breve sobre la pandemia de COVID-19 y la situación de los planes de desarrollo e introducción de la vacuna, que incluya:

- *el contexto demográfico y epidemiológico sobre la COVID-19, a nivel nacional y subnacional;*
- *un resumen de los grupos poblacionales de interés (por ejemplo, grupos prioritarios para la vacunación que incluyen a personas mayores, personal de salud y otros);*
- *los datos sociales y comportamentales disponibles, obstáculos comportamentales y factores motivadores determinados mediante la investigación social existente;*
- *las cuestiones clave pertinentes para la comunicación y participación de la comunidad: visión general de las actividades actuales de comunicación y participación de la comunidad con respecto a la vacuna contra la COVID-19;*
- *las brechas en las actividades, los datos, los conocimientos y los recursos relacionados con las vacunas contra la COVID-19;*
- *las tasas de la cobertura de la vacunación ordinaria, los retos conexos y otros indicadores de salud importantes.*

Componentes de la planificación estratégica

Resultado general único de las comunicaciones

Que las personas:

- *entiendan el enfoque adoptado por [insertar nombre del país] para el despliegue de las vacunas contra la COVID-19 (incluida la estrategia para asignar prioridades), tengan confianza en él y crean que es justo;*
- *mantengan la confianza en las vacunas contra la COVID-19 y en la vacunación ordinaria, así como la demanda de estas vacunas, y*
- *comprendan la importancia de otros comportamientos que contribuyen a la protección de la salud y de mantenerlos (lavado de las manos, uso de mascarillas, distanciamiento físico, etc.).*



Objetivos sugeridos

- ✓ **Mejorar los conocimientos y la concientización del público (y manejar sus expectativas)**, al asegurarse de que las personas dispongan de la información que necesitan sobre las vacunas contra la COVID-19.
- ✓ **Aumentar la confianza en torno a las vacunas contra la COVID-19** al asegurarse de que, aun en circunstancias en rápida evolución, las personas disponen de la mejor información posible.
- ✓ **Subrayar la necesidad de continuar con las medidas de salud pública** (lavado de las manos, uso de mascarillas, distanciamiento físico, etc.).
- ✓ **Reforzar el apoyo a la vacunación ordinaria**, por medio de la comunicación y participación con respecto a las vacunas contra la COVID-19 como una oportunidad para mejorar los conocimientos y la confianza en las vacunas, además de prever y manejar los riesgos de una mayor demanda de vacunas causada por problemas con las vacunas contra la COVID-19.

Principios orientadores de la comunicación

- ✓ **Transparente y proactiva:** *comunicar lo que sabemos y lo que no sabemos; transmitir información de manera oportuna y proactiva, aun en el contexto de la incertidumbre.*
- ✓ **Basada en datos y evidencia:** *estrategias, planes y actividades fundamentados en la evidencia sobre conocimientos, actitudes, percepciones y comportamientos procedente de diversas fuentes.*
- ✓ **Permite empoderar y comprometer:** *hay mayor probabilidad de que las comunidades empoderadas y comprometidas acepten las vacunas y apoyen la estrategia para su despliegue.*
- ✓ **Basada en asociaciones:** *ministerios de salud con otros asociados nacionales y regionales, como organismos de las Naciones Unidas, bancos de desarrollo, ONG nacionales e internacionales, etc.*
- ✓ **Iterativa:** *las estrategias, planes y actividades se revisan y perfeccionan continuamente para satisfacer las necesidades en constante cambio de las comunidades.*
- ✓ **Oportuna, coordinada y coherente:** *Todos los niveles del gobierno deben coordinar la divulgación de la información e intercambiarla de manera oportuna. El conjunto de mensajes emanados del gobierno debe ser coherente en todas las cuestiones técnicas y de inocuidad relacionadas con las vacunas contra la COVID-19, pero sin dejar de reconocer que es posible que los mensajes tengan que adaptarse a los contextos locales.*

