

# Coronavirus: Pautas para una comunicación responsable

13 de marzo del 2020

# CASO CORONAVIRUS

La llegada del virus al país nos reta a tomar acción en el mundo empresarial y gestionar la comunicación en favor de la prevención, protección y preparación de los colaboradores.

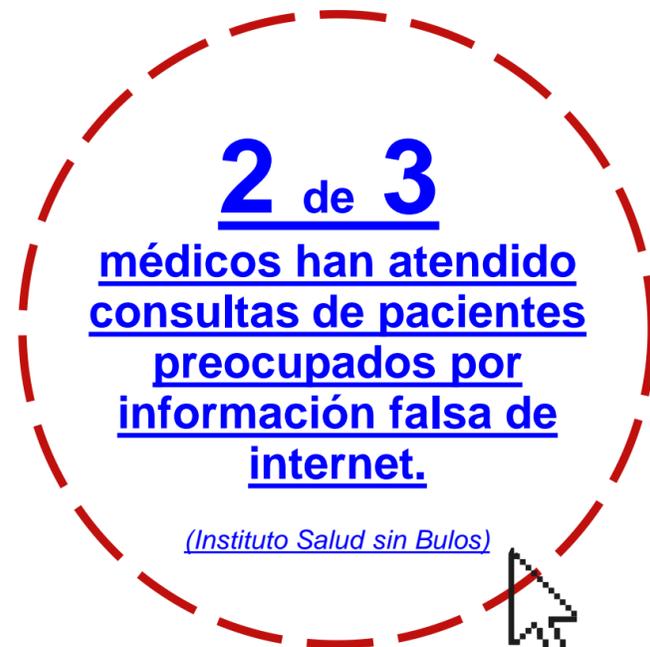
Esta guía tiene como objetivo orientar a nuestros clientes, brindándoles pautas estratégicas de **comunicación interna**.

# ¿Sabías que?



*(Instituto Salud sin Bulos)*

*Clic aquí para mas información*



*(Instituto Salud sin Bulos)*

*Clic aquí para mas información*



*(Health Policy and Technology)*

*Clic aquí para mas información*



*(Axios)*

*Clic aquí para mas información*



*(El Comercio)*

*Clic aquí para mas información*

# 6 tips para comunicar a audiencias internas:

## 1 Brinda información

Relevante



Actualizada

*\*Utiliza como fuente oficial al MINSA.*

## 2 Utiliza un lenguaje



**No alarmista**

Mitigar riesgo de pánico.



**Transparente**

Desmentir mitos y desinformaciones.



**Preciso**

Evitar un lenguaje técnico-científico.



**Inclusivo**

Tener en cuenta a las personas con discapacidad.



**Responsable**

Tener como respaldo a fuentes oficiales como la OMS o MINSA.



**Coherente**

Alineado a los principios de la organización.

# 6 tips para comunicar a audiencias internas:

## Identifica voceros oficiales



### CEO:

Mensajes generales de los planes de acción.



### Colaboradores con gente a cargo:

Guía de preguntas y respuestas\* sobre el coronavirus.



### Comunicación Interna\*\*:

Mensajes con detalles de las medidas preventivas, información oficial y protocolos.



### Red de voceros de la salud:

Colaboradores con habilidades de comunicación y manejo de redes que articulen y retransmitan los mensajes oficiales.

*\*La guía debe contener información precisa sobre prevención, medios de contagio, síntomas, protocolo de acción e información MINSA. \*\*En coordinación con RRHH y Seguridad y Salud en el Trabajo.*

## Red de Voceros



Crear y capacitar a una red de voceros de salud interna que articule y retransmita los mensajes de voceros oficiales de la empresa y conozca a detalle los protocolos de acción.

# 6 tips para comunicar a audiencias internas:

## 5 Plataformas de comunicación



Utiliza **plataformas de comunicación interactivas** que difundan el material informativo oficial.

Además, publica estas comunicaciones en los **canales físicos tradicionales**.

Es importante que los supervisores puedan **retransmitir los mensajes** claves a sus equipos y mantener estos constantemente actualizados.

## 6 Escucha activa



**Mide la concientización de la información** y promueve el diálogo para absolver dudas e inquietudes.

# ¿Qué hacer en casos de sospecha de infección?

Si un colaborador presenta síntomas, ha estado en contacto con casos sospechosos y/o visitó países de riesgo de transmisión en las últimas 2 semanas:

- Se le debe indicar que se comunique con la línea gratuita 113 del **MINSA**, escribir al número de Whatsapp **952842623** o enviar un correo a [infosalud@minsa.gob.pe](mailto:infosalud@minsa.gob.pe) para que se active el protocolo de evaluación.
- Si da positivo, la empresa debe darle la licencia denominada “**Suspensión imperfecta de labores**” y asegurarse que se siga el protocolo del **MINSA**.
- Las personas que hayan tenido contacto reciente con el colaborador infectado deben hacerse también la prueba de descarte.
- Mientras se siga este procedimiento, la empresa puede aplicar la modalidad de teletrabajo como medida preventiva considerando las precisiones de la **Ley 30036**.

# Consideraciones para la elaboración de los protocolos de acción:

- La empresa debe mantener la confidencialidad de los colaboradores contagiados para cumplir con los requerimientos legales contra la discriminación. Debe informarse a las organizaciones pertinentes mediante protocolo.
- El área de Recursos Humanos o la designada al manejo de este tema en cada empresa, se debe comunicar directamente con el grupo de personas que ha tenido contacto con el colaborador contagiado, manteniendo el anonimato del mismo, para poder tomar las medidas pertinentes.
- Se recomienda que el CEO sea el vocero oficial y que realice la comunicación de manera transparente y proactiva.
- Se sugiere promover el teletrabajo y las reuniones por videoconferencia.
- La empresa debe restringir viajes y reuniones de negocio en zonas de alto riesgo de contagio como los que figuran en el siguiente ranking\* ([clic aquí](#))  
Si se llegara a concretar una reunión presencial, los colaboradores tienen la responsabilidad de consultar si la persona ha estado expuesta al virus.



# Recomendaciones a seguir durante el teletrabajo:

## Establece lineamientos específicos para un trabajo eficiente:

- Las plataformas y canales de comunicación interna deben estar siempre abiertas en laptops y/o celulares de la empresa.
- La comunicación debe ser constante entre jefes y equipos. Se recomiendan 3 videoconferencias para coordinar pendientes al inicio, mitad y final del día.
- Todos los documentos de trabajo deben ser guardados en el servidor de la empresa.

## Recomienda tips para trabajar cómodo en casa:

- “Acondiciona un espacio adecuado para trabajar”
- “Marca horarios y hábitos para optimizar tiempos”
- “Explícales a tus familiares el modo de trabajo para que respeten tu espacio”
- “No dejes de realizar pausas activas y respetar tu horario de refrigerio”

# ¿Qué medidas preventivas reforzar en la organización?



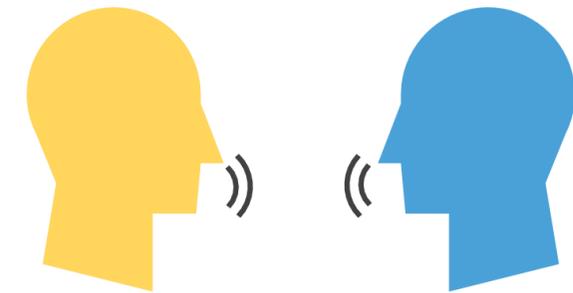
## Higiene

Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón.



## Saludo responsable

Promover que los saludos se den sin contacto físico (no dar la mano, ni besos y abrazos).



## Distancia

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

[Fuente: OMS](#)