

# Coronavirus Volumen II: Pautas para una comunicación responsable

**Actualizado al 25 de marzo del 2020**

# Compartiendo aprendizajes:

Las empresas deben hacer balances ágiles de sus acciones para ajustar las oportunidades de mejora y capitalizar las buenas prácticas.

Por ello, ante esta coyuntura, hemos decidido actualizar esta pauta de comunicación interna constantemente.



# 11 pautas para el buen manejo de los mensajes internos



## Informa con responsabilidad

---

Recaba y comunica información  
de fuentes oficiales.

[www.gob.pe/coronavirus](http://www.gob.pe/coronavirus)

[www.who.int/es/emergencies/  
diseases/novel-coronavirus-2019](http://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019)



## Rechaza fake news

---

Promueve la **NO propagación**  
**de noticias falsas** o ambiguas  
que generen pánico en la  
sociedad.



## No alarmes

---

Llama a la calma e inspira valores como la empatía, el compromiso y respeto.  
**¡No al sensacionalismo mediático!**



## Ordena tu flujo

---

**Elabora una grilla de contenidos** considerando voceros oficiales, canales de comunicación, y, sobre todo, público objetivo. Hay diferentes comunicaciones para distintos perfiles de colaboradores.



## Mide el impacto

---

**Cada 3 días debes tener el reporte de indicadores de comunicación** como nivel de penetración, efectividad de voceros y canales, decremento de propagación fake news, interacciones, reacciones, comentarios y sentimientos.

- Nivel de penetración e impacto de los mensajes de comunicación.
- Efectividad de los voceros y canales.
- Decremento de la propagación de noticias falsas (fake news)
- Interacción, reacciones y comentarios de trabajadores.
- Informe de la comunicación de marca en redes sociales.



## Sé Transparente

---

**Anticípate ante cualquier escenario**, aterriza los decretos y medidas del estado a la realidad de tu empresa y comunica con transparencia todo lo referido a:

- Necesidades de prevención, salud y trabajo para trabajadores.
- Información actualizada del coronavirus.
- Iniciativas y posturas adoptadas por la empresa en pro de trabajadores (contratos, remuneraciones).
- Proyecciones de la empresa.



## Sé concreto

---

**Comunica lo que se debe,  
ni más ni menos.**

No saturemos de información porque esto puede afectar el estado emocional y la salud mental de tus trabajadores.



## Sé empático

---

**Inspira a tus trabajadores a  
ponerse en el lugar de los segmentos  
más vulnerables, reforzando que el  
cumplimiento de decretos y medidas  
pueden salvar vidas.**



## Sé coherente

---

**Tus mensajes deben ir alineados a los intangibles culturales de tu organización** para que tus trabajadores puedan convertirse en voceros orgánicos que trasciendan a la sociedad.



## Protege

---

A todos tus trabajadores, pero con mayor énfasis a quienes pertenecen a poblaciones vulnerables al virus.  
**¿ya te comunicaste con ellos y tomaste las medidas adecuadas?**





# Promociona los hashtags oficiales

---

Impulsar hashtags oficiales como **#QuédateEnCasa** dentro de los canales internos te permitirá **monitorear los mensajes de tus colaboradores y ver el incremento orgánico de los mismos**, así como generar conciencia y sentido de responsabilidad entre ellos.

# Protocolo de acción en caso de sospecha de infección



# 1

Se le debe indicar al colaborador 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** para que se active el protocolo de evaluación. Si los síntomas son asociados a signos de gravedad, debe llamar al **106 (SAMU)**, **117 (STAE)** o al **servicio de ambulancia** para su traslado inmediato.

Asimismo, a la fecha se han aperturado plataformas digitales que permiten realizar una autoevaluación de descarte y descongestionar a su vez los canales de comunicación tradicionales.

# 2

Si la evaluación da positivo, la empresa debe dar al colaborador la licencia denominada “**Suspensión imperfecta de labores**” y asegurarse que se siga el protocolo del **MINSA**.

La confidencialidad del colaborador contagiado es **fundamental**. Revelar información personal puede conllevar a algún daño moral y psicológico del colaborador además de verse sancionada la empresa con una **multa** de entre 21,500 y 215,000 soles de acuerdo al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

# 3

Ante este escenario, se recomienda que sea el CEO, el vocero oficial que realice la comunicación a la empresa de manera transparente y proactiva, recordando siempre mantener el anonimato de la persona contagiada.

Algunas preguntas clave a resolver son:

- ¿Qué medidas preventivas tomará la empresa respecto al resto de colaboradores?
- ¿Qué medidas preventivas tomará la empresa respecto al espacio de trabajo?
- ¿Cómo van a ayudar a la persona contagiada?

Mientras se siga este procedimiento, la empresa puede aplicar la modalidad de teletrabajo como medida preventiva considerando las precisiones de la **Ley 30036**.

# Recomendaciones a seguir durante el teletrabajo:

1

Las plataformas y canales de comunicación interna deben estar siempre abiertos en laptops y/o celulares de la empresa.

2

Se recomienda tener 3 status virtuales (principio, medio y final del día)

3

Se debe comenzar el día con una agenda clara de trabajo.

4

Se debe cerrar el día con los acuerdos de las nuevas tareas, responsables, porcentaje carga laboral y otras informaciones pertinentes (pausas para hacer quehaceres o pendientes con familiares en casa).

5

Todos los documentos de trabajo deben ser guardados en el servidor de la empresa.

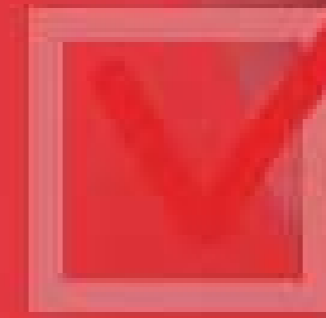
6

Procura incentivar el uso responsable de las videoconferencias solo en ocasiones estrictamente necesarias. Para los status utilicen solo llamadas para no saturar las redes de internet.

7

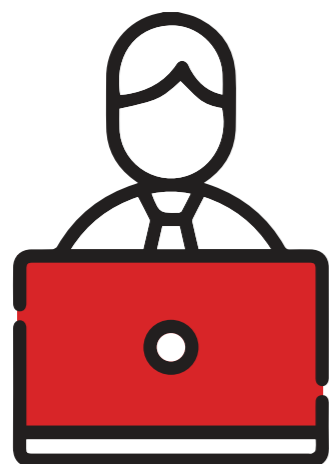
Aterriza tu manual de teletrabajo tomando en cuenta la ley 30036.

**El checklist para estar un paso adelante y prevenir una crisis interna**



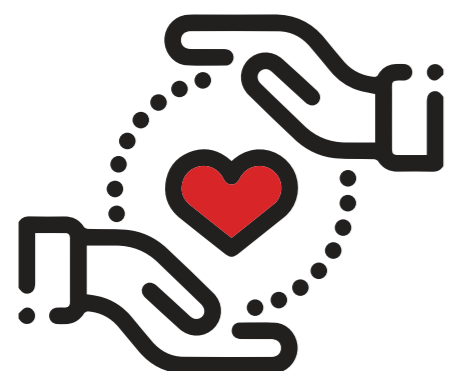
# Todo CEO debe evaluar semanalmente:

## Sobre los trabajadores **y su día a día**



### Segmentación mapeada:

- Trabajadores laborando desde casa.
- Trabajadores laborando físicamente y en qué sedes.
- Trabajadores que no están laborando.



### Sistematización de la información diariamente:

- Estado de salud de trabajadores.
- Necesidades de trabajadores:
  - Presenciales: ¿Cuentan con todos los implementos necesarios? ¿Necesitan algún apoyo específico para sentirse seguros durante la cuarentena?
  - Teletrabajo: ¿Cuentan o necesitan ayuda con sus herramientas/ accesos?



### Relación con sindicato:

- Conocimiento de la postura frente a la coyuntura.
- Flujo de comunicación acordado: periodicidad, canales y voceros.

## Sobre los diferentes **escenarios**



- Si los escenarios laborales legales cambian: condición de trabajadores en las diferentes modalidades de contrato y de remuneración.
- Si algún colaborador y/o familiar tiene síntomas, está contagiado, requiere ser hospitalizado, está en proceso de recuperación o fallece.
- Si la cuarentena se extiende y/o se dicta un decreto mucho más restrictivo.

## Sobre los protocolos y **acciones de comunicación**



- Voceros elegidos y preparados según escenario y por cada segmento.
  - Según escenario
  - Por segmento de trabajadores
- Flujo de comunicación definido para cada escenario.
- Canales identificados según escenario y por cada segmento.
- Guía de respuesta para los diferentes escenarios y mensajes clave elaborados.
- Canales de consultas implementados:
  - Laboral/ legal
  - Salud
- Uso solo de fuentes oficiales y confiables.

# Sobre los indicadores **de comunicación**

Anteriormente mencionados en la lámina 6



- Nivel de penetración e impacto de los mensajes de comunicación.
- Decremento de la propagación de noticias falsas (fake news).
- Informe de la comunicación de marca en redes sociales.
- Efectividad de los voceros y canales.
- Interacción, reacciones y comentarios de trabajadores.



# ¿Qué medidas preventivas reforzar en la organización?



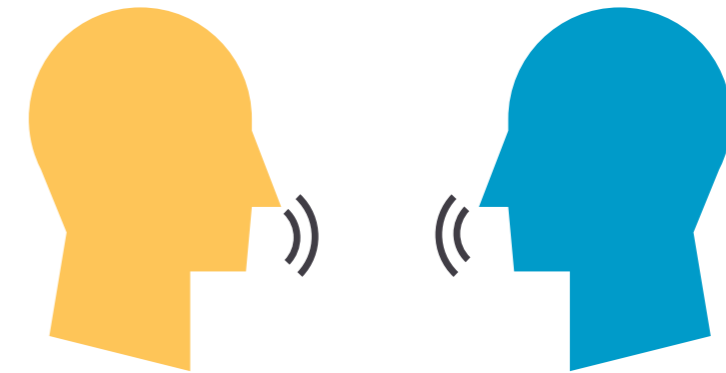
## Higiene

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 de 1.5 metros en conversaciones físicas.

Fuente: OMS