Fases

Se necesitarán tres fases bien diferenciadas de la actividad de comunicación a medida que las vacunas se desarrollen, se aprueben y se distribuyan en los países. Cada fase exigirá un enfoque especial y específico de las comunicaciones:

- ✓ **Antes del despliegue (ahora):** *Informar (por ejemplo, sobre las vacunas), forjar consensos y manejar las expectativas (por ejemplo, acerca del enfoque previsto para el despliegue de las vacunas a grupos prioritarios, los eventos adversos luego de la vacunación, etc.) y reforzar la necesidad de continuar con las medidas de salud pública (lavado de las manos, uso de mascarillas, distanciamiento físico, etc.).*
- ✓ **Despliegue inicial a grupos prioritarios:** *Continuar las comunicaciones acerca de la vacuna y la asignación de prioridades; generar demanda en los grupos prioritarios; manejar los eventos adversos luego de la vacunación; responder a los rumores, la información*



equivocada y las dudas ante la vacuna; manejar las posibles percepciones de distribución desigual entre los países y dentro de ellos. Al mismo tiempo, mantener la confianza del público en las vacunas contra la COVID-19 y la vacunación ordinaria. Reforzar la necesidad de continuar aplicando las medidas de salud pública.

- ✓ **Despliegue más amplio:** *A medida que los países puedan avanzar hacia un despliegue más amplio, aumentar la demanda y la confianza en las vacunas contra la COVID-19; manejar cualquier evento adverso luego de la vacunación; responder a los rumores, la información errónea y la reticencia ante las vacunas; mantener la confianza del público en las vacunas contra la COVID-19 y en la vacunación ordinaria. Reforzar la necesidad de aplicar las medidas de salud pública apropiadas.*





Coordinación

Ministerios principales y su personal

Definir quién está a cargo del contenido técnico y quién será responsable de la coordinación. Incluir a los ministerios y departamentos pertinentes, las funciones y responsabilidades individuales y la información de contacto.

Funciones y responsabilidades de los asociados externos

Organigrama de otros asociados y puntos focales, sus funciones y responsabilidades e información de contacto.

Contrapartes subnacionales

Por ejemplo, autoridades provinciales de salud.

Cuadro para rastrear a todo el personal pertinente en todos los organismos

Función, nombre y datos de contacto	Ministerio u organización asociada	Zona de captación	Responsabilidades principales
<i>por ej., señora X, jefa de comunicación para el desarrollo, número de teléfono, dirección de correo electrónico</i>	<i>por ej., UNICEF</i>	<i>por ej., oficina nacional</i>	<i>por ej., demanda de vacunas, redes sociales, temas para el debate</i>
<i>cont.</i>			

Mecanismo de coordinación

Insertar detalles acerca de la manera en que se coordinará la comunicación y la participación de la comunidad con otras áreas técnicas, ministerios y asociados hasta llegar al nivel subnacional (por ejemplo, a través del grupo de trabajo sobre comunicación de riesgos y participación de la comunidad).

Procedimientos normalizados de trabajo

Por ejemplo, sistemas de intercambio de información, procesos de aprobación de los mensajes y materiales clave, qué organismo hablará primero sobre cuál tema, cómo lograr la consonancia de todos los mensajes. Indique si esos procedimientos difieren de los planes de comunicación de riesgos y participación de la comunidad vigentes relacionados con la COVID-19 o con todos los peligros; de lo contrario, mencione sencillamente que se aplicarán los procedimientos de emergencia vigentes.

Voceros

Ministerio/asociado/ líder político nacional	Vocero	Datos de contacto	Área de responsabilidad	Fecha de la capacitación más reciente sobre medios



<i>por ej., ministerio de salud</i>	<i>por ej., doctor XXXX, líder de comunicación de riesgos</i>	<i>por ej., dirección de correo electrónico Número de teléfono</i>	<i>por ej., inocuidad de las vacunas, asignación de prioridades</i>	<i>por ej., 2014: se necesita actualización</i>
<i>cont.</i>				

Mapeo de los públicos destinatarios

El mapeo de los públicos destinatarios deberá hacerse en coordinación con los pilares técnicos responsables de determinar los grupos prioritarios para la vacunación, así como las prioridades de comunicación. Indicar de dónde procede la información, por ejemplo, escucha social, encuestas de conocimientos, actitudes y prácticas, etc.

Público destinatario	Percepción del riesgo <i>Utilizar fuentes de datos disponibles o conocimientos existentes</i>	Resultado deseado de las comunicaciones	¿Qué canales utiliza el público y en cuáles confía?	¿Quién influye en el público?
<i>por ej., personal de salud; personas mayores; población joven</i>	<i>por ej., ¿cómo espera que su público destinatario se sienta acerca de las vacunas contra la COVID-19? ¿Estarán preocupados, vacilantes o temerosos y, por lo tanto, las verán como un riesgo alto? ¿O tienen esperanzas poco realistas y, por lo tanto, es probable que dejen de practicar los comportamientos de protección?</i>	<i>por ej., el público destinatario confía en el proceso de los ensayos clínicos y la aprobación para producir vacunas seguras; los públicos entienden que las vacunas no son una solución mágica y que puede hacer falta algún tiempo para vacunar a toda la población y, por ende, siguen practicando comportamientos de prevención</i>	<i>por ej., televisión, radio, periódicos, redes sociales, reuniones comunitarias, por conducto de líderes tradicionales</i>	<i>por ej., personas famosas, profesionales de salud de alto perfil, líderes tradicionales</i>
<i>cont.</i>				



Mensajes clave

Los mensajes clave deben estar fundamentados en prioridades técnicas, en las necesidades de información determinadas por la escucha de diversas fuentes y dirigidos a los públicos destinatarios según el mapeo.

Banco de mensajes

Público destinatario 1	
Mensajes clave	Mensajes de apoyo

Materiales de comunicación de riesgos y participación de la comunidad

Los materiales deben estar fundamentados en las prioridades técnicas y en las necesidades de información determinadas por las actividades de escucha de diversas fuentes, y estar dirigidos a los públicos destinatarios según el mapeo y estar en consonancia con los mensajes clave.

Rastreador de los materiales

Artículo necesario	Ya existe (Sí/No)	Persona que dirige la elaboración o la adaptación de los materiales	Cronograma
por ej., materiales de información, educación y comunicación como carteles,		Nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono	





<i>anuncios de servicio público pregrabados, etc.</i>			

Escucha social de diversas fuentes y datos sociales

Los datos deben recopilarse y utilizarse de manera iterativa para fundamentar la elaboración de contenidos y mensajes, planes y actividades de comunicación y participación de la comunidad y otros equipos pertinentes. Aplicar algunas herramientas, como por ejemplo, un registro de rumores, para hacer el seguimiento, responder y manejar la información errónea.

Sistemas actuales de escucha social y recopilación de datos sociales en funcionamiento

Plataforma o fuente	Actividades de monitoreo	Temas y palabras clave	Asociado o persona responsable: nombre, datos de contacto	Protocolo de intercambio de información	Fortalezas y debilidades de estos datos	Oportunidades de expansión
<i>por ej., Facebook</i>	<i>por ej., monitoreo manual, dos veces por semana</i>	<i>por ej., #COVID19, #vaccineswork</i>	<i>por ej., OPS/OMS, señora X, dirección de correo electrónico, número de teléfono</i>	<i>por ej., un resumen de los mensajes de correo electrónico intercambiado dos veces por semana con el ministerio de salud, la OPS/OMS, el UNICEF, etc.</i>	<i>por ej., +: regular, los monitores cambian con el tiempo -: manual, no sistemático</i>	<i>con recursos humanos adicionales, podrían ampliarse los términos de búsqueda y la regularidad del monitoreo; sería útil buscar también los eventos adversos luego de la vacunación</i>
<i>por ej., estudio sobre conocimientos, actitudes y prácticas</i>	<i>por ej., análisis de datos después de cada serie consecutiva de encuestas</i>	<i>por ej., aceptación de la vacuna contra la COVID-19 y reticencia en cuanto a las vacunas</i>	<i>por ej., OPS/OMS, señor X, dirección de correo electrónico, número de teléfono</i>	<i>por ej., presentación resumida con gráficos sencillos y resultados clave transmitidos al ministerio</i>	<i>por ej., +: datos sociales detallados muestran los cambios en diferentes etapas -: recursos importantes</i>	<i>por ej., con recursos adicionales podría llevarse a cabo una evaluación rápida entre el personal de salud como grupo prioritario</i>



				de salud, la OPS/OMS, el UNICEF, etc.	tes, tiempo limitado	para la vacunación
cont.						

¿Qué otros conocimientos pertinentes se han obtenido de los datos ya recopilados, si los hay, y qué lagunas significativas quedan en los datos? ¿Qué enseñanzas ya se conocen sobre las percepciones sobre la COVID-19 y la vacuna contra la COVID-19?

- Por ejemplo, a partir de evaluaciones rápidas, datos de escucha social, análisis de obstáculos, encuestas...
- cont.

¿Se cuenta con datos desglosados por grupo destinatario? ¿Hay otras fuentes de datos disponibles o planificadas para recopilar información sobre las percepciones y los comportamientos de los grupos destinatarios?

Grupo al que está dirigido un proyecto	Datos necesarios	Datos disponibles	Otras necesidades
por ej., personal de salud, personas mayores y personas con algún trastorno de salud	por ej., percepciones, comportamientos, fuentes de información de confianza	por ej., un estudio sobre conocimientos, actitudes y prácticas sobre la percepción, que data de junio del 2020	por ej., conjuntos de datos sobre comportamientos actuales, fuentes de información de confianza, tendencias a lo largo del tiempo
cont.			

Temas y asuntos clave que se deben monitorear:

- disposición a ser vacunado;
- razón de la resistencia o la aceptación;
- rumores, mitos, información errónea, preguntas e inquietudes;
- informes de eventos adversos luego de la vacunación;
- necesidades de información de la comunidad;
- opiniones de voces influyentes;
- ...cont.

Hashtags y palabras clave que se pueden monitorear:

- #vacunasfuncionan, #vacunaCOVID19, #coronavacuna, #vacunacovid, #vacunacoronavirus, #vacunas, #antivacunas;
- "vacuna COVID-19" combinado con otras palabras clave como "distribución", "dosis", "ensayos clínicos", "hospital", "eficaz", "inocuo", "peligroso", "caro", "gratis", "no disponible", "accesible", "nocivo", "ingredientes", "antivacunas".



Circuitos de retroalimentación

La inteligencia recibida a través de fuentes de escucha social debe retroalimentarse en la planificación de la comunicación y participación de la comunidad y en el trabajo de otros equipos técnicos. Esto ayudará a que las actividades estén en consonancia con las necesidades de los grupos destinatarios.

Describe cómo se utilizarán las actividades de escucha para fundamentar la comunicación y la participación de la comunidad, así como la estrategia y las actividades de otros equipos técnicos.

Rastreador de los rumores y la información equivocada

Elaborar un protocolo nacional y transversal de asociados para el manejo de los rumores y la información errónea, lo que incluirá un rastreador de eventos:

- *Fecha del evento*
- *Fuente del rumor o la información errónea: por ejemplo, twitter, escuchado por el trabajador de salud*
- *Centro de salud más cercano (si se conoce)*
- *Contenido de los rumores o la información errónea*
- *Tipo de mensaje: por ejemplo, rumores, información errónea, creencia, preocupación, otros*
- *¿Está relacionado el mensaje con:*
 - *la COVID-19?*
 - *las vacunas contra la COVID-19 (si hay varias vacunas en el mercado, mencionarlas todas)?*
 - *otras vacunas?*
 - *un evento adverso luego de la vacunación?*
 - *otros?*
- *Este mensaje:*
 - *¿Crea un riesgo de salud pública?*
 - *¿Reduce la confianza en las partes interesadas clave?*
 - *¿Estigmatiza a las personas que no están vacunadas?*
 - *¿Estigmatiza al personal de salud?*
- *¿Es necesario tomar alguna medida (elaborar criterios nacionales para determinar a qué tipo de rumores o información equivocada se debe responder y cómo)?*
 - *Sí.*
 - *No.*
 - *No estoy seguro.*

Describe los planes para ampliar o fortalecer aspectos del sistema actual de escucha social

Por ejemplo:

- *recursos humanos;*
- *presupuesto para un estudio y encuestas más detallados;*
- *protocolos para responder a los rumores y a la información errónea;*
- *sistema de intercambio de conocimientos más fuerte en funcionamiento;*
- *marco para la utilización de los resultados;*
- *cont.*



Medios tradicionales

Lista de medios y periodistas clave

Plataforma o publicación	Función, nombre y datos de contacto	Asociado o persona responsable de la relación (si procede)	Ámbito de especialización, si lo hubiere
<i>The Guardian</i>	Nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono	Ministerio de salud, director de medios de comunicación	Salud y vacunas
cont.			

Medios sociales y digitales

Insertar detalles acerca del protocolo para manejar las cuentas de redes sociales y mantener actualizadas las páginas web.

Mapa de las plataformas de medios sociales y digitales de los ministerios y asociados

Ministerio o asociado	Plataforma	Asociado o persona responsable	Público destinatario, alcance, tasa de participación, etc.	Contenido necesario
Ministerio de salud	Sitio web	Nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono	Público en general, X, XXX visitas por mes, etc.	Copia en la web, actualizaciones periódicas, comunicados de prensa
cont.	Cuenta de Twitter	Nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono	Número de seguidores, tasa de participación, etc.	Contenido de redes sociales

Preparación para las crisis y respuesta ante ellas

Insertar detalles acerca de su plan de comunicaciones en caso de crisis, que incluya los riesgos principales previstos y la respuesta adecuada. Describa con claridad las funciones y responsabilidades de los asociados, identifique y capacite a los voceros y elabore materiales con antelación para permitir una respuesta rápida.

Problema	Riesgos	Resultado deseado	Mensajes clave	Enfoque a la gestión
Eventos adversos luego de la vacunación	Amenaza a la confianza pública y a la demanda de vacunas	El público confía en el sistema de vigilancia de la inocuidad de las vacunas, entiende que la mayoría de los eventos adversos después	Pendientes	Comunicar de manera proactiva las expectativas en cuanto a los eventos adversos luego de la vacunación



		de la vacunación son coincidencias y no tienen relación causal con la vacuna, y confía en que los eventos adversos después de la vacunación se manejan de manera rápida y responsable.	Explicar el sistema de vigilancia de la inocuidad Responder primero, rápido, con empatía, comunicar incertidumbre, etc.
--	--	--	--

Planificación de contingencias para los efectos adversos después de la vacunación

En el peor de los casos	Posibles consecuencias	Nivel de gravedad	Respuesta inicial	Acciones preventivas
por ej., evento adverso después de la vacunación debido a una aguja sin desinfectar	por ej., pérdida de confianza en las vacunas y el personal de salud	5	por ej., despliegue rápido de mensajes empáticos, respuesta rápida de comunicación y participación de la comunidad	por ej., capacitación sobre prácticas seguras de vacunación
cont.				

Declaraciones iniciales en preparación para las contingencias

Las declaraciones iniciales son mensajes sencillos y predefinidos que se utilizarán en caso de crisis. Todos los voceros y las partes interesadas clave deben estar al tanto de estas declaraciones con antelación. Estas declaraciones se pueden utilizar para responder rápidamente y con empatía antes de que estén disponibles otros conocimientos.

Evento o crisis sobre inocuidad	Declaración inicial	Declaración autorizada por	Protocolo para la autorización final en caso de crisis
por ej., la persona se enferma después de la vacunación, causa indeterminada	por ej., "Nuestra más profunda simpatía va a los afectados por..." "Hemos implementado nuestro plan de respuesta ante las crisis, asignando la máxima prioridad a la seguridad de nuestra población". "Les mantendremos informados acerca de todos los detalles y publicaremos nueva	por ej., declaración sobre la situación preautorizada por el ministerio de salud, la OPS/OMS, el UNICEF (mencione los nombres y datos de contacto)	por ej., declaración que será contextualizada por el ministerio de salud y distribuida a los voceros en la hora que sigue al evento



	<i>información en nuestro sitio web www.xyz.com y en las sesiones informativas diarias del ministerio de salud para la prensa".</i>		
<i>cont.</i>			

Participación de la comunidad

Mapeo de los interesados directos o de la red

Tipo de interesado directo o red	Organización o persona:	Nombre del punto focal y detalle de contacto:	Función prevista	Plan de participación:
<i>por ej., organización de la sociedad civil, organización comunitaria, líderes religiosos, etc.</i>	<i>por ej., Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, organización de jóvenes</i>	<i>Nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono</i>	<i>por ej., función clave en la planificación, la mejora de la comprensión y la aceptación, la forja de consensos para la asignación de prioridades</i>	<i>por ej., reuniones ordinarias; participación desde el inicio del proceso de planificación</i>
<i>cont.</i>				

Mapeo de las comunidades

Comunidad destinataria:	Mecanismo para llegar hasta ellas:	Datos existentes	¿Quién tiene influencia en estas comunidades?	Nivel de prioridad para recibir la vacuna contra la COVID-19:	¿Hay problemas de acceso?
<i>por ej., personas mayores, grupos étnicos minoritarios</i>	<i>por ej., ONG, líderes comunitarios tradicionales, gobierno local</i>	<i>por ej., conocimientos, prácticas de percepción, canales de comunicación de confianza, religión, prácticas culturales</i>	<i>por ej., curanderos tradicionales, personas famosas, líderes locales</i>	<i>por ej., prioridad alta: primer público destinatario; intermedia: etapa posterior del despliegue de la vacuna</i>	<i>por ej., la persona vive en zona de difícil acceso, el terreno presenta obstáculos en la temporada de lluvias</i>
<i>cont.</i>					



--	--	--	--	--	--

Describir los planes de capacitación y participación del personal de salud

Grupo destinatario de personal de salud	Mecanismo para censarlos y llegar hasta ellos:	Plataformas en línea o de otro tipo para la capacitación	Dominios del contenido de aprendizaje	Guías de ayuda y herramientas de decisión	Mecanismo de evaluación y retroalimentación
<i>por ej., personal que administra las vacunas contra la COVID-19</i>	<i>por ej., listas nacionales sobre enfermeros o asociaciones profesionales, organismo de certificación, lista de líneas de los centros de salud</i>	<i>por ej., plataforma de aprendizaje de la OPS/OMS, seminarios en la web, formación previa al servicio y en el trabajo, "Internet of Good Things", etc.</i>	<i>por ej., mensajes clave sobre la vacuna contra la COVID-19, comunicación eficaz, comunicación con miembros de la comunidad que tienen dudas acerca de la vacuna, etc.</i>	<i>por ej., diagrama de flujo para comunicarse durante la sesión de vacunación contra la COVID-19, mensajes clave, etc.</i>	<i>por ej., pruebas previas y posteriores a la capacitación para medir el aprendizaje, las percepciones y la confianza; árbol de comunicación para informar sobre rumores, mitos, información equivocada</i>
<i>cont.</i>					

Preparación de miembros clave de la comunidad en cuestiones como demanda de vacunas, reticencia a la vacunación y manejo de las expectativas

Grupos destinatarios	Coordinación con las organizaciones de la sociedad civil y otros socios sobre el terreno	Plataformas en línea o de otro tipo para la capacitación	Dominios del contenido de aprendizaje	Mecanismos para conocer la opinión del público
<i>por ej., líderes comunitarios</i>	<i>por ej., la red comunitaria del personal de salud</i>	<i>por ej., reuniones comunitarias, plataforma SMS para intercambiar mensajes</i>	<i>por ej., entender a los grupos prioritarios, mensajes clave de la vacuna contra la COVID-19, comunicarse con</i>	<i>árbol de comunicación para informar sobre rumores, mitos, información errónea</i>



			<i>miembros de la comunidad que tienen dudas con respecto a la vacuna, etc.</i>	
<i>cont.</i>				

Seguimiento, evaluación y aprendizaje

META
OBJETIVOS INTELIGENTES (SMART, por su sigla en inglés)
<i>Incluya objetivos de comunicación inteligentes (SMART), es decir, específicos, cuantificables, alcanzables, pertinentes y con plazos establecidos</i>

Insumos	Actividades	Resultados	Resultados (corto plazo)	Resultados (largo plazo)	Impacto
<i>¿Qué se necesita para planificar y preparar los resultados de la comunicación? ¿Cómo se comprobarán los supuestos y se recopilará la información para fundamentar la estrategia?</i>	<i>¿Qué se necesita para producir y aplicar y los resultados de la comunicación?</i>	<i>¿Cuáles son los productos y actividades de comunicación que le llegarán al público destinatario y despertarán su interés?</i>	<i>¿Qué cambios inmediatos se producen en el público destinatario como resultado de la comunicación?</i>	<i>¿Qué cambios se mantienen en el público destinatario como resultado de la comunicación?</i>	<i>¿Qué resultados son causados, total o parcialmente, por la comunicación?</i>
<i>por ej., presupuesto, recursos humanos</i>	<i>por ej., creación de capacidad y desarrollo del contenido</i>	<i>por ej., mensajes, materiales, actividades de capacitación</i>	<i>por ej., el personal de salud dispone de las herramientas y las habilidades que necesita para comunicarse</i>	<i>por ej., los públicos destinatarios están vacunados</i>	<i>por ej., hay confianza y apoyo fuertes para las vacunas, tasas reducidas de la COVID-19</i>
<i>cont.</i>					

Para cada uno de los puntos en el cuadro anterior, sírvase mencionar:

- indicadores;
- métodos para el seguimiento de estos indicadores;
- persona responsable de recopilar, analizar e intercambiar los datos.



Cronograma

Presente una descripción narrativa del cronograma para el próximo año. Tenga en cuenta las incertidumbres con respecto a los plazos de introducción de la vacuna. Asignar prioridad a las actividades de la fase 1 para que se lleven a cabo de manera urgente.

Primer trimestre del 2021...

Segundo trimestre del 2021...

Tercer trimestre del 2021...

Cuarto trimestre del 2021...

Presupuesto

Elaborar un presupuesto para todas las actividades de comunicación y participación de la comunidad. Indicar los mecanismos de financiamiento actuales y posibles. Incluya todas las actividades descritas en el plan y considere el uso de la lista de verificación para apoyar la asignación de prioridades, si fuese necesario.

Rubros presupuestarios clave:

- ✓ 1...
- ✓ 2...
- ✓ 3...
- ✓ cont.

Mecanismos de financiamiento:

- ✓ Fuente 1...
- ✓ Fuente 2...
- ✓ Fuente 3...

Brechas





Glosario

Comunicación de riesgos: Es el intercambio en tiempo real de información, asesoramiento y opiniones entre las autoridades y las personas expuestas al riesgo durante una emergencia, lo que permite a las personas tomar decisiones fundamentadas sobre cómo protegerse a sí mismas y a los demás. Mediante la escucha, la comunicación de riesgos también permite a las autoridades garantizar que el asesoramiento que proporcionan sea fiable, pertinente y pueda ejecutarse y que las medidas de respuesta más amplias sean aceptables. La comunicación del riesgo está estrechamente relacionada con la promoción de la salud, las comunicaciones para la salud (C4H, por su sigla en inglés) y las comunicaciones para el desarrollo (C4D, por su sigla en inglés). Exige conjuntos de habilidades especiales y procedimientos rápidos para responder eficazmente a una situación de emergencia.

Comunicación estratégica: Término amplio que abarca todas las comunicaciones destinadas a lograr un resultado específico. Abarca tanto la comunicación de riesgos como la comunicación de liderazgo. Dos términos relacionados son C4H y C4D.

Comunicaciones de liderazgo: Comunicación para fomentar la confianza en un gobierno u organización, proteger su reputación y generar apoyo para las políticas y acciones que promueve. En caso de emergencia, implica la comunicación sobre la situación actual, las iniciativas de respuesta y el impacto de estas iniciativas, así como la promoción para fomentar la acción conjunta o la recaudación de fondos. La comunicación de liderazgo refuerza la confianza en la respuesta y las organizaciones que la dirigen, fomenta la aplicación de sus recomendaciones, fortalece las asociaciones de trabajo, apoya la movilización de recursos y mantiene informados al público y a otras partes interesadas. La comunicación de liderazgo está estrechamente relacionada con las relaciones externas, las comunicaciones externas, las relaciones con los medios de comunicación y la información pública.

Demanda de vacunación: Las acciones de las personas y las comunidades para buscar, apoyar y promover las vacunas y los servicios de vacunación.²

Escucha de diversas fuentes: Un sistema que agrupa a varias fuentes de inteligencia sobre el conocimiento, las percepciones y los comportamientos de la comunidad a fin de fundamentar las comunicaciones estratégicas y la toma de decisiones para dar una respuesta más amplia. Las fuentes pueden incluir fuentes formales e informales de datos, como la escucha de redes sociales, el monitoreo de los medios de comunicación, encuestas, debates en grupos focales, comentarios recibidos durante las actividades de participación de la comunidad o preguntas y preocupaciones planteadas a través de líneas directas de ayuda.

Participación de la comunidad: Establecimiento de relaciones que permitan a los miembros de la comunidad y a las organizaciones trabajar unidos para abordar conjuntamente los problemas relacionados con la salud, incluidas las emergencias sanitarias. Mediante la participación de la comunidad, esta deja de ser un actor pasivo y está empoderada para desempeñar un papel activo en la respuesta ante una amenaza de emergencia para la salud. La participación de la comunidad está estrechamente relacionada con la movilización social.

² Definición aprobada por el Grupo de Trabajo sobre el Decenio de las Vacunas del Grupo de Expertos en Asesoramiento Estratégico (SAGE) sobre Inmunización, 2017.





Plan o estrategia nacional de comunicación y participación de la comunidad: Un plan o estrategia nacional que establece principios clave y procedimientos operativos estándar para guiar la comunicación de riesgos y la participación de la comunidad durante las emergencias, generalmente elaborado como parte de las actividades de preparación para la gripe pandémica.

Reticencia acerca de las vacunas: Demora en la aceptación o rechazo de las vacunas a pesar de la disponibilidad de servicios de vacunación. Es un tema complejo y propio de cada contexto, varía a lo largo del tiempo y en función del lugar y las vacunas. Está influenciado por factores como la complacencia, la comodidad y la confianza.³

Todos los peligros: Término que describe algo que es pertinente para las emergencias de todo tipo, incluidos los desastres (por ejemplo, terremotos, tifones), crisis humanitarias, conflictos y brotes de enfermedades infecciosas.

OPS/CMU/COVID-19/21-0001

© Organización Panamericana de la Salud, 2021. Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

³ Definición aprobada por el Grupo de Trabajo sobre el Decenio de las Vacunas del Grupo de Expertos en Asesoramiento Estratégico (SAGE) sobre Inmunización, 2014.