



**Un práctico conjunto de
herramientas para políticos
durante la pandemia del
COVID-19**

**Kit de respuesta en
situaciones de crisis**

INTRODUCCIÓN

En cualquier momento durante su mandato, un político puede enfrentarse a una crisis; una situación inesperada que afecta la vida de la mayoría de los ciudadanos y las ciudadanas de un país. Durante una crisis, las reglas normales de la política ya no se aplican y las actividades no se llevan a cabo como de costumbre. En una situación así, los políticos, partidos políticos y representantes elegidos y del gobierno tienen diferentes responsabilidades y necesitan contar con un conjunto de habilidades distintas. Sin embargo, la política y la democracia no se detienen durante las pandemias y demás eventos extremos.

Una democracia fuerte y saludable necesita atención y cuidados constantes. Durante una crisis debemos estar aún más atentos, ya que los gobiernos suelen utilizar las situaciones de crisis, durante las cuales las personas tienen miedo e incertidumbre, para expandir sus poderes y limitar el espacio político y cívico. En otras palabras, los tiempos de crisis son momentos peligrosos en la vida política de un país. Es comprensible que las y los ciudadanos(as) busque protección y tranquilidad en su gobierno, y a menudo están dispuestos(as) a otorgar a las autoridades poderes extraordinarios para ese fin. Las democracias emergentes o menos resilientes corren un mayor riesgo de sufrir un retroceso democrático porque carecen de principios, instituciones y procesos democráticos firmemente establecidos. Esto hace que el papel de los políticos en esos países sea aún más importante. Deben fungir como salvaguarda de los principios democráticos y protegerlos contra el uso indebido del poder o el dinero durante una crisis. Por este motivo, es importante que los políticos entiendan la dinámica de una crisis y cómo responder a ella. Esta guía ofrece una estrategia práctica que ayuda a los políticos a hacer exactamente eso.

Las crisis vienen en diferentes formas y tamaños. Cada crisis es única y requiere una respuesta personalizada. Una crisis financiera es diferente de una crisis natural, como un terremoto, un tornado o una inundación. Y un ataque terrorista es diferente de una crisis de salud, como una epidemia o pandemia. Sin embargo, también existen similitudes entre las crisis y la manera en que se responde a ellas. En este conjunto de herramientas para políticos, partidos y, en menor medida, gobiernos, se resumen importantes lecciones y respuestas a una crisis. Como tal, esta guía se puede aplicar a diferentes crisis, pero fue creada en respuesta al brote global sin precedentes de COVID-19 en 2020. La pandemia de COVID-19 confronta a los líderes políticos con inmensos desafíos en diferentes niveles; necesitan controlar la propagación del virus, monitorear la capacidad de los servicios de salud, apoyar a sus comunidades a través de la prestación adaptada de servicios, apoyar a las empresas locales y a la ciudadanía que se enfrentan al desempleo y la inseguridad financiera, mientras los ingresos del gobierno disminuyen y las inseguridades económicas cobran una gran importancia. Este kit de respuesta ofrece orientación a los políticos sobre la manera de responder al COVID-19, con lecciones que deberían ser aplicables en otras situaciones.

Coen Pustjens, abril de 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. Contextualización de la crisis	4
• <i>Fuentes de información y creación de una coalición</i>	5
2. Respuesta nacional	5
• <i>Recomendaciones de salud pública</i>	6
• <i>Medidas nacionales de respuesta a emergencias</i>	7
• <i>Medidas regulatorias adicionales durante una crisis</i>	8
• <i>Limitación de las medidas de emergencia y la centralización del poder</i>	8
3. Democracia electrónica y democracia participativa	9
• <i>Procesos de toma de decisiones políticas durante una crisis</i>	9
• <i>Herramientas de democracia participativa</i>	13
• <i>Consejos para el alcance comunitario político</i>	15
• <i>Uso de herramientas virtuales para mantener informada a la ciudadanía</i>	16
4. Recursos de comunicación	16
• <i>Videos e infográficos</i>	17
• <i>Carteles</i>	17
• <i>Anuncios de servicio público</i>	18
5. Medios de comunicación	18
• <i>Elaboración de un listado de medios de comunicación</i>	19
• <i>Monitoreo de los medios de comunicación</i>	19
• <i>Hechos y expertos</i>	20
• <i>Actualizaciones frecuentes</i>	20
• <i>Equipo de respuesta rápida</i>	20
• <i>Cómo contrarrestar la desinformación</i>	21
6. Errores políticos durante una crisis	21
• <i>Politizar la crisis</i>	22
• <i>Quedarse callado(a)</i>	22
• <i>Contradecir o cuestionar a los expertos</i>	22
• <i>Suspender la supervisión política, la rendición de cuentas y la transparencia</i>	23
• <i>No limitar la duración de las restricciones de emergencia</i>	23
• <i>Restringir los derechos de los medios de comunicación o silenciar a los críticos</i>	23
• <i>Estigmatizar</i>	23
7. Información de contacto	24

1. Contextualización de la crisis

Una crisis a menudo es demasiado caótica y abarca demasiados elementos para comprenderla en su totalidad y las personas luchan por entender qué es lo que está sucediendo, especialmente poco después de que comienza la crisis. Esto causa incertidumbre y plantea preguntas entre la ciudadanía, pero también puede traducirse en desesperación e incluso pánico, ira y frustración. Durante ese tiempo, la gente voltea a ver a sus líderes políticos en busca de orientación. Por lo tanto, como líderes y lideresas políticos(as), es importante responder a una crisis lo más rápido posible. Los políticos pueden usar las siguientes recomendaciones para desarrollar la respuesta de algún partido político o para verificar si la respuesta del gobierno es satisfactoria. La información clave que debe darse durante la primera respuesta a la crisis es la siguiente:

1. *Definición de la crisis: describir el alcance, el tamaño y quiénes están o pueden verse afectados por la crisis*
2. *La ubicación geográfica del lugar donde ocurrió o puede ocurrir la crisis.*
3. *Información sobre la naturaleza o el origen de la crisis*

Es importante recordar que la respuesta inicial a una crisis debe ser objetiva y concisa. Esta comunicación debe proporcionar información concreta y práctica. En el caso del COVID-19, los gobiernos o partidos políticos podrían compartir la siguiente información¹, la cual debe complementarse con datos específicos del país obtenidos de fuentes confiables:

¿Qué son el Coronavirus y el COVID-19?

Los coronavirus son una gran familia de virus, que pueden causar enfermedades en animales o humanos. En humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias. El coronavirus descubierto más recientemente causa la enfermedad del COVID-19. Este nuevo virus y enfermedad eran desconocidos antes de que comenzara el brote en Wuhan, China, en diciembre de 2019.

¿Cuáles son los síntomas del COVID-19?

Los síntomas más comunes del COVID-19 son:

- Fiebre - Cansancio - Tos seca

Algunos pacientes también pueden experimentar dolores, congestión nasal, secreción nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas generalmente son leves y comienzan gradualmente. Algunas personas se infectan pero no desarrollan ningún síntoma ni se sienten mal. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamientos especiales.

¿Quién se puede infectar?

Todos pueden infectarse y es probable que el virus se propague hasta que se encuentre una vacuna permanente. Alrededor de una de cada seis personas que contrae COVID-19 se enferma gravemente y desarrolla dificultad para respirar. Las personas mayores y aquellas con problemas médicos subyacentes como presión arterial alta, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves. Las personas con fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica. Asegúrese de proporcionar información específica sobre los puntos geográficos críticos y focos de infecciones y muertes por COVID-19 en el país, a fin de que las personas puedan actuar en consecuencia.

¿Cuándo debo contactar al médico?

Si una persona tiene fiebre alta y/o problemas para respirar, en combinación con otros síntomas, debe consultar a un médico. No vaya al médico ni al hospital; pida instrucciones por teléfono antes de acudir físicamente a un profesional de la salud.

¹ Toda la información a la que hacemos referencia en este documento proviene de la Organización Mundial de la Salud (OMS): <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

a. Fuentes de información y creación de una coalición

Las respuestas a crisis y emergencias funcionan mejor si el gobierno y los partidos tienen la mayor información posible y si se diseñan e implementan tras consultar con las comunidades y partes interesadas afectadas por la crisis. Por lo tanto, es importante: 1) establecer mecanismos para la recopilación de información sobre la crisis, y 2) formar una coalición inclusiva de respuesta a la crisis. Además de las agencias gubernamentales y los expertos, los gobiernos y partidos políticos pueden obtener información a través de varios canales. La naturaleza global de la pandemia significa que existe una amplia variedad de fuentes, experiencias y lecciones aprendidas que se pueden aprovechar. Algunos ejemplos son las organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional² y los organismos regionales. Además, otros países (vecinos) pueden tener experiencias útiles o información que compartir. Otras fuentes de información y aliados que deberían incluirse en el caso del COVID-19 son las asociaciones de profesionales médicos, organizaciones no gubernamentales involucradas en la prestación de servicios a nivel nacional o local, científicos o expertos académicos (virólogos, epidemiólogos, profesores de salud pública, etc.), autoridades subnacionales y activistas sociales comunitarios. Se debe crear una coalición amplia en respuesta a la crisis, la cual debe ser partícipe de la conversación que sustenta la toma de decisiones políticas.

2. Respuesta nacional

El siguiente paso inmediato que un político, partido, o gobierno debería tomar es crear un bosquejo de su respuesta a la crisis. Esta etapa debe responder a la pregunta: “¿qué va a hacer el gobierno para responder a la crisis?” En este se describe el resultado o las intervenciones políticas que se planean tener. Es comprensible que las personas estén preocupadas y quieran saber qué va a suceder, por lo que una respuesta rápida donde se explique lo que el gobierno está haciendo o planea hacer para responder y resolver la crisis, es crucial. Este mensaje les brinda a las personas la seguridad de que la crisis se está manejando y resolviendo y da claridad sobre lo que las personas pueden esperar y deben hacer. También genera esperanza de que la crisis se resolverá. Al responder a una crisis, es importante recordar lo siguiente:

- 1. Se debe comenzar a trabajar en una respuesta lo más rápido posible, sin dejar de asegurarse de tener una preparación sólida para la crisis. No apresure la respuesta. La comunicación incompleta y con hechos incorrectos, o lo que es peor, la especulación o información errónea, causará más confusión y es una señal de que no se tiene el control.*
- 2. Sea realista sobre lo que la gente puede y no puede esperar, en términos de servicios, medidas de emergencia y los posibles plazos para la resolución de la crisis.*
- 3. Sea honesto(a) sobre lo que no se sabe o no se puede controlar.*

²El Fondo Monetario Internacional tiene un rastreador de políticas que resume las respuestas económicas clave que los gobiernos están tomando para limitar el impacto humano y económico de la pandemia de COVID-19. El rastreador incluye 193 economías:

<https://www.imf.org/en/Topics/imf-and-covid19/Policy-Responses-to-COVID-19>

4. *Sea claro(a) sobre lo que las personas deben saber y hacer en respuesta a la crisis.*

La comunicación y las medidas de respuesta nacional a menudo incluyen tres etapas. En el caso del COVID-19, estas han consistido en recomendaciones de salud pública, medidas de emergencia y medidas regulatorias adicionales en respuesta a la crisis. A continuación se describen ejemplos de cada una de ellas:

a. Recomendaciones de salud pública

Estas recomendaciones genéricas se aplican a toda la ciudadanía y tiene como objetivo controlar la pandemia y “aplanar la curva”.

Lávese las manos frecuentemente

Límpiese las manos periódicamente y a fondo con un desinfectante para manos a base de alcohol o lávelas con agua y jabón. Lavarse las manos matará los virus que puedan estar en sus manos.

Mantenga la distancia social

Mantenga una distancia de por lo menos 2 metros (6 pies) entre usted y cualquier otra persona que esté tosiendo o estornudando. Acercarse aumenta las probabilidades de infectarse con el virus.

Evite tocarse los ojos, nariz y boca

Las manos tocan superficies, lo cual puede hacer que “recoja” el virus. Una vez contaminadas, las manos pueden transferir el virus a sus ojos, nariz y boca. A partir de ahí, el virus puede ingresar a su cuerpo y enfermarlo(a).

Cúbrase con el codo al toser

Cuando tosa o estornude, cúbrase la boca y la nariz con el codo o un pañuelo. Deseche el pañuelo usado de inmediato. Si tose en su mano, puede transferir el virus más fácilmente.

Quédese en casa si se siente mal

Si tiene fiebre, tos u otros síntomas potenciales, quédese en casa. Si tiene fiebre alta y dificultad para respirar, llame al médico. No visite a personas mayores.

Manténgase informado(a)

Manténgase informado(a) sobre los últimos acontecimientos del COVID-19. Siga las indicaciones de su proveedor de servicios de salud, autoridad de salud pública nacional y local y su empleador.

b. Medidas nacionales de respuesta a emergencias

Después de la respuesta inicial, es esencial que se anuncien, lo más rápidamente posible, medidas adicionales destinadas a mitigar o reducir el impacto de la crisis. Dependiendo de la crisis, estas medidas pueden tomar diferentes formas, pero se caracterizan por el hecho de que intentan aliviar o mejorar la vida de las personas afectadas por la crisis mediante intervenciones específicas. El anuncio de estas medidas también se puede llevar a cabo de manera gradual, lo cual se percibe como que están siendo proactivos, expone cada una de las acciones y es indicador de un plan a más largo plazo. Por naturaleza, estas medidas siempre son temporales. Las respuestas al COVID-19 deben incluir tanto políticas sanitarias como económicas (fiscales y monetarias). Algunos ejemplos son:

- *Ampliar el acceso a la seguridad social o a las prestaciones por desempleo.*
- *Garantizar un ingreso básico temporal, especialmente en el caso de los trabajadores estacionales o jornaleros.*

- *Suspender los desalojos de viviendas o congelar el cobro de la renta.*
- *Ofrecer protecciones o indemnizaciones por salarios atrasados, reemplazo de salarios o despidos.*
- *Compensar a los empresarios por la pérdida de ingresos debido a la crisis.*
- *Organizar recaudaciones de fondos de emergencia entre donadores o la comunidad internacional.*
- *Regular el acceso al área afectada por la crisis y el movimiento dentro de ella.*
- *Aumentar las inversiones públicas en las zonas afectadas por la crisis.*
- *Permitir el aplazamiento o la suspensión de pagos (préstamos, deudas, alquileres e hipotecas, servicios públicos, etc.)*
- *Ofrecer cursos gratuitos en línea de escuelas o universidades o programación infantil educativa en TV, durante el tiempo que las escuelas o universidades estén cerradas.*
- *Anunciar un día nacional de duelo o conmemoración.*
- *Ofrecer acceso gratuito y tratamiento en instalaciones médicas para los afectados por la crisis o (parcialmente) compensar a la ciudadanía por los costos de los servicios de salud relacionados con la crisis.*
- *Garantizar el acceso asequible o gratuito a alimentos, agua y necesidades básicas (incluyendo el jabón) para los grupos más vulnerables, incluyendo la posibilidad de establecer, expandir o apoyar mecanismos de distribución de alimentos.*
- *Compensar financieramente a las y los ciudadanos(as) por la pérdida de vidas o bienes como resultado de la crisis, incluyendo los socorristas.*
- *Retrasar o suspender temporalmente la recaudación de impuestos.*
- *Otorgar préstamos sin intereses o subsidios a las pequeñas y medianas empresas.*

Al anunciar y promulgar estas medidas, es una buena práctica dar la mayor cantidad posible de detalles. Entre más detalles se den a las personas, más claridad tendrán sobre las medidas, que esperar y en qué momento. Por ejemplo, las medidas deben ser específicas en cuanto al tipo de personas a las que se aplican, especificar las fechas durante las cuales las medidas estarán en vigor, describir quién puede solicitarlas y de qué manera, y hacer referencia al presupuesto disponible para pagarlas. Si los recursos financieros son escasos, es crucial dirigirse principalmente a aquellas personas que se han visto más afectadas por la crisis o que estén en mayor riesgo. Por lo general, estas incluyen mujeres, personas con discapacidad, minorías étnicas y religiosas, grupos indígenas y jóvenes.

c. Medidas regulatorias adicionales durante una crisis

Además de las medidas específicas de alivio ante una emergencia en todo el país, es posible que se requieran medidas regulatorias temporales adicionales. Con estas se pretende garantizar que la situación durante la crisis no se deteriore más y que las personas sigan las normas y los reglamentos promulgados necesarios para responder a la crisis. Esto es lo que se conoce como “libertades negativas” que establecen restricciones externas que a menudo limitan las acciones y los derechos constitucionales de las personas. Algunos ejemplos son:

- *Cierre de espacios y eventos públicos: parques, playas, centros comerciales, juegos infantiles, cines, teatros, escuelas, eventos deportivos, conciertos, etc.*
- *Prohibición de reuniones públicas de más de un determinado número de personas.*
- *Suspensión temporal de reuniones religiosas.*
- *Aplicación y cumplimiento de las medidas mediante la vigilancia policial y/o multas.*
- *Restricciones de movimiento y/o viajes.*
- *Cierre de los cruces fronterizos.*

- *Realización de pruebas o cuarentena obligatorias para grupos de alto riesgo y personas que viajen desde el extranjero.*
- *Cierre de asilos y casas de retiro a visitantes.*
- *Identificación de profesiones esenciales y no esenciales a partir de las medidas nacionales de contención.*

d. Limitación de medidas de emergencia y centralización del poder

La pandemia de COVID-19 representa una amenaza para la salud pública, pero las medidas de emergencia adoptadas para combatir los peligros también pueden tener impactos discriminatorios y efectos nocivos, y pueden prorrogarse y readaptarse después de que haya pasado la crisis. Esto incluye limitar las libertades civiles. Por lo tanto, es crucial que se comuniquen claramente y con anticipación el periodo y el final de las medidas de emergencia. Esto hará posible que los responsables de tomar las decisiones políticas cumplan con su función legislativa y de vigilancia, les permitirá a los medios de comunicación y al público monitorear la correcta implementación de las medidas y garantizará que las medidas no se utilicen de manera indebida ni se prorroguen indefinidamente, ni más allá de lo necesario. Si no se puede especificar un periodo debido a la continuación de la crisis, el plazo debe reevaluarse y prorrogarse periódicamente. Los siguientes principios pueden ayudar a garantizar que las medidas de emergencia concluyan a tiempo:

1. *Toda restricción de emergencia debe comunicarse claramente, promulgarse de manera transparente, estar bien fundamentada en la ley, ser necesaria para cumplir un propósito legítimo y ser proporcional a la amenaza.*
2. *Las restricciones de emergencia deben ser limitadas en duración, estar sujetas a supervisión independiente, e imponerse y prorrogarse sólo con base en criterios transparentes. Los políticos pueden presionar para que se establezcan disposiciones de tiempo limitado dentro de un proyecto de ley de emergencia a través de cláusulas de caducidad, indicando en qué condiciones y en qué plazo deben terminar las restricciones de emergencia.*
3. *Los programas de vigilancia, ya sean nuevos o ampliados, que utilizan tecnologías emergentes o recopilan información personal de las personas, deben administrarse de una manera abierta y transparente, ser necesarios para limitar la propagación de la enfermedad, ser de duración limitada, estar sujetos a una supervisión independiente y contar con una “barrera” que impida que se les den otros usos comerciales y gubernamentales, como en la aplicación de las leyes y de las políticas de inmigración.*
4. *Una prensa libre es especialmente vital durante una emergencia. No debe haber censura del gobierno ni otras restricciones indebidas al libre flujo de información. Las sanciones penales por difundir información falsa son exageradas y propensas a aplicaciones arbitrarias y abusos. En su lugar, los gobiernos deben contrarrestar las mentiras proporcionando información clara, precisa y actualizada³.*

³ Foro de Libertad, Principios para proteger los derechos civiles y políticos en la lucha contra el Corona 19, 24 de marzo de 2020: <https://freedomhouse.org/article/principles-protecting-civil-and-political-rights-fight-against-covid-19>

3. Democracia electrónica y democracia participativa

Durante una crisis, es esencial que los procesos y las estructuras democráticas permanezcan en operación. Asimismo, estos se vuelven cada vez más importantes durante una crisis cuando las decisiones se toman rápidamente, se gastan cantidades sustanciales de dinero en poco tiempo y el poder se centraliza en el ejecutivo. Los poderes democráticos de contrapeso que hacen que las personas y las instituciones rindan cuentas, garantizan la transparencia y se encargan de vigilar las finanzas, son cruciales durante ese tiempo. Durante una crisis, más que nunca, la ciudadanía también debe ser capaz de comprender las decisiones del gobierno, especialmente durante la pandemia de COVID-19, donde la comunicación y la participación política se ven afectadas por las medidas de distanciamiento social. Asimismo, durante una crisis, las y los ciudadanos(as) desean poder participar en la toma de decisiones, ya que muchas de las decisiones que toman sus representantes responsables de la toma de decisiones políticas, ahora las y los afectan personalmente. Existen varios mecanismos que pueden facilitar los principios de la democracia electrónica y la democracia participativa durante una crisis. Los siguientes ejemplos se aplican específicamente a la crisis de COVID-19, durante la cual se debe observar el distanciamiento social y limitar la interacción física:

a. Procesos de toma de decisiones políticas durante una crisis

La pandemia de COVID-19 ha generado desafíos únicos para la continuidad de las funciones representativas parlamentarias y subnacionales. Sin embargo, también crea serios obstáculos para que los políticos cumplan eficazmente sus funciones y responsabilidades constitucionales. En particular, durante la pandemia los órganos legislativos han luchado por encontrar formas de convocar, deliberar e interactuar con el gobierno y sus electores. Deben establecerse mecanismos para garantizar que los representantes elegidos puedan continuar cumpliendo de manera eficaz sus roles políticos de vigilancia, representación, rendición de cuentas, transparencia y legislación. Al continuar ejerciendo su papel para garantizar el equilibrio de los pesos y contrapesos, las legislaturas y los representantes elegidos a nivel nacional y subnacional son la mejor línea de defensa contra el acaparamiento del poder o el abuso de los recursos del estado. Ciertas medidas de mitigación y adaptación pueden ayudar aún más a cumplir el objetivo de limitar la transmisión, a la vez que permiten que los políticos y los órganos representativos cumplan sus funciones y responsabilidades constitucionales. Algunos ejemplos de democracia electrónica son:

- Facilitar el trabajo a distancia mediante la realización de **reuniones plenarias, de comités, o de consejos en línea** en un entorno virtual y crear mecanismos para que periodistas, la ciudadanía y las OSC observen las sesiones de manera remota. Dicho enfoque debe incluir **capacitaciones para las y los representantes elegidos(as) y el personal de apoyo (parlamentario)** en el uso de los sistemas de videoconferencia, cómo moderar sesiones virtuales, procedimientos de votación electrónica y cómo compartir y almacenar información digital.
- **Las y los representantes elegidos(as) pueden continuar reuniéndose físicamente, pero con restricciones.** Estas restricciones pueden incluir: celebrar las sesiones plenarias o de comités con menos frecuencia; reducir el número de parlamentarios o representantes elegidos subnacionales y personal en el edificio y permitir que algunos de ellos trabajen de manera remota; cambiar la sede de las reuniones parlamentarias, por ejemplo, utilizar un edificio más grande que permita un

distanciamiento social más eficaz o limitar el número de representantes que pueden estar en la cámara al mismo tiempo. Este enfoque debe garantizar que se tenga el quórum mínimo políticamente legítimo y una representación proporcional entre los partidos.

- Establecer **sesiones informativas en línea** entre las comisiones parlamentarias, los gobiernos subnacionales o los representantes elegidos con los ministros o alcaldes responsables de responder a la crisis. Estos también pueden enfocarse en revisar y ofrecer retroalimentación sobre las medidas y los gastos de emergencia.
- Se deben formar **equipos de trabajo enfocados en grupos específicos** para estudiar el impacto de la crisis en diferentes grupos objetivo, con un enfoque en los grupos vulnerables como mujeres, personas con discapacidad, minorías étnicas y religiosas, grupos indígenas y jóvenes. La situación de estos grupos a menudo se agrava durante una crisis, ya que profundiza las desigualdades que existían antes de esta, lo que pone a estos grupos en un riesgo desproporcionadamente mayor de verse afectados negativamente durante los tiempos de crisis. Por ejemplo, la violencia intrafamiliar ha aumentado en muchos países debido a las medidas de quedarse en casa; las mujeres cargan con la mayoría de las responsabilidades no remuneradas del cuidado del hogar y constituyen la mayoría de los trabajadores de la salud y asistencia social en todo el mundo. Estos ejemplos subrayan la manera en que las mujeres se verán afectadas de manera desproporcionada por la pandemia de COVID-19. Los equipos de trabajo deben estar formados por expertos(as) y activistas sociales de los grupos objetivo, representantes del gobierno (incluyendo los funcionarios públicos de los ministerios responsables) y representantes elegidos de diferentes partidos. Estos equipos de trabajo deben asegurarse de que las necesidades, los riesgos, las barreras y las prioridades específicas de las comunidades en riesgo se consideren plenamente, que todas las respuestas sean sensibles con respecto al género e inclusivas de todos los segmentos de la población, y que estas voces se amplifiquen y se incluyan en la toma de decisiones en respuesta a la crisis.
- Los parlamentos y los partidos pueden crear un **equipo de gestión de crisis** compuesto por miembros de alto nivel del parlamento o el partido. Este equipo puede ser responsable de monitorear de cerca la rápida evolución de la pandemia de COVID-19 y la respuesta del gobierno a la misma. Este equipo se mantiene en constante comunicación con agencias (locales) de salud pública, ministerios y expertos a fin de asegurarse de recibir la información y orientación más actual, permitiendo así que los representantes elegidos desempeñen su papel constitucional y garanticen una implementación responsable⁴. El equipo también puede encargarse de informar y actualizar a otros parlamentarios, identificando las áreas de alto riesgo que requieren supervisión o consultas, o instruir a los comités para que se reúnan y para qué temas.
- Los miembros del Parlamento y otros representantes elegidos (localmente) deben recibir **informes periódicos de instituciones independientes de vigilancia del gobierno y autoridades de auditoría**. Estos son distintos en cada país, pero incluyen instituciones como comisiones de derechos humanos, comisiones electorales, auditores generales, agencias anticorrupción, comisiones constitucionales sobre género, mujeres, grupos étnicos o marginados y otros órganos reguladores independientes. Estas sesiones informativas deben enfocarse en el posible uso

⁴ ParlAmericas, COVID-19 y el papel del parlamento durante la pandemia, página 4:
https://www.parlamerica.org/uploads/documents/COVID19_and_Role_of_Parliaments_ENG.pdf

indebido del poder, la apropiación indebida o la mala gestión de los fondos, los cargos de corrupción, las denuncias de informantes, la necesidad legal de las medidas de emergencia (y su continuación) y el monitoreo del avance en los esfuerzos de ayuda en respuesta a la crisis.

- En caso de una crisis nacional de larga duración, el gobierno o los parlamentarios pueden establecer un **comité temporal de respuesta conjunta a la crisis** que sea responsable de vigilar las políticas, medidas y leyes promulgadas, garantizar la rendición de cuentas y mantener la transparencia financiera de todas las subvenciones y los presupuestos que se entablen en respuesta a la crisis. Un grupo de parlamentarios de alto nivel podría desempeñar el papel de coordinación en la vigilancia del gobierno. Todos los ministerios involucrados en la crisis y la respuesta deben estar representados en el comité;
- En algunas instancias, la naturaleza de la crisis puede ser complicada, como es el caso del COVID-19. La crisis tiene muchos componentes de salud pública en los que los representantes elegidos no son expertos. También es difícil supervisar un problema si uno no lo comprende primero. En esos casos, es importante que los parlamentarios y los representantes elegidos reciban **informes de expertos** de los principales expertos nacionales e internacionales en estas áreas, a fin de que puedan desempeñar con eficacia las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo.
- Los gobiernos deben establecer **mecanismos de coordinación intragubernamental**. Dependiendo del sistema nacional de gobierno, es crucial que los representantes elegidos a nivel subnacional reciban instrucciones claras y detalladas de su gobierno nacional sobre cómo responder a la crisis. Los gobiernos subnacionales a menudo tienen menos información, capacidad, presupuestos y experiencia en el manejo de crisis que los gobiernos nacionales, pero también son el nivel de gobierno más accesible, por lo que los funcionarios estatales y locales tienen la responsabilidad de educar e informar a sus ciudadanos(as), y de rendir cuentas y ser transparentes al administrar los recursos y servicios relacionados con la crisis, sin difundir información errónea ni causar pánico indebido. Son la primera línea de respuesta para la mayoría de las y los ciudadanos(as) durante una crisis. Por lo tanto, es crucial que reciban de los gobiernos nacionales instrucciones detalladas de trabajo que brinden orientación sobre la manera en que deben responder a la crisis. El gobierno nacional debe implementar el uso de cadenas de correo electrónico, videoconferencias, bancos telefónicos y demás mecanismos tradicionales de coordinación (como las cartas) para compartir con los niveles subnacionales de gobierno las medidas e instrucciones nacionales de respuesta a la crisis. Al mismo tiempo, estos mecanismos deben servir como plataformas para que los niveles subnacionales de gobierno planteen a nivel nacional preguntas o emergencias relacionadas con la crisis. Se deben establecer reuniones virtuales periódicas.
- Es importante permitir que se les hagan preguntas de manera periódica a los responsables de tomar las decisiones políticas clave. Facilitar las **preguntas orales y escritas** en el parlamento o los concejos municipales que puedan enviarse de forma remota a los ministros, el primer ministro o los alcaldes. Debe permitirse que las preguntas se envíen de manera electrónica dadas las medidas de seguridad por el COVID-19.
- Garantizar que la **prestación de servicios en línea del gobierno** se fortalezca y amplíe. En el caso del COVID-19, la ciudadanía ya no puede visitar las dependencias de gobierno. En la medida de lo posible, los servicios, pagos, documentos de solicitud y demás servicios esenciales del gobierno deben estar disponibles en línea.

- **Establecer o fortalecer las prácticas de Gestión Financiera Pública (GFP).** Una crisis a menudo requiere la rápida movilización y el gasto del dinero de los contribuyentes para ofrecerle a la ciudadanía afectada por la crisis la ayuda que tanto necesita. La urgencia de las medidas necesarias para contener el contagio y mitigar sus impactos socioeconómicos crea mayores oportunidades para el uso indebido de los fondos y otras formas de corrupción, incluyendo el nepotismo, el clientelismo y el amiguismo. Por lo tanto, se deben establecer las salvaguardas necesarias para monitorear, encontrar y evitar el abuso o la corrupción. Deben establecerse o fortalecerse los mecanismos de gestión de las finanzas públicas para controlar el gasto relacionado con la crisis. Estos mecanismos deben ser supervisados por representantes elegidos y partes interesadas independientes, como los medios de comunicación, las organizaciones de la sociedad civil y las instituciones de vigilancia independientes. La contratación y las adquisiciones públicas, el gasto de fondos de emergencia y la calidad de la prestación de los servicios son las principales áreas que deben monitorearse. También es importante establecer mecanismos para reportar las irregularidades y proporcionar protección a los denunciantes.

El objetivo de establecer este tipo de procesos es mantener la rendición de cuentas y la vigilancia y permitir que los representantes elegidos y los partidos continúen fungiendo como un sistema independiente de pesos y contrapesos de la centralización del poder durante la crisis. Los políticos deben iniciar y salvaguardar estos mecanismos. Al hacerlo, es importante definir colectivamente un conjunto de medidas o métricas clave que podrían utilizarse para identificar la eficacia de las medidas de emergencia y su contribución a la resolución de la crisis. En el caso del COVID-19, estas podrían reflejar la evidencia de nuevos picos en los casos, el aumento en las tasas de mortalidad, la sobrecarga de la capacidad de los servicios de salud, el número de pruebas realizadas, así como las medidas de 'resiliencia comunitaria', la fortaleza de las redes locales de apoyo, los números del desempleo o las cuentas del dinero gastado y restante.

b. Herramientas de la democracia participativa

Una crisis a menudo afecta la vida de un gran número de ciudadanos y ciudadanas, pero también lo hacen las medidas de respuesta a la emergencia. Por lo tanto, es importante que la ciudadanía tenga la oportunidad de participar e informarse sobre esas decisiones. Los políticos, partidos y representantes elegidos y del gobierno deben llevar a cabo actividades de alcance comunitario durante la crisis. Deben informar a la ciudadanía qué es lo que están haciendo para resolver la crisis, decirle qué decisiones se están tomando y de qué manera, compartir las posturas e iniciativas de los partidos para resolver la crisis, reflejar los anuncios de servicio público (ASP) e involucrar activamente a la ciudadanía. A continuación se incluyen algunos ejemplos de democracia participativa que los políticos pueden llevar a cabo durante la pandemia de COVID-19; se pueden dividir en alcance comunitario digital y tradicional, dependiendo de la accesibilidad y penetración de Internet:

- Las **plataformas de correo electrónico o mensajes de texto (SMS)** permitirá que los políticos y los partidos continúen utilizando líneas directas de comunicación con los votantes o simpatizantes. El correo electrónico y los mensajes de texto son un mecanismo invaluable para mantener el contacto.

- **Escribir cartas o enviar folletos o volantes**, de preferencia con los datos del remitente para que las personas puedan responder, es una forma comprobada de mantenerse en contacto con los votantes y simpatizantes.
- **Colocar pancartas en espacios públicos o contratar publicidad en periódicos** en medios de comunicación específicos. Estos sirven para transmitir los mensajes del partido a una gran audiencia y pueden incluir referencias para futuras comunicaciones.
- Al nivel subnacional o de circunscripción, pueden organizarse **asambleas ciudadanas** para generar ideas de manera colectiva, dar retroalimentación sobre las necesidades por la crisis, responder a las medidas de emergencia y generar un consenso político en torno a la crisis.
- Particularmente al nivel local, las **iniciativas de presupuesto participativo** pueden reunir a líderes(as) comunitarios(as) y ciudadanos(as) para decidir sobre la manera en que se deben gastar los fondos de emergencia disponibles para la crisis.
- **Organizar un “hackathon” o “hacktivismo”**: un evento en línea en el que se comparte un problema con una gran audiencia (digital), que trabajan juntos para tratar de resolver ese problema. Es activismo mediante la creación de pruebas de concepto “rápidas y sucias” pero efectivas para los servicios públicos en línea.
- **Transmitir en vivo, de manera electrónica, las reuniones del comité parlamentario** u otras reuniones de toma de decisiones políticas (locales) relacionadas con la crisis en sitios web parlamentarios o YouTube y permitir hacer preguntas o la participación ciudadana.
- En lugar de organizar asambleas públicas en persona, organice **asambleas públicas virtuales** en Facebook u otras plataformas populares con miembros y simpatizantes del partido.
- Tener **grupos de chat de mensajería directa**, en los cuales las personas pueden interactuar con usted y hacerle preguntas. Posiblemente durante una sesión semanal o mensual de preguntas y respuestas o de “pregúntame cualquier cosa”.
- **Publicar periódicamente discursos, comunicados de prensa y videos en línea** a través de sus cuentas de redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Viber, WhatsApp, etc.) sobre temas relacionados con la crisis. Estos pueden ser videos de políticos, anuncios de servicio público o mensajes de salud pública, mensajes del partido o de otros(as) dirigentes del partido, sobre la crisis.
- **Apoyar o iniciar campañas de apoyo en redes sociales** destinadas a resolver la crisis. Muchas personas se enfrentan a la tragedia pero intentan ayudar a su comunidad. Por lo tanto, deles a las personas ideas sobre lugares en los que puedan ofrecerse como voluntarios, donar o apoyar de alguna otra manera las iniciativas existentes. A menudo las organizaciones de la sociedad civil o la ciudadanía establecen **hashtags** e iniciativas orgánicas de ayuda. Es bueno expresar su apoyo a esto y contribuir con ellos(as) si es posible. Además, comparta con sus seguidores de qué manera pueden ayudar a apoyar estas iniciativas.
- **Usar seminarios web para educar a la ciudadanía** sobre las medidas de emergencia, lo que pueden hacer para ayudar a resolver la crisis o permitir que las y los ciudadanos(as) desarrollen sus habilidades de una manera entretenida durante las medidas de quedarse en casa.
- Realizar **llamadas de contacto con la comunidad** para saber qué está sucediendo con sus votantes o simpatizantes al llamarles y hablar sobre la crisis. Puede comenzar con destacados(as) líderes y lideresas empresariales, religiosos(as) y de la sociedad civil y activistas de la comunidad y luego extenderlo a las y los ciudadano(as) comunes y

corrientes. Comparta los comentarios e historias de estas plataformas en otras plataformas, pero también use esta información para la toma de decisiones políticas.

- **Involucrar activamente a la ciudadanía** en las redes sociales haciendo preguntas o buscando retroalimentación sobre las decisiones para demostrarles que su opinión es importante. Por ejemplo, pregúnteles a las y los ciudadanos(as) cuáles son sus necesidades prioritarias en respuesta a la crisis, pídeles que compartan cómo están respondiendo a la crisis o de qué manera se han visto afectados(as) por ella o solicite retroalimentación sobre las medidas de emergencia que se han implementado en respuesta a la crisis.
- Organizar **encuestas informales** con debates de grupos focales digitales, encuestas en línea o cuestionarios de encuestas ciudadanas digitales para recopilar información de la ciudadanía sobre la crisis, las medidas de respuesta a la emergencia y sus inquietudes y necesidades;
- Formar **grupos de asesores expertos** dentro de los partidos, que incluyan y representen a las partes interesadas afectadas por la crisis y expertos que puedan ayudar a informarle de qué manera está afectando la crisis a las personas y asesorarle sobre las opciones de políticas. Las partes interesadas y los expertos deben identificarse entre los miembros o simpatizantes del partido, o las redes de partidos afiliados.
- Establecer una **escuela virtual o un sitio web de capacitación** destinados a educar a la ciudadanía sobre la manera en que se debe prevenir, identificar y tratar el virus. Estas plataformas también pueden incluir otra información valiosa que ayude a las personas a enfrentar la pandemia. Por ejemplo, consejos para padres durante el distanciamiento social, información sobre cómo trabajar desde casa de manera eficiente, consejos para manejar la ansiedad y actividades para mantener a su familia entretenida mientras estén vigentes las medidas de quedarse en casa.
- **Establecer un fondo de capital semilla** que invite a las empresas y a la ciudadanía a encontrar soluciones a la crisis. Esto lo puede iniciar el gobierno, pero también algún partido político o, con la ayuda de una convocatoria abierta y masiva (*crowdsourcing*) cualquier persona o político.

c. Consejos para el alcance comunitario político

Además de estos ejemplos, a continuación se muestran algunos consejos prácticos que ayudarán a que su alcance comunitario (virtual) sea lo más efectivo posible durante una crisis:

- **Haga su mensaje visual:** *las personas procesan la información visual mejor y más fácilmente que si la leen. Por lo tanto, asegúrese de usar fotografías, videos, imágenes y ejemplos en su idioma en lugar de solo publicar largas declaraciones.*
- **Involucre a su audiencia y sea interactivo(a):** *las redes sociales son una calle de doble sentido, así que provoque la participación. No solo publique cosas en línea sin pedir retroalimentación o comentarios, permita que las personas respondan o interactúen con usted directamente. Muéstreles que las está escuchando y tomándolas en serio.*
- **No describa:** *solo describir lo que está haciendo es aburrido y no hará que las personas se interesen en seguirlo(a) o compartir lo que tiene que decir; muéstreles lo que está haciendo.*
- **No entre en discusiones ni “peleas” con personas en línea; no hay nada que ganar, especialmente durante una crisis.**

- **Sea cercano(a) y auténtico(a):** Comparta de qué manera le está afectando personalmente la crisis o publique alguna foto de la forma en que su familia enfrenta la crisis. La gente quiere conocer a la persona detrás del político y pueden relacionarse mejor con usted si ven que está en la misma situación. Muestre a su audiencia cómo es la vida “tras bambalinas” con fotos y videos espontáneos. Las personas también buscarán distracciones cada vez más, por lo que a veces es útil compartir contenido alegre que no esté relacionado con la crisis.
- **Publique las noticias rápidamente.** Esto motivará a las personas a compartir su mensaje con otros seguidores, lo/la hará partícipe de la conversación y ayudará a darle forma a la narrativa de los medios.
- **Reserve una hora específica para cada evento que esté organizando, incluso si es en línea.** Esto es fundamental para aumentar la asistencia, porque es más fácil para los asistentes recordar una fecha y una hora. También asegúrese de que los eventos se publiquen y anuncien claramente, a fin de que las personas sepan cuándo y dónde sintonizarlo(la).
- **Use hashtags populares** o apoye las iniciativas públicas existentes en respuesta a la crisis. Eso lo/la convertirá en parte del “furor” que existe en Internet. Una buena manera de asegurarse de que sus mensajes lleguen a un público más amplio es apoyarse en contenido popular generado por los usuarios.
- Cuando utilice herramientas en línea, **establezca reglas básicas** sobre cuál será el formato, cuándo hablar y cómo hacer aportaciones, a fin de que no haya muchas personas tratando de hablar una encima de la otra y todos(as) tengan la oportunidad de aportar algo. También es importante establecer reglas básicas sobre el objetivo y el uso que se le puede o no se le puede dar a los chats que cree, ya que de no hacerlo, pueden convertirse rápidamente en lugares para hacer promociones y desahogar la negatividad.
- Muestre ejemplos de **bipartidismo** durante la crisis y deje a un lado la política partidista. Ahora más que nunca, las personas esperan que los políticos trabajen por el interés común de toda la ciudadanía y no por el estrecho interés político de una persona o partido. Unan esfuerzos y demuestren que están dejando de lado las diferencias en aras de resolver la crisis. Presente ejemplos de cooperación política, consenso y acuerdo político.

d. Uso de herramientas virtuales para mantener informada a la ciudadanía

El COVID-19 ha dificultado el uso de muchos métodos tradicionales de alcance comunitario político, ya que estos requieren de la interacción física. Eso significa que la ciudadanía depende más de los canales de comunicación en línea para reunir información. Esto tiene varias implicaciones para la comunicación política de los partidos, el gobierno o las herramientas de las redes sociales personales.

En primer lugar, debe haber un sitio web público que sea fácil de encontrar, fácil de usar y con capacidad de respuesta móvil. A medida que avanzan las semanas, el periodo de atención de las personas aisladas por el distanciamiento social será cada vez más reducido. Asegúrese de que sus páginas de aterrizaje (*landing pages*) tengan la capacidad de capturar la información de contacto con un mínimo esfuerzo por parte del usuario. Los sitios web o las páginas de Facebook del gobierno, los partidos y políticos, deben rediseñarse en torno a los mensajes sobre la crisis. El contenido debe actualizarse constantemente de acuerdo con los acontecimientos más recientes y las decisiones tomadas en respuesta al COVID-19. También debe incluir una declaración sobre la crisis emitida por los dirigentes de alto nivel

del gobierno o partido. Por último, debe mencionar qué es lo que el partido y sus dirigentes están haciendo para resolver la crisis y permitir que la ciudadanía se involucre o exprese sus comentarios.

En segundo lugar, significa que debe haber uniformidad en los mensajes publicados en las distintas plataformas digitales. Ya sea que alguien visite el sitio web de algún partido, su página de Facebook, su cuenta de Twitter o el sitio web del capítulo local, todos deben tener el mismo mensaje y hacer referencia al sitio web y la información relacionados con la crisis central, por ejemplo, publicando al mismo tiempo gráficos de “Quédese en casa” en todas las plataformas.

En tercer lugar, las formas tradicionales de interacción política no son posibles durante la pandemia de COVID-19. Esa interacción debe reemplazarse con una interacción digital en línea. Como se mencionó anteriormente, el gobierno, los partidos políticos y las y los representantes elegidos(as) deben involucrar activamente a la ciudadanía a través de sus diferentes cuentas de redes sociales. Manténgalas actualizadas con información relacionada con la crisis, medidas de respuesta a emergencias, procesos continuos de toma de decisiones políticas y solicite activamente la retroalimentación, las preguntas y los comentarios sobre las necesidades de las personas.

4. Recursos de comunicación

Como ya se mencionó, una sólida comunicación continua y basada en hechos es crucial durante una crisis. Sin embargo, en muchos países, los medios de comunicación carecen de la capacidad para desarrollar adecuadamente los recursos necesarios para la comunicación durante la crisis. En esos casos, depende del gobierno desarrollar recursos de comunicación estandarizados que los medios de puedan utilizar en sus reportes y para informar a la ciudadanía sobre la crisis. Los políticos y los partidos deben asegurarse de que los gobiernos estén proporcionando este tipo de recursos y de que sean imparciales, o crearlos si es necesario. Estos recursos deben incluir:

a. Videos e infográficos

- Un sitio web con videos de las conferencias de prensa más importantes, comunicados de prensa y discursos de las partes interesadas clave involucradas en la respuesta a la crisis.
- Videos explicativos o infografías que expliquen la crisis, quiénes están afectados y qué hacer. Estos pueden ser utilizados por estaciones de televisión, medios de comunicación en línea y en las redes sociales.
- Si el gobierno o los partidos no tienen los recursos o la experiencia para desarrollar estos materiales, pueden usar los recursos que estén disponibles públicamente. Consulte el Apéndice 1 para ver una lista de ejemplos.

b. Carteles

- El gobierno debe elaborar carteles para proveedores de servicios esenciales, como supermercados, hospitales, panaderías, servicios postales o de mensajería, etc. Los dueños de negocios, grupos civiles y activistas comunitarios deben poder descargarlos gratuitamente u obtener copias gratis. Los carteles orientan sobre las reglas que se aplican a las compras y les recuerdan a las personas las medidas de respuesta a la crisis vigentes. También garantizan que haya uniformidad en los

mensajes y que los empresarios no tengan que crear sus propios materiales. A continuación se presentan varios ejemplos de diferentes países y organismos regionales:

What you should know about COVID-19 to protect yourself and others

Know about COVID-19

- Coronavirus (COVID-19) is an illness caused by a virus that can spread from person to person.
- The virus that causes COVID-19 is a new coronavirus that has spread throughout the world.
- COVID-19 symptoms can range from mild (or no symptoms) to severe illness.

Practice social distancing

- Buy groceries and medicine, go to the doctor, and complete banking activities online when possible.
- If you must go in person, stay at least 6 feet away from others and disinfect items you must touch.
- Get deliveries and takeout, and limit in-person contact as much as possible.

Know how COVID-19 is spread

- You can become infected by coming into close contact (about 6 feet or two arm lengths) with a person who has COVID-19. COVID-19 is primarily spread from person to person.
- You can become infected from respiratory droplets when an infected person coughs, sneezes, or talks.
- You may also be able to get it by touching a surface or object that has the virus on it, and then by touching your mouth, nose, or eyes.

Prevent the spread of COVID-19 if you are sick

- Stay home if you are sick, except to get medical care.
- Avoid public transportation, ride-sharing, or taxis.
- Separate yourself from other people and pets in your home.
- There is no specific treatment for COVID-19, but you can seek medical care to help relieve your symptoms.
- If you need medical attention, call ahead.

Protect yourself and others from COVID-19

- There is currently no vaccine to protect against COVID-19. The best way to protect yourself is to avoid being exposed to the virus that causes COVID-19.
- Stay home as much as possible and avoid close contact with others.
- Wear a cloth face covering that covers your nose and mouth in public settings.
- Clean and disinfect frequently touched surfaces.
- Wash your hands often with soap and water for at least 20 seconds, or use an alcohol-based hand sanitizer that contains at least 60% alcohol.

Know your risk for severe illness

- Everyone is at risk of getting COVID-19.
- Older adults and people of any age who have serious underlying medical conditions may be at higher risk for more severe illness.

[cdc.gov/coronavirus](https://www.cdc.gov/coronavirus)

Coronavirus COVID-19

The Facts

Most at Risk

- Anyone who has been in an affected region in the last 14 days AND is experiencing symptoms
- Anyone who has been in close contact with a confirmed or probable case of COVID-19 (Coronavirus) in the last 14 days AND is experiencing symptoms

Prevention

Wash
your hands well and often to avoid contamination.

Cover
your mouth and nose with a tissue or elbow when coughing or sneezing and always used tissue.

Avoid
public transportation, ride-sharing, or taxis.

Clean
and disinfect frequently touched objects and surfaces.

Symptoms

- Cough
- Shortness of Breath
- Breathing Difficulties
- Fever
- High Temperature

Affected Regions

Check the list of affected regions on www.hse.ie

What to do if you are at risk

I've been to an affected region in the last 14 days and I HAVE symptoms

- Stay away from other people.
- Phone your GP/medical adviser.
- If you do not have a GP phone 112 or 999.

I DO NOT HAVE symptoms
For advice visit www.hse.ie

I've been in close contact with a confirmed or probable case of COVID-19 (Coronavirus) in the last 14 days and I HAVE symptoms

- Stay away from other people.
- Phone your GP/medical adviser.
- If you do not have a GP phone 112 or 999.

I DO NOT HAVE symptoms
For advice visit www.hse.ie

For Daily Updates Visit
www.gov.ie/health/covid-19
www.hse.ie

Prepared in collaboration with the Department of Health in line with WHO and ECDC advice

HSE | **Riannas na hÉireann**
Government of Ireland

Urgente orden de salud oficial de COVID-19
A partir del 17 de marzo de 2020, 12:01 am

Para prevenir el propague del CORONAVIRUS, todos están debajo de orden de permanecer en casa, al menos las actividades esenciales.

Siga todas las recomendaciones de salud si va afuera.

Para más detalles: [Gob.gov.ar/coronavirus](https://www.gob.gov.ar/coronavirus)
Envíe un mensaje de texto con la palabra **COVID19SPF** al 888-777 para recibir noticias oficiales.

Ministerio de Salud Pública

Nouveau coronavirus (2019-nCoV)

L'infection par le coronavirus peut se transmettre par les yeux, le nez ou la bouche. Évitez de vous toucher le visage et lavez-vous les mains régulièrement.

Si vous avez ressenti récemment ET que vous avez de la fièvre, de la toux ou des difficultés à respirer, consultez un médecin **(médical attention)**

Lavez-vous régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique pour éviter de transmettre des organismes pathogènes

Ne tousssez pas en plein air

Si vous devez éternuer ou tousser, faites-le dans le pli du coude ou un mouchoir

Africa Centre for Disease Control and Prevention (Africa CDC)
African Union Commission
Rue des Nations 133, Addis Ababa, Ethiopia
T: +251 11 553 5100
E: info@afcdc.org
www.afcdc.org

Union Africaine | AFRICA CDC

c. Anuncios de servicio público

- Elabore anuncios de servicio público pregrabados que se puedan descargar. Estos pueden ser utilizados por las estaciones de radio (locales) para crear conciencia de la crisis y las medidas de respuesta a la emergencia.

5. Medios de comunicación

No importa cómo sea la relación con los medios de comunicación en circunstancias políticas normales, durante una crisis deben considerarse como un aliado constructivo. Incluso si los políticos tienen una relación contenciosa con ciertos medios de comunicación, este es el momento de dejar de lado las diferencias y unirse en beneficio de la nación. Los medios de comunicación están en una posición única para llegar a grandes audiencias y proporcionar a las personas la información pública que tanto necesitan, los cuales son elementos clave durante una crisis. Para lograr esto, al tratar con los medios se deben considerar varios componentes:

a. Elaboración de un listado de medios de comunicación

Los gobiernos y partidos políticos deben elaborar una lista de los principales medios de comunicación y periodistas destacados que están cubriendo la crisis. Esta lista necesita actualizarse con frecuencia con base en los acontecimientos más recientes de la crisis. Debe incluir tanto a medios de comunicación nacionales como a los principales medios regionales, ya sean medios tradicionales (televisión, periódicos, radio, revistas) o redes sociales (Facebook, Twitter, medios digitales, Vimeo, WhatsApp, etc.). Por ejemplo, se debe hacer un esfuerzo conjunto por compartir anuncios de servicio público (ASP), cubrir conferencias de prensa y sesiones informativas e informar sobre los acontecimientos clave en torno a la crisis, incluyendo las medidas de respuesta a la emergencia. Si es posible, la lista debe actualizarse con frecuencia. Los medios de comunicación y los periodistas incluidos en la lista también deben tener un portavoz designado del gobierno o del partido al que puedan contactar para hacer preguntas y darle seguimiento a la situación.

b. Monitoreo de los medios de comunicación

Los gobiernos, partidos y representantes elegidos deben monitorear de cerca la información que reportan los medios de comunicación sobre la crisis, por lo siguiente: **Primero**, esto permite a los políticos comprender mejor el impacto de la crisis en la vida de las personas. Los periodistas tienen acceso a historias personales que pueden ayudar a comprender mejor el impacto que tiene la crisis en las y los ciudadanos(as) comunes y corrientes. A su vez, estos ejemplos pueden sustentar la toma de decisiones políticas y las políticas creadas en respuesta a la crisis. Asimismo, el monitoreo de los medios ofrece un panorama sobre lo que piensa la ciudadanía acerca de la respuesta política a la crisis, lo cual les proporciona a los políticos un indicio de si la ciudadanía está de acuerdo o en desacuerdo, si está satisfecha o no con las medidas de emergencia, si las medidas son lo suficientemente integrales o no y si funcionan, y cómo califica a los políticos, entre otras cosas. **Segundo**, el monitoreo de los medios le permitirá identificar rápidamente la información errónea sobre la crisis. Esta información debe usarse para mejorar la comunicación. **Tercero**, el monitoreo de los medios le permitirá verificar si la comunicación en respuesta a la crisis y los hechos e informaciones clave están llegando al público objetivo. Si los medios de comunicación no informan sobre la crisis con precisión, es necesario tener una mejor coordinación e información. Además, como representantes elegidos y partidos políticos, es importante transmitir mensajes a los votantes, miembros y simpatizantes. Los medios de comunicación se pueden monitorear instalando Alertas de Google y desarrollando y compartiendo dentro de los partidos

actualizaciones diarias de noticias donde aparezcan los artículos más importantes sobre la crisis. Los portavoces o departamentos de comunicación desempeñan un papel importante en el monitoreo y la comunicación de historias en los medios y la realización de estas actualizaciones diarias.

Durante una crisis, puede ser tentador para los gobiernos restringir temporalmente los derechos o la libertad de los medios de comunicación, por ejemplo, al comenzar a regular estrictamente lo que pueden informar, imponiendo multas por difundir información errónea, censurando ciertos tipos de mensajes, ordenando sobre qué temas tienen que informar, etc. Esto es un error y debe evitarse a toda costa. Durante una crisis, los medios de comunicación son uno de los aliados clave de los gobiernos, partidos y representantes elegidos. Son la voz que llega e informa a la ciudadanía y le proporciona la información que tanto necesita. Si se censuran o se influye negativamente en la realización eficaz de este trabajo, se está debilitando su capacidad de desempeñar un papel crucial en la resolución de la crisis.

c. Hechos y expertos

En la medida de lo posible, la labor de informar durante una crisis debe basarse en los hechos. Las personas de por sí ya se sienten inseguras debido a la crisis, por lo que, en la medida de lo posible, los gobiernos, partidos y representantes elegidos deben demostrar que tienen el control de la situación. La mejor manera de hacerlo es demostrar que se toman en serio la crisis y basan las decisiones en hechos disponibles y opiniones de expertos. En el caso del COVID-19, es importante que las y los expertos(as) en salud pública, virólogos(as), epidemiólogos(as), microbiólogos(as) y profesionales de la salud se incluyan en la conversación y la toma de decisiones políticas en respuesta a la crisis.

d. Actualizaciones frecuentes

Las actualizaciones sobre la crisis deben darse con frecuencia. Dependiendo de la escala y la duración de la crisis, esto puede variar desde dos o tres veces al día, hasta una vez por semana. Se pueden usar diferentes métodos para llevar a cabo las actualizaciones. Estos pueden incluir conferencias de prensa, comunicados de prensa, sesiones informativas de expertos, discursos televisados y visitas a lugares afectados por la crisis para informar al público. Durante una crisis, es importante que los gobiernos, partidos y representantes elegidos permanezcan visibles y sean vocales. Es casi imposible decir que durante una crisis hay demasiada comunicación. Sin embargo, la falta de comunicación y actualizaciones casi siempre genera insatisfacción y críticas por parte de la ciudadanía.

e. Equipo de respuesta rápida

Durante la crisis, los gobiernos, partidos políticos y representantes elegidos deben formar un equipo de respuesta rápida, el cual es una estrategia organizacional que: 1) lleva a cabo un análisis estratégico rápido de los problemas o mensajes que deben responderse rápidamente, 2) tiene una clara estructura de toma de decisiones y 3) tiene responsabilidades claramente asignadas sobre qué persona hace qué cosa. Identifica nuevas amenazas u oportunidades que necesitan una respuesta rápida, antes de que se salgan de control. Por lo general, durante una crisis el equipo de respuesta rápida se compone de portavoces del partido o gobierno, asesores políticos de alto nivel, expertos en la naturaleza de la crisis (en el caso del COVID-19, estos deben ser expertos(as) en salud pública) y representantes de alto nivel del gobierno o partido. El equipo se reúne brevemente todos los días para identificar los mensajes dañinos o positivos sobre la crisis. Estos pueden consistir en críticas sobre la falta de una respuesta adecuada a la crisis, elogios sobre alguna

acción, ideas y recomendaciones adicionales sobre las respuestas o noticias en las que aparece algún partido o político del partido. El equipo de respuesta rápida es responsable de redactar una respuesta rápida para contrarrestar y limitar la propagación de una narrativa negativa o aumentar la difusión de noticias positivas lo más ampliamente posible. Los equipos de respuesta rápida deben responder a errores de hecho, desinformación, ataques políticos o campañas de desprestigio. No deben usarse para atacar a los medios de comunicación ni para contrarrestar información precisa que al gobierno o a algún partido o representante elegido simplemente no le guste o con la que no esté de acuerdo.

f. Cómo contrarrestar la desinformación

Un problema cada vez mayor durante una crisis es la desinformación y la propagación de información errónea, también conocida como noticias falsas. Esto es, información falsa o con hechos incorrectos difundida deliberada o involuntariamente para engañar o crear malentendidos. Los ejemplos más destacados de desinformación e información incorrecta sobre el COVID-19 incluyen que las redes 5G causan el virus, que exponerse a altas temperaturas evita que se contraiga el virus, que existen medicamentos que previenen o tratan el COVID-19, y que poder contener la respiración durante más de 10 segundos significa que no tiene el virus. Estas afirmaciones son ***incorrectas***. La desinformación y la información errónea pueden ocasionar graves problemas durante una crisis. Además de causar confusión, las noticias falsas pueden empeorar o prolongar una crisis y, por lo tanto, deben contenerse y contrarrestarse lo más posible. Los gobiernos, partidos y representantes elegidos pueden tomar varias medidas para responder a la desinformación y la información errónea:

- 1. Asegúrese de que las personas sepan que solo se debe consultar y confiar en la información oficial del gobierno o de canales de comunicación confiables.*
- 2. Monitoree las redes sociales para identificar qué desinformación o información errónea es la que más se comparte y asegúrese de que se desacredite y contrarreste públicamente.*
- 3. Rete, condene y nombre a las figuras públicas que promueven la difusión de noticias falsas o a aquellas personas que están tratando de explotar el COVID-19 para beneficio personal.*
- 4. Bajo ninguna circunstancia comparta o promueva posible información errónea o desinformación en su calidad de representante del gobierno, partido político o representante elegido. En caso de duda sobre la exactitud o el origen de los mensajes o noticias, no los comparta.*
- 5. Eduque a las personas para que verifiquen la fuente de noticias que comparten y revisen quién más está reportando la historia. Si los medios de comunicación conocidos no están cubriendo la noticia, lo más probable es que sea falsa. A veces, las noticias falsas crean imágenes engañosas o alteradas que hacen que parezca que provienen de una fuente de noticias confiable. Asegúrese de ir a la página de inicio para verificar si la información realmente se informa ahí. Por último, cada vez hay más sitios web de verificación de hechos que se pueden consultar. Los partidos y políticos pueden desempeñar un papel importante en el mejoramiento de la alfabetización mediática de la ciudadanía*
- 6. Junto con las OSC y los medios de comunicación, los partidos políticos y los gobiernos también pueden facilitar el establecimiento de vigilantes de noticias falsas.*

6. Errores políticos durante una crisis

Hasta este punto, esta guía se ha centrado en lo que los gobiernos, los partidos y los representantes elegidos deben hacer y a lo que deben prestar atención durante tiempos de crisis. Sin embargo, también hay errores comunes que cometen los políticos durante una crisis, y estos deben evitarse. Los errores no solo pueden empeorar o prolongar aún más una crisis, sino que a menudo también crean consecuencias políticas para quien los comete. A continuación se mencionan los errores políticos más comunes durante una crisis.

- ***Politizar la crisis***

En los momentos de crisis la gente quiere soluciones y por lo general el país se une por el bien común. Las divisiones políticas tradicionales se vuelven menos importantes. En tales circunstancias, con frecuencia la ciudadanía no responde bien a las luchas políticas internas ni a los ataques a los opositores políticos para obtener beneficios políticos. Por lo tanto, los políticos deben tener mucho cuidado de no politizar una crisis. La ciudadanía espera que trabajen por el bien común. La crítica debe ser objetiva y estar dirigida a resolver la respuesta a la crisis, no a obtener beneficios políticos, hacer ataques personales ni a expensas del sustento o el bienestar de las personas.

- ***Quedarse callado(a)***

Durante una crisis, las personas voltean hacia sus líderes en busca de información, orientación y esperanza. Por lo tanto, es importante desempeñar un papel destacado y público en respuesta a la crisis. Sin embargo, existen políticos que no pueden controlar la crisis, y mucho menos resolverla. Las críticas sobre su desempeño pueden llegar a ser tan generalizadas, que prefieren dar un paso atrás y esperar a que termine la crisis. Por otro lado, muchos gobiernos carecen de la pericia, la experiencia o la capacidad para responder y gestionar eficazmente una crisis. Nuevamente, en esas circunstancias, algunos políticos tienden a volverse invisibles para el público y evitan comunicarse públicamente porque no saben qué comunicar ni de qué manera. Aunque es comprensible, esto es un error. La inactividad y la falta de visibilidad generalmente se suman a las críticas a los políticos durante una crisis. No se quede callado(a); su comunidad lo/la necesita para que los guíe. Siga revisando lo que dicen los principales expertos, de manera que pueda ofrecerles a sus simpatizantes la información más actualizada.

- ***Contradecir o cuestionar a los expertos***

Como se mencionó al comienzo de este documento, cada crisis requiere una respuesta personalizada. No obstante, todas las crisis necesitan la participación de expertos en la materia sobre la naturaleza de la crisis. En el caso del Covid-19, es importante que se incluya a las y los expertos(as) en salud pública, virólogos(as), epidemiólogos(as), microbiólogos(as) y profesionales de la salud en la conversación y la toma de decisiones políticas en respuesta a la crisis. Los consejos, las recomendaciones y el análisis que ofrecen deben sustentar las respuestas del gobierno. Un político que públicamente cuestiona, socava o contradice a los expertos o sus recomendaciones, pone en peligro la salud pública y puede ocasionar una rápida propagación del virus. Esto crea dudas entre la ciudadanía sobre en quién y en qué información confiar, lo cual puede llevar a que la crisis se prolongue o empeore. Las discusiones y los desacuerdos con los expertos, si los hay, deben realizarse a puerta cerrada. Deben evitarse las declaraciones exageradas y las predicciones no solicitadas e infundadas.

Incluso peor que contradecir a los expertos, por los motivos antes descritos, es difundir o promover noticias falsas sobre la crisis en su calidad de político. En otras palabras, es importante modelar el comportamiento que, como político, espera de sus ciudadanos y ciudadanas. Como líder(esa) político(a), persona responsable de la toma de decisiones y la primera línea de defensa más prominente contra la crisis, es fundamental que dé el ejemplo correcto y practique lo que predica.

- ***Suspender la supervisión política, la rendición de cuentas y los mecanismos de transparencia***

En tiempos de crisis, con frecuencia las decisiones deben tomarse rápidamente. Esto requiere una centralización del poder y de los fondos, a menudo en manos de un pequeño grupo de personas del ejecutivo. Esto es comprensible. Los parlamentos pueden incluso optar por otorgar un mandato a los presidentes o primer ministros con poderes temporales para manejar eficazmente la crisis. Sin embargo, es un error suspender todos los mecanismos y procedimientos de vigilancia política, rendición de cuentas y transparencia. Como político, una actitud de “esperar y ver qué pasa” siempre es la respuesta incorrecta durante una crisis. Se requiere lo contrario, justamente porque hay una crisis, existe una necesidad aún mayor de lo normal de que los gobiernos y los líderes sean vigilados. En la sección tres de esta guía se describe qué es lo que los políticos pueden hacer en respuesta a una crisis y de qué manera. Los partidos y los políticos deben evitar pensar que no tienen ningún papel que desempeñar durante una crisis. En realidad, es todo lo contrario, incluso si el partido no está en el gobierno.

- ***No limitar la duración de las restricciones de emergencia***

Las crisis requieren medidas extraordinarias. Las medidas y restricciones de emergencia son a menudo necesarias para responder y poner fin a una crisis. Sin embargo, estas condiciones crean el riesgo de que se prorroguen y se readapten después de que haya pasado la crisis. Potencialmente pueden usarse para cuestiones que no estén relacionadas con la crisis o que no sean necesarias para resolverla. Para contrarrestar esas situaciones, es importante comunicarles claramente a todos(as) cuáles son los plazos y la fecha de término de los poderes, leyes y restricciones de emergencia.

- ***Restringir los derechos de los medios de comunicación o silenciar a los críticos***

Las crisis no se tratan de quién está equivocado o quién tiene razón. El objetivo debe ser resolverlas lo más rápido posible con el menor número de víctimas posible. Las medidas de respuesta a la emergencia pueden fácilmente usarse de manera indebida para reforzar el control del gobierno sobre los medios de comunicación y otros críticos. Se corre el riesgo de que este tipo de disposiciones empeoren o prolonguen la crisis y, por lo tanto, que aumente el número de personas afectadas. La crítica, por difícil que sea, es crucial para señalar lo que está mal, lo que necesita mejorarse y lo que la gente piensa. Se debe evitar la tentación de silenciar, censurar o regular las voces críticas o los medios de comunicación, no solo porque es un uso indebido del poder, sino también, y más importante, porque afecta la capacidad de responder eficazmente a la crisis y resolverla lo más rápido posible.

- ***Estigmatizar***

Una crisis puede alimentar y fortalecer las creencias y los comportamientos infundados existentes. En un entorno complejo, como una crisis, puede ser tentador culpar a grupos marginados o chivos expiatorios como los causantes de la crisis. En ocasiones, los políticos y

partidos intentan intensificar las divisiones sociales existentes para obtener beneficios políticos. Algunos ejemplos de estigmatización durante el COVID-19 incluyen culpar del brote o la propagación del virus a personas con antecedentes religiosos, raciales o étnicos, u orientación sexual específicos. La estigmatización puede tomar muchas formas, como culpar, no refutar acusaciones infundadas o ayudar a difundirlas, inventar prejuicios, utilizar discursos con lenguaje ambiguo que solo un público específico entiende (*dog whistles*) y otras formas de discriminación y racismo.

7. Información de contacto

Durante la crisis, es importante que la ciudadanía pueda obtener información al respecto. En el caso del COVID-19, las personas querrán recomendaciones de salud sobre cuándo deben contactar al médico si tienen síntomas, pruebas, áreas que han sido afectadas, cómo acceder a las medidas de emergencia, etc. Con ese fin, los gobiernos deben establecer herramientas de información de contacto gratuitas y ampliamente difundidas. Si los gobiernos no lo hacen, los partidos políticos pueden establecer herramientas similares. La información recopilada a través de estas herramientas también se puede utilizar para sustentar la toma de decisiones políticas. Las herramientas deben incluir un número de texto gratuito, un centro de llamadas, una dirección de correo electrónico, una cuenta de Twitter y Facebook y un número de Viber o WhatsApp (o cualesquiera que sean las plataformas de comunicación más populares) a través de las cuales las personas pueden hacer contacto para obtener información relacionada con la crisis o hacer preguntas.

Apéndice 1: Ejemplos de videos e infográficos disponibles para todo el público

- Organización Mundial de la Salud:
 - <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/videos>
 - <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Centro Europeo para el Control y la Prevención de Enfermedades
 - <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/facts/infographics>
 - <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/facts/videos>
- Unión Africana
 - <https://africacdc.org/covid-19>
- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades
 - <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/communication/index.html>
- Gobierno holandés (disponible en varios idiomas):
 - <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en-publieksvragen-anderstalig>
- Asociación de Naciones del Sureste Asiático (ASEAN, por sus siglas en inglés):
 - https://asean.org/?static_post=updates-asean-health-sector-efforts-combat-novel-coronavirus-covid-19