

**Plan Nacional de Comunicación y  
Educomunicación para enfrentar la enfermedad  
por coronavirus 2019 (COVID 19)**

**Ministerio de Salud Pública del Ecuador  
Marzo, 2020**

## **EQUIPO TÉCNICO**

### **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

Víctor Vinicio Román Zambrano, Subsecretario Nacional de Promoción de la Salud.

Inocente Franklin Bajaña Loor, Subsecretario Nacional de Vigilancia de la Salud Pública Encargado

Luis Enrique Regalado Morán, Subsecretario Nacional de Provisión de Servicios de Salud.

María Elisa Cedeño, Directora Nacional de Comunicación, Imagen y Prensa

Ana Lucía Bucheli, Directora Nacional de Promoción de la Salud

Alfredo Olmedo, Director Nacional de Vigilancia Epidemiológica.

Santiago Tarapués, Director Nacional de Gestión del Riesgo

René Abarca, Director Nacional de Atención Prehospitalaria y Unidades Móviles

Amelia Briones, Directora Nacional de Calidad de los Servicios de Salud

Manuel Cujilema, Director Nacional de Salud Intercultural.

Lisset Tapia Yáñez, Directora Nacional de Primer Nivel de Atención en Salud

Silvano Merino, Director Nacional de Participación Social en Salud.

Ricarte Carreño, Director Nacional de Ambiente y Salud

William Zapata, Dirección Nacional de Comunicación, Imagen y Prensa

María Delia Luna, Dirección Nacional de Promoción de la Salud

Luis Arias, Dirección Nacional de Promoción de la Salud.

Alexandra Usiña, Dirección Nacional de Vigilancia Epidemiológica

Gabriela Vinueza, Dirección Nacional de Vigilancia Epidemiológica

Kattia Alminatti, Dirección Nacional de Vigilancia Epidemiológica.

Cecilia Paredes, Dirección Nacional de Primer Nivel de Atención en Salud.

Elva Romero, Dirección Nacional de Atención Prehospitalaria y Unidades Móviles

Cristina Jácome, Dirección Nacional de Gestión de Riesgos.

Carolina Jaramillo, Dirección Nacional Gestión de Riesgos.

Katherine Vergara, Directora Nacional Derechos Humanos, Género e Inclusión

Soledad Cuasés, Dirección Nacional de Derechos Humanos, Género e Inclusión.

Manuel León, Dirección Nacional de Derechos Humanos, Género e Inclusión.

Rosa Tiupul, Dirección Nacional de Salud Intercultural.

John Arias, Dirección Nacional de Salud Intercultural.

Yessenia Galván, Dirección Nacional de Ambiente y Salud

Claudia Hoyos, Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud

Dayron Brossard Peña, Vigilancia de la Salud Pública: 10D02

Lilianni Mijares García, Promoción de la Salud: 10D02

Daniela Flores Monar, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Hospital Eugenio Espejo.

María Eugenia Martínez, Promoción de la Salud: 17D11

Mónica Molina Páez, Vigilancia de la Salud Pública: 17D11

Solange Zurita, Promoción de la Salud: 17D06

Augusto Arguello Mateus, Vigilancia de la Salud Pública y Gestión de Riesgos: 17D06

María Belén Mosquera, Dirección Zonal de Comunicación, Imagen y Prensa CZ9

Angélica María Vera Sánchez, Comunicación, Hospital General Docente de Calderón

Danny Patricio Flores, Emergencias y Desastres, Hospital General Docente de Calderón.

Verónica Luna Ríos, Comunicación Social, Hospital Pablo Arturo Suárez.

Fredy Albán Ollague, Unidad de Comunicación, Hospital Eugenio Espejo

David Erazo, Dirección Nacional de Participación Social en Salud.

María Luisa Romero, Dirección Nacional de Hospitales.

## **ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD/ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD OPS/OMS**

Aída Soto, Asesora en enfermedades transmisibles

Martha Rodríguez, consultora comunicación

# INDICE

ANTECEDENTES.....	5
Situación mundial.....	5
Situación en región de las Américas .....	6
Situación país.....	6
COMUNICACIÓN DE RIESGO.....	7
Comunicación en crisis .....	8
Normas de comunicación para brotes epidémicos de la OMS.....	9
DEFINICIONES CLAVE ENFERMEDAD POR CORONAVIRUS 2019 (COVID 19)....	10
Escenarios de riesgo.....	10
Hospitales de referencia.....	10
METODOLOGÍA.....	13
META .....	14
PROPÓSITO .....	14
OBJETIVO GENERAL.....	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
MENSAJES CLAVE.....	15
ACCIONES DE COMUNICACIÓN POR FASES.....	18
AUDIENCIAS/MENSAJES CLAVE .....	21
COMPONENTE DE INFORMACIÓN PÚBLICA .....	29
FLUJO DE GENERACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	34
DEFINICIÓN DE VOCEROS .....	34
COMPONENTE COMUNICACIÓN/EDUCOMUNICACIÓN MULTISECTORIAL (INTERINSTITUCIONAL Y COMUNITARIA).....	36
COMPONENTE COMUNICACIÓN INTERNA.....	41

## **ANTECEDENTES**

Los coronavirus (CoV) son un grupo de virus ARN encapsulados de polaridad positiva altamente diversos de la familia Coronaviridae que se dividen en cuatro géneros: alfa, beta, gamma y delta coronavirus, y que causan enfermedades en humanos y animales.

Se han detectado coronavirus endémicos para el ser humano (HCov-229E, NL63, OC43 y HKU1), los cuales producen infecciones leves en las vías aéreas superiores e inferiores.

En las últimas décadas dos coronavirus del género Betacoronavirus con comportamiento epidémico, fueron responsables de brotes de enfermedad respiratoria severa, con una elevada letalidad (SARS-CoV y MERS-CoV)

Entre el 2002-2003, fue detectado en China (Guangdong) el SARS-CoV, hubo 8.098 personas infectadas en todo el mundo, de esta cifra 774 personas murieron. El principal medio de propagación del SARS fue debido el contacto cercano de persona a persona. Hasta la actualidad no se han registrado nuevos casos.

En el 2012, fue detectado por primera vez en Arabia Saudita el MERS-CoV, registrándose hasta el 2019 a nivel mundial un total de 2.494 casos de infección (confirmados mediante pruebas de laboratorio), de los cuales 858 personas murieron. El principal contagio se da por contacto directo o indirecto con camellos dromedarios (reservorio). Aunque el virus ha demostrado la capacidad de transmitirse entre humanos, hasta el momento la transmisión observada de persona a persona no ha sido sostenida y se ha producido principalmente en ámbitos de atención médica.

### **Situación mundial**

El 31 de diciembre del 2019, la oficina de país de la OMS en China fue informada de casos de neumonía de etiología desconocida (causa desconocida) detectada en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei de China. Algunos casos reportados habían trabajado o visitado el Mercado de pescados y mariscos de Huanan. El mercado afectado es el mayor mercado de mayoreo de productos marinos para el consumo en Wuhan con más de 600 jaulas y 15000 trabajadores y fue clausurado el 01 de enero del 2020 por saneamiento ambiental y desinfección.

Un nuevo tipo de coronavirus fue detectado el 07 de enero del 2020. Otras pruebas han descartado SARS-CoV, MERS-CoV, influenza, influenza aviar, adenovirus y otras afecciones respiratorias virales o bacterianas comunes.

El análisis de la secuenciación genética señala que este coronavirus es similar al SARS-CoV del 2003.

Desde la Alerta Epidemiológica emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre el nuevo coronavirus (COVID 19) publicada el 16 de enero de 2020 y hasta 05 de marzo del 2020, se han reportado 95 333 casos confirmados a nivel global, de los cuales:

- China reporta 80 565 casos confirmados y 3 015 fallecidos.
- Fuera de China 14 768 casos confirmados en 85 países (267 fallecidos).

### **Situación en región de las Américas**

En la región de las Américas se han reportado un total de 183 casos confirmados de coronavirus (COVID 19), de los cuales 129 casos corresponden a Estados Unidos de América, 30 casos a Canadá, 13 casos en Ecuador, 5 casos en México, 3 casos en Brasil, 1 caso en Argentina, 1 caso en Chile y 1 caso en República Dominicana.

### **Situación país**

En el Ecuador el 29 de febrero del 2020 se informa la presencia de un caso confirmado para COVID-19 de un paciente con antecedente de viaje a España.

Hasta el 05 de marzo del 2020 se reportan 13 casos confirmados para COVID-19, (contactos cercanos del paciente).

## COMUNICACIÓN DE RIESGO

Comunicar de manera proactiva qué se sabe, qué se desconoce y qué se está haciendo para enfrentar la emergencia de salud pública, es una de las intervenciones más importantes y efectivas para salvar vidas y minimizar las consecuencias adversas.

La población tiene derecho a estar informada y comprender los riesgos para la salud que enfrentan, y las medidas para proteger su salud, de su familia y comunidad. La comunicación proactiva, a tiempo, transparente, ayuda a fomentar la confianza y a aliviar confusión y malentendidos.

La percepción del riesgo de las poblaciones afectadas puede diferir de la de los expertos y autoridades. Entender lo que las personas saben, sienten y hacen en relación con los brotes de enfermedades, así como lo que deberían saber y hacer para controlar el brote es uno de los componentes de la comunicación de riesgo.

La participación activa interinstitucional y comunitaria es otro elemento fundamental para la respuesta adecuada frente a emergencias de salud pública.

La comunicación de riesgo y la movilización social apoyan en la vigilancia, la notificación de casos, el seguimiento de contactos, el cuidado de los enfermos, la atención clínica y en general en los preparativos y respuesta frente a brotes.

La comunicación de riesgo es un elemento clave para:

- Disminuir el impacto de las emergencias de salud pública o desastres, mediante la generación de información oportuna, verificada, transparente, clara y que genere confianza en la población.
- Concienciar y cambiar percepciones y actitudes relacionadas con la prevención, reducción de riesgo, respuesta y recuperación en emergencias o desastres.
- Lograr un equilibrio entre el riesgo real y el percibido
- Fomentar conductas protectoras.
- Ayudar a la población en riesgo a tomar decisiones informadas.
- Apoyar la coordinación entre actores del sector salud y otros actores institucionales, organizaciones sociales, municipios.
- Minimizar las perturbaciones sociales y económicas.
- Construir la confianza que se requiere en los preparativos para la respuesta y recuperación en emergencias y desastres.

Los principios básicos de la comunicación de riesgo son:

- Las comunidades deben estar en el corazón de las acciones de comunicación de riesgo.
- La participación comunitaria es fundamental; reconoce el derecho de las comunidades a conocer los riesgos para su salud; permite difundir información culturalmente apropiada. Fomenta el diálogo y permite comprender el contexto social, económico, cultural., así como planificar y crear productos comunicacionales de acuerdo con estas realidades.

- La comunicación de riesgo debe integrarse con un enfoque multidisciplinario en la institucionalidad de los ministerios de salud o instituciones relacionadas con la respuesta a emergencias o desastres.
- La comunicación de riesgo debe planificarse, no es un asunto de última hora, y además tiene que revisarse y readecuarse de acuerdo a los cambios en la situación y prioridades de la población. La planificación de la comunicación de riesgo permite transformar la incertidumbre y la comunicación reactiva en una gestión organizada y proactiva.
- Trabajo multidisciplinario. La planificación de la comunicación de riesgo es un trabajo multidisciplinario. Es decir, un trabajo de los técnicos de gestión de riesgo, epidemiólogos, comunicadores, científicos sociales, y otros profesionales, de acuerdo con el riesgo o amenaza.
- Difusión de la información utilizando diversas estrategias y medios. La comunicación de riesgo incluye la información pública (medios masivos, redes sociales, comunicación interpersonal, grupal), abogacía, educomunicación, movilización social y la participación comunitaria.
- La difusión de información tiene que ser oportuna, transparente, clara, sencilla, verificada y que infunda confianza. Las acciones tienen que ser posibles de realizar en los contextos sociales y culturales.

### **Comunicación en crisis**

En una situación de crisis existe una alta sensibilidad y diversidad de percepciones por parte del público, los medios están ávidos de información. La población necesita saber qué pasó, que puede pasar, a qué otros riesgos sanitarios se pueden enfrentar y qué puede hacer para proteger su salud y su vida.

Una información temprana, precisa, adecuada técnicamente, clara, directa, puede permitir que la población tome las mejores decisiones para proteger su salud y vida, la de su familia y comunidad.

Las principales acciones de comunicación durante una crisis se centran en: Suministrar información clara, veraz, con calidad técnico-científica sobre la situación, posibles riesgos, medidas para enfrentarlos; acciones de respuesta presentes y futuras; mantener la confianza pública mediante una respuesta oportuna, transparente y clara. Los medios de comunicación son actores clave en la respuesta por lo que las instituciones tienen que estar preparadas para la gestión de información.

Así mismo, es fundamental abordar los rumores; investigar qué es lo que la población piensa y cree (percepción del riesgo); activar la vigilancia de las comunicaciones; crear un canal para que el público pueda compartir sus puntos de vista, como una línea telefónica, entre otros puntos clave.



## **Normas de comunicación para brotes epidémicos de la OMS**

**Confianza.** La meta de la comunicación de riesgo es comunicarse con la población para recobrar, mantener o generar confianza en las instituciones que manejan la respuesta. La confianza en las instituciones influirá en el cumplimiento de las medidas de control recomendadas y reduce la ansiedad pública. La confianza se basa en la transparencia y la veracidad de las autoridades

**Anuncio temprano.** El primer anuncio es muy importante. Informa sobre los principales riesgos y las acciones que puede realizar la población. Esta información debe ser expuesta clara, transparente y objetivamente, para mitiga rumores e información errónea, aunque posteriormente este mensaje pueda cambiar. Un anuncio temprano genera confianza y PUEDE SALVAR VIDAS. Es muy importante explicar que la información puede cambiar cuando se conozcan más detalles.

**Transparencia.** Para mantener la confianza de la población, se requiere transparencia. La transparencia está relacionada con la calidad, veracidad, oportunidad y claridad de la información difundida. Muestra el “proceso” de toma de decisiones, relacionada con la recopilación de información, evaluación de riesgos y toma de decisiones relacionados con el control de brotes.

**Entender las preocupaciones y necesidades de la población.** Las percepciones del público acerca del peligro, las barreras culturales y los comportamientos que pueden detener o potenciar un brote es muy importante para la definición y ejecución de una eficaz estrategia de comunicación.

**Planificar con anticipación.** La comunicación de riesgo debe integrarse con un enfoque participativo, multidisciplinario, interinstitucional e intersectorial, que involucre todos los niveles desconcentrados. La comunicación de riesgo debe integrarse desde el inicio, con el equipo multidisciplinario, en el análisis y la gestión de riesgos; la planificación de los preparativos en todos los aspectos de la respuesta a brotes.

## DEFINICIONES CLAVE ENFERMEDAD POR CORONAVIRUS 2019 (COVID 19)

### Escenarios de riesgo

Identificación de tres escenarios de riesgo frente a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID 19):

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3
Objetivo: evitar la introducción del virus.	Objetivo: controlar y evitar la transmisión de la enfermedad.	Objetivo: disminuir la mortalidad.
Campos		
<b>1.1. Detección</b> <u>Capacitación:</u> - Definición de caso - Lineamientos básico - Laboratorio	<b>2.1. Detección</b> - Ajustar definición de caso de acuerdo a la situación epidemiológica de la enfermedad.	<b>3.1. Detección</b>
<b>1.2. Investigación de casos</b> - Aislamiento - Control de Infecciones - Toma de muestra - Contactos de riesgo	<b>2.2. Investigación de casos</b>	<b>3.2. Investigación de casos</b>
<b>1.3. Respuesta</b> - Triaje -Referencias y contrarreferencias (MSP) - Provisión de EPP	<b>2.3. Respuesta</b> -Referencias, contrarreferencias y derivaciones (RPIS)	<b>3.3. Respuesta</b> -Referencias, contrarreferencias y derivaciones (RPIS y RPC)

### Hospitales de referencia

Para la selección de hospitales, se analizó cada escenario de riesgo y se identificaron establecimientos de salud de segundo y tercer nivel de atención para brindar atención de salud:

**Escenario 1.1:** caso importado con puntos de entrada aéreos internacionales:

ESCENARIO 1.1 CASOS IMPORTADOS AÉREOS		
Guayaquil	Principal	Hospital del Niño Francisco Icaza Bustamante
		Hospital General Guasmo Sur
	Contingente	Hospital Especialidades Abel Gilbert
	IESS	Hospital General del Norte de Guayaquil. Los Ceibos
Quito	Principal	Hospital General Pablo Arturo Suárez
		Hospital Pediátrico Baca Ortiz
	Contingente	Hospital de Especialidades Eugenio Espejo
		Hospital General Docente Calderón

	IESS	Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín
	IESS	Hospital General Quito – Sur

**Escenario 1.2: Puntos de entrada marítimos, aéreos y terrestres.**

<b>ESCENARIO 1 .2 CASOS IMPORTADOS MARÍTIMO Y TERRESTRE</b>	
Carchi	Hospital General Luis G Dávila
Esmeraldas	Hospital General Esmeraldas Sur
Sucumbíos	Hospital General Marco Vinicio Iza
Manabí	Hospital General Verdi Cevallos
Galápagos	Hospital General Oskar Jandal
El Oro	Hospital General Teófilo Dávila
Loja	Hospital General Isidro Ayora

**Escenario 2: transmisión local:**

Se seleccionaron 22 hospitales de referencian para este escenario.

<b>PROVINCIA</b>	<b>HOSPITAL</b>
Imbabura	Hospital General San Vicente De Paul
Carchi	Hospital General Luis G Dávila
Esmeraldas	Hospital General Esmeraldas Sur
Sucumbíos	Hospital General Marco Vinicio Iza
Chimborazo	Hospital General Docente De Riobamba
Tungurahua	Hospital General Ambato
Manabí	Hospital General Verdi Cevallos
Santo Domingo de los Tsáchilas	Hospital General Gustavo Domínguez
Galápagos	Hospital General Oskar Jandal
Azuay	Hospital General Vicente Corral Moscoso
Cañar	Hospital General Homero Castanier
El Oro	Hospital General Teófilo Dávila
Loja	Hospital General Isidro Ayora
Guayas	Hospital Infectológico Rodríguez Maridueña
	Hospital del Niño Francisco Icaza Bustamante
	Hospital Especialidades Abel Gilbert
	Hospital General Guasmo Sur
Pichincha	Hospital Pediátrico Baca Ortiz
	Hospital de Especialidades Eugenio Espejo
	Hospital General Pablo Arturo Suárez
	Hospital General Enrique Garcés
	Hospital General Docente Calderón

### **Escenario 3: epidemia**

Se utilizarán todos los recursos disponibles de la Red Pública Integral de Salud (RPIS) y de la Red Privada Complementaria (RPC).

**Para mayor información consultar los Lineamientos Operativos de Respuesta frente a Coronavirus COVID 19 (Ministerio de Salud Pública del Ecuador).**

## METODOLOGÍA

El Plan Nacional de Comunicación y Educomunicación para enfrentar el coronavirus 2019 (COVID-19) se ha construido con base en el trabajo participativo y un enfoque multidisciplinario, contando con el apoyo técnico y metodológico en comunicación de riesgo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS). En este sentido está basado en los lineamientos estratégicos de la OMS para la comunicación de riesgos y la preparación para la participación de la comunidad (CdR) y respuestas iniciales al nuevo coronavirus (SARSCoV2).

En la realización del Plan, participaron las siguientes direcciones: Promoción de la Salud; Comunicación, Imagen y Prensa; Vigilancia Epidemiológica; Gestión de Riesgos; Primer Nivel de Atención en Salud; Salud Intercultural, Derechos Humanos, Género e Inclusión y Participación Social.

Este Plan destaca el escenario preventivo, especialmente las conductas colectivas e individuales para reducir el riesgo de contagio de este virus, enfatizando la corresponsabilidad de la población en un escenario de crisis. Se incluye también algunos lineamientos relacionados con la fase 2 (respuesta frente a la identificación de uno o más casos) y la fase 3 (crisis y control con transmisión en curso del coronavirus (SARCoV2)

El Plan se ha construido en reuniones y talleres de trabajo, partiendo del análisis FODA hasta la conformación de mesas de trabajo técnicas interdisciplinarias. El primer encuentro se desarrolló el 5 de febrero, en donde la OPS presentó las características de la comunicación en crisis. El 5 y 6 de febrero se realizó la identificación de la matriz FODA institucional; con este análisis se establecieron las metas, objetivos y resultados esperados del Plan. Fruto de esta primera discusión se definieron los tres principales componentes en los que se desarrollarán las acciones comunicacionales: Comunicación Pública; Comunicación Multisectorial y Comunitaria; Comunicación Interna.

El 11 de febrero se presentaron los lineamientos de comunicación de riesgo a la Mesa Técnica de Trabajo 2, en la que participan instituciones públicas y privadas del sector salud. En este espacio se decidió conformar la comisión interinstitucional de comunicación de riesgo para trabajar coordinadamente la gestión de información y las acciones de participación social en el marco de la respuesta a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID 19)

Bajo el mismo principio de trabajo, el 12 de febrero de 2020 se continuó con la identificación de segmentos poblacionales e identificación de audiencias, validación de mensajes, destacando la necesidad del enfoque educomunicacional para generar empoderamiento en la población.

Con el fin de que el Plan cuente con un enfoque territorial adecuado se realizó la discusión y revisión de toda la propuesta, el 14 de febrero, para incorporar la visión de las zonas y distritos contando con la participación activa de personal de estos niveles de dependencia.

El 19 de febrero se realizó la socialización del Plan a los comunicadores y técnicos de la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria. Posteriormente se ha socializado con el Ministerio de Educación, Ministerio del Trabajo, Gobiernos Autónomos Descentralizados, entre otros.

## **META**

Contribuir a preparación y respuesta frente a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en el marco de los lineamientos nacionales de la Autoridad Sanitaria y de la Organización Mundial de la Salud.

## **PROPÓSITO**

Plan de Comunicación de preparativos y respuesta frente a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) implementado en todo el país, con los componentes de información pública, comunicación multisectorial (interinstitucional/comunidad) y comunicación interna.

## **OBJETIVO GENERAL**

Apoyar los esfuerzos para detectar, interrumpir y contener la transmisión de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) mediante adecuadas acciones de comunicación externa, multisectorial e interna.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Posicionar información transparente, oportuna, científica sobre los principales riesgos y las medidas para que la población proteja su salud y la de su comunidad frente a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). (Componente de Información Pública)
- Lograr la coordinación entre actores del sector salud y otros actores institucionales, así como la participación y movilización social de las organizaciones sociales, municipios, academia, y población general, frente a la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). (Componente de Comunicación multisectorial: interinstitucional y comunitaria con acciones de comunicación y educomunicación)
- Lograr adecuados flujos de información y comunicación a lo interno del Ministerio de Salud Pública. (Componente de Comunicación Interna)

## **MENSAJES CLAVE**

### **Escenario 1 y 2**

Los mensajes clave están dirigidos a mejorar los conocimientos y lograr las prácticas generales sobre el autocuidado que contribuyen en la prevención del contagio de virus que comprometen el sistema respiratorio, así como las complicaciones de salud asociadas.

- El coronavirus SARSCoV2 produce una enfermedad con síntomas respiratorios similares a los de la influenza o al resfriado común. Actualmente no existe una vacuna o medicamento para esta enfermedad en ningún lugar del mundo.
- El coronavirus SARSCoV2 es un virus que se transmite de persona a persona cuando se tose o se estornuda.
- Si has viajado internacionalmente o tuviste contacto con alguna persona que haya estado recientemente fuera del país (China o algún país que presente brote activo por coronavirus), y además presentas fiebre, tos, dolor de garganta, dificultad para respirar, debes acudir al centro de salud más cercano a tu domicilio.
- Automedicarse pone en riesgo tu vida y la de tu familia.
- No divulgues rumores sobre esta enfermedad, una mala información causa más daño que el mismo virus.
- Mantente informado por la fuente oficial nacional MSP, consulta también en: OPS, OMS.

### **Medidas de autocuidado / prevención**

- Lava tus manos varias veces con agua y jabón, durante 40 o 60 segundos, especialmente antes de comer, después de ir al baño, utilizar transporte público, llegar a casa, trabajo, unidades educativas.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo limpio, lávate las manos o usa alcohol gel.
- Si te encuentras en lugares de alto flujo de personas como centros de salud, bancos, mercados, centros comerciales, instituciones públicas, entre otros, lávate las manos o utiliza alcohol gel.
- No te automediques.
- Si tienes fiebre, tos, dolor de garganta, malestar general (síntomas respiratorios), usa mascarillas como medida de protección a tu familia.
- Si su hijo tiene fiebre, tos, dolor de garganta, moqueo, no le envíes a la unidad educativa.
- Si tienes algún antecedente reciente de viaje a China o alguna de los países donde se cuanta con brotes activos o se han reportado casos positivos de COVID-19, o has tenido contacto con alguien que haya estado en esos lugares hace 2 semanas, debes acudir al centro de salud más cercano a tu domicilio

- Evita compartir bebidas, alimentos y accesorios de uso personal (cucharas, juguetes, esferos, entre otros).
- Evita tocarte los ojos, nariz o boca con las manos sucias.
- Se recomienda el uso de la mascarilla solo cuando una persona presenta síntomas de una afección respiratoria.
- No saludes con beso, ni abrazo.
- No escupas en la calle
- Mantenga una distancia de al menos 1 metro (3 pies) de cualquier persona que presente síntomas respiratorios (por ejemplo, tos o estornudos).
- Limpia y desinfecta las superficies y objetos que se tocan con frecuencia.
- Evita viajar si empiezas a experimentar algún síntoma como fiebre o tos.
- Evita el contacto con alguna persona con gripe o síntomas de resfrío.
- Si tienes enfermedades respiratorias evita acudir a lugares donde exista aglomeraciones.
- Si eres adulto mayor de 65 años evita lugares con aglomeración de gente.

## **MENSAJES ESPECÍFICOS PARA LOCALIDADES DONDE HAY CASOS POSITIVOS DE CORONAVIRUS**

Evite los lugares donde hay concentración de personas.

### **Mascarillas faciales durante brotes: quién, cuándo, dónde y cómo usarlas**

El uso de mascarillas faciales durante brotes de enfermedades virales como la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) se ha demostrado en estudios científicos que sólo es efectivo para proteger a los trabajadores de la salud y reducir el riesgo de que pacientes enfermos diseminen la enfermedad. Con base en esa evidencia, la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) recomienda el uso de máscaras faciales a:

- Las personas que tienen síntomas respiratorios como tos, estornudos o dificultad para respirar, incluso cuando buscan atención médica, para proteger a los que están a su alrededor.
- Las personas (incluidos los familiares) que brindan atención a personas con síntomas respiratorios.
- Trabajadores de la salud, cuando ingresan a una habitación con pacientes o cuando tratan a un individuo con síntomas respiratorios, y de acuerdo con el tipo de atención que se brindará.

**En ninguna de estas circunstancias, el solo uso de una máscara facial no garantiza la detención de infecciones y debe combinarse con otras medidas de protección personal, como la higiene de las manos, mantener la distancia de las personas con síntomas, y mantener la higiene respiratoria (o etiqueta para la tos).**



### **Acciones que realiza el Ministerio de Salud Pública**

El Ministerio de Salud Pública se encuentra trabajando arduamente para prepararse y dar una respuesta adecuada frente a esta emergencia de salud pública internacional, en coordinación con otros ministerios e instituciones públicas, privadas, organizaciones sociales.

## **ACCIONES DE COMUNICACIÓN POR FASES**

### **Fase I**

- Aprobación por las autoridades del Plan Nacional de Comunicación/Educomunicación para enfrentar la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID 19).

### **Fase II**

- Anuncio temprano del primer caso por COVID 19, y actualizar la información después de una evaluación de riesgos y un análisis de la percepción del riesgo que se han emprendido.
- Comunicar lo que se sabe y lo que no se sabe: explicar el grado en que existe la incertidumbre.
- Adaptar y aplicar los pasos de acción del Plan Nacional a la nueva fase.
- Proporcionar información tan pronto como se reciba, incluso si no está completa, y explicar abiertamente el grado en que la información es incierta (es decir, gestionar la incertidumbre); proporcionar al público canales regulares a través de los cuales pueden obtener información actualizada (por ejemplo, líneas directas, redes sociales, sitio web).
- Establecer, construir y/o mantener la confianza con la población a través de la comunicación y el compromiso bidireccionales. Abordar regularmente malentendidos, desinformación, rumores y preguntas frecuentes.
- Animar a las personas a adoptar comportamientos protectores.
- Asegurar de que los mensajes sean actualizados y coherentes en todos los sectores y niveles.
- Mantener los mensajes de manera continua y sostenida.
- Realizar un análisis rápido de la percepción del riesgo basado en la información formal e informal existente, vigilancia de las redes sociales, medios de comunicación, encuesta en las zonas, Comités de Salud.
- Fortalecer la participación social y comunitaria.
- Coordinar y fomentar la colaboración entre los socios de respuesta.
- Evaluar la percepción inicial del riesgo entre las poblaciones afectadas y en riesgo.
- Difusión de mensajes de acuerdo con la segmentación de audiencias.

- Activar los mecanismos de monitoreo y respuesta de rumores, y tratar de determinar qué problemas podrían estar causando rumores. Los rumores tienen diferentes causas y propósitos e impacto en el comportamiento de la población, que es necesario analizarlo para definir cómo actuar.
- Compartir regularmente los boletines de prensa del Ministerio de Salud, con información actualizada. Las ruedas de prensa se desarrollarán cuando la situación amerite.
- Planificar y proporcionar orientación regular y actualizada a todos los voceros de la CdR.

### **FASE 3**

- Adaptar y aplicar los pasos de acción del Plan Nacional de Comunicación y Educomunicación para enfrentar la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID 19).
- Mantener la confianza escuchando a la población y modificando su plan de comunicación de riesgo, dependiendo de la percepciones y preguntas.
- Empoderar y fomentar la resiliencia en individuos, grupos y comunidades.
- Asegurarse de que se proporciona apoyo continuo y ágil para la respuesta de modo que se adapte a las necesidades de las poblaciones de afectados.
- Activar los mecanismos de monitoreo y respuesta de rumores, y tratar de determinar qué problemas podrían estar causando rumores.
- Fortalecer el compromiso con los socios para compartir información oportuna y así, evitar orientaciones inconsistentes y potencialmente contradictorias;
- Identificar a los portavoces en función de la confianza que tienen con la población, el tipo de mensaje que debe transmitirse (por ejemplo, sobre el compromiso político, la experiencia técnica, la protección de la salud) y/o la gravedad de la situación.
- Compartir información regularmente (con periodicidad definida. Ejemplo, cada día a la misma hora del día).
- Compartir historias, fotografías y vídeos que ilustran mensajes clave.
- Asegúrese de que el público sepa dónde obtener información actualizada regularmente (por ejemplo, en sitios web, durante las sesiones informativas de prensa diarias, a través de líneas directas).
- Mantener la comunicación bidireccional con las audiencias afectadas para entender y responder a sus preocupaciones, actitudes, creencias y barreras como líneas directas.

- Supervisar a los afectados para asegurarse de que siguen las instrucciones de salud, e identificar las barreras para participar en comportamientos de protección.
- Asegurarse que los resultados de la supervisión de las redes tradicionales y sociales se evalúan rápidamente a través del equipo creado para este propósito.
- Participar con los influenciadores para capturar las percepciones de las personas a través de sus comentarios.

## AUDIENCIAS/MENSAJES CLAVE

### Segmentación poblacional para la definición de tipo de audiencias

Este Plan reconoce la importancia de la gestión de la información y posicionamiento de las acciones que realiza para la ciudadanía en general. Sin embargo, por las múltiples particularidades sociales, culturales, económicas, niveles de formación, acceso a la información, edad, entre otros, de los diferentes grupos de población, es necesario identificar grupos o segmentos poblacionales que faciliten que las acciones comunicacionales lleguen a toda la población, incluida la población en condición de movilidad, por diferentes formas.

Un segmento de la población es un grupo amplio de personas que comparten características y particularidades que permiten identificarlas en torno a diferentes variables.

Para establecer esta segmentación se han realizado mesas de trabajo con el fin de que, desde diferentes perspectivas, identificar los diferentes segmentos poblacionales frente a los que se establecerán las acciones comunicacionales, los contenidos, actividades o métodos de posicionamiento de mensajes.

La identificación de los segmentos se ha basado en la contestación a las siguientes preguntas:

¿Qué grupos poblacionales son susceptibles de agruparse en un segmento importante considerando la temática de este plan?

¿Qué nivel de capacidad tiene este segmento poblacional identificado de generar dinámicas favorables a la difusión del mensaje? Alto / Medio / Bajo.

¿Qué características básicas identifican a este segmento poblacional?

¿Qué oportunidades existen para las acciones del plan para con este segmento poblacional?

<b>Segmento poblacional</b>	<b>Características clave de este segmento</b>	<b>Medios que utiliza el segmento para informarse</b>
<b>Padres y madres de familia.</b>	Cuidan de la salud familiar especialmente de los miembros más pequeños y adultos mayores.	Medios de comunicación tradicionales: TV, prensa, medios digitales, redes sociales, iglesias, organizaciones barriales y colectivos sociales. Información deportiva, entretenimiento y noticieros.

### Mensajes clave

#### Medidas de autocuidado / prevención

- Lava tus manos varias veces con agua y jabón, durante 1 minuto, especialmente antes de comer, después de ir al baño, utilizar transporte público, llegar a casa, trabajo, unidades educativas.

- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo limpio, lávate las manos o usa alcohol gel.
- Si te encuentras en lugares de alto flujo de personas como centros de salud, bancos, mercados, centros comerciales, instituciones públicas, entre otros, lávate las manos o utiliza alcohol gel.
- Si su hijo tiene fiebre, tos, dolor de garganta, moqueo, no le envíes a la unidad educativa.
- No te automediques.
- Si tienes fiebre, tos, dolor de garganta, malestar general, usa mascarillas.
- Si tienes algún antecedente reciente de viaje a China o alguna de los países con brote activo o donde se han reportado casos positivos de COVID-19, o has tenido contacto con alguien que haya estado en esos lugares hace 2 semanas, debes acudir al centro de salud más cercano a tu domicilio.

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
Periodistas y comunicadores sociales	Receptores y generadores de comunicación masiva	Boletines de prensa, comunicados oficiales de las instituciones públicas, otros medios de comunicación, fuentes directas: Entrevistas a actores clave, ruedas de prensa y rumores ciudadanos.

### Mensajes clave

- Mensajes generales clave y se incluyen los siguientes:
- ¿Qué es un brote? ¿Qué es una epidemia? ¿Qué es una pandemia?
- Situación mundial, regional y nacional del coronavirus.
- Acciones que lleva adelante el Ecuador en los preparativos para la respuesta. Características del Coronavirus.
- Formas de transmisión.
- Medidas de prevención.

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
Sector turismo (agencias de viajes, turistas internos y externos, sector hotelero)	Población que está en diversas localidades.	Puntos de entrada. Operadores de turismo. Radio, TV, redes sociales.

### Mensajes clave

Se recomienda a las personas que viajan y desarrollan síntomas respiratorios agudos, antes, durante o después del viaje, que soliciten atención médica y expliquen al profesional sanitario el trayecto que han realizado.

Se difundirán también medidas de prevención standard y acciones clave frente a un caso sospechoso.

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
<b>Comunidad educativa, Centros del Buen Vivir, Creciendo con nuestros hijos, Servicios de desarrollo infantil</b>	Agrupan a los docentes, estudiantes y padres de familia. Son multiplicadores de información	Comunicación interpersonal en la comunidad educativa, TV y redes sociales (Youtube, grupos de whatsapp, Facebook)

## DOCENTES/ADMINISTRATIVOS

### Medidas de autocuidado / prevención

- Si el estudiante presenta fiebre, tos y dolor de garganta, llévelo a enfermería o sepárelos de su grupo hasta que sea retirados por sus padres o responsables.
- No discrimine a la persona que se encuentra enferma, recuerde que es una condición de salud que necesita cuidado y cariño para recuperarse.
- Realiza horarios para el lavado de manos: al llegar a la escuela, al salir y al entrar del recreo.
- Incentive la práctica de higiene de manos como medida básica de autocuidado: antes de preparar o comer alimentos, después de ir al baño, jugar, tocar una mascota o coger un objeto sucio; toser, estornudar o sonarse la nariz.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo limpio, lávate las manos con agua y jabón o usa alcohol gel y vigila que todos en su institución hagan lo mismo.
- Ventile el aula durante el recreo.
- Vigile la limpieza diaria de pupitres y sillas.
- De ser posible, tenga un recipiente de alcohol gel en el aula.

### PADRES Y MADRES DE FAMILIA

- Si su hijo tiene fiebre, tos, dolor de garganta, manténlo en reposo en casa, no lo automediques y consulta con tu médico.
- Incentiva en tus hijos realizar higiene de manos como una medida básica de autocuidado. antes de preparar o comer alimentos, después de ir al baño, jugar, tocar una mascota o coger un objeto sucio; toser, estornudar o sonarse la nariz y cambiar un pañal.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo limpio, deséchalo de forma inmediata y lávate las manos con agua y jabón o usa alcohol gel y vigila que toda la familia haga lo mismo.
- Si te encuentras en lugares de alto flujo de personas como centros de salud, bancos, mercados, centros comerciales, instituciones públicas, entre otros, lávate las manos con agua y jabón o utiliza alcohol gel.
- No te automediques.
- Si tienes fiebre, tos, dolor de garganta, malestar general, usa mascarilla quirúrgica para evitar contagiar a otros.

- Si tienes algún antecedente reciente de viaje a alguno de los lugares en donde se han reportado casos positivos de (COVID-19), o has tenido contacto con alguien que haya estado en esos lugares hace 2 semanas, y además tienes fiebre, tos, dolor y malestar general, debes acudir al centro de salud más cercano a tu domicilio.

### NIÑOS/NIÑAS/ADOLESCENTES

- Lávate las manos con agua y jabón, o utiliza alcohol gel antes de preparar o comer alimentos, después de ir al baño, jugar, tocar mascotas, también luego de toser, estornudar o limpiarte la nariz.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo limpio, deséchalo inmediatamente y lávate las manos con agua y jabón o usa alcohol gel.
- Si te duele la cabeza, tos, dolor de garganta, avisa a tus padres y profesores.
- Recuerda que todos podemos enfermarnos, cuídate, y no hagas sentir mal a quien está enfermo.

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
<b>Pueblos y nacionalidades</b>	Comparten especificidades lingüísticas, culturales y sociales y generalmente representan un sector con una vulnerabilidad especial debido al acceso.	Líderes comunitarios de pueblos y nacionalidades (indígenas, afroecuatorianos y montubios) Radios comunitarias nacionales (CORAPE) y locales, asambleas comunitarias, comunidad educativa e iglesia. Los jóvenes utilizan Facebook y Whatsapp.

Mensajes generales y medidas de autocuidado adaptados a los contextos socioculturales y traducidos al idioma ancestral de los pueblos y nacionalidades.

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
<b>Expertos, sociedades científicas</b>	Potenciales aliados y emisores de criterios confiables	Páginas científicas, medios oficiales y medios de comunicación tradicionales y digitales.

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
<b>Iglesias, comunidades religiosas</b>	Potenciales difusores de comunicación masiva en actos litúrgicos	Medios oficiales y medios de comunicación tradicionales y digitales.

### Mensajes clave

Lineamientos técnicos del MSP en todas las áreas técnicas.



Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
<b>Personal de los Centros de privación de libertad. Personas privadas de libertad</b>	Alta vulnerabilidad, muchos medios de difusión no llegan a esta población	Radio. Radio interna.

## PERSONAL DE LOS CENTROS DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD

### Medidas de autocuidado / prevención

- Si una persona privada de libertad presenta fiebre, tos y dolor de garganta, llévelo al servicio de salud para que reciba atención médica.
- No discrimine a la persona que se encuentra enferma, recuerde que es una condición de salud que necesita cuidado para recuperarse.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo limpio, lávate las manos o usa alcohol gel y promueve que toda la comunidad de los Centros de Privación de Libertad haga lo mismo.
- De ser posible, tenga un recipiente de alcohol gel en los servicios higiénicos.

### PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

- Lávate las manos con agua y jabón, antes de comer, después de ir al baño, limpiarse la nariz o toser.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo limpio, lávate las manos.
- Si te duele la cabeza, tos, dolor de garganta, avisa al personal del Centro de privación de libertad.

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
<b>Mesa Técnica de Trabajo 2</b>	Integrada por entidades estatales y privadas.	Fuente oficial. Medios de comunicación. Correo electrónico institucional y por grupos formales autorizados (Whatsapp)

Mensajes clave generales y específicos de acuerdo al ámbito de acción de la institución.

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
<b>Empresas, instituciones públicas y privadas (médicos ocupacionales) y prestadores de</b>	Lo constituyen los empleadores, representantes legales de empresas, médicos generales y ocupacionales.	Poseen diversos medios masivos como equipos de TV, carteleras, entre otros. Charlas de seguridad de las empresas y otros medios internos.

<b>servicios de salud ocupacional</b>	Técnicos responsables y delegados de seguridad industrial.  Comités y Subcomités de Seguridad e Higiene en el Trabajo.  Mediante este segmento se llega a la población trabajadora.	
---------------------------------------	---	--

Mensajes clave generales con énfasis en las medidas de autoprotección y prevención.

## **EMPLEADORES**

### **Medidas de autocuidado / prevención**

- Si tiene algún antecedente reciente de viaje a alguna de las ciudades en donde se han reportado casos positivos de COVID-19, o has tenido contacto con alguien que haya estado en esos lugares hace 2 semanas, debe acudir al centro de salud más cercano a su empresa /institución en caso de presentar síntomas respiratorios.
- Socialice de manera masiva la campaña de lavado de manos en su empresa /institución.
- Dote de todos los insumos necesarios para una idónea limpieza y desinfección en los trabajadores/servidores
- Infórmese a través de canales oficiales.

## **EQUIPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **Medidas de autocuidado / prevención**

- Si el trabajador/servidor presenta fiebre, tos y dolor de garganta, llévelo al consultorio médico de la empresa/institución/centro de salud del MSP.
- Dar seguimiento de los casos con reposo absoluto, hasta su reintegro laboral.
- No discrimine al trabajador/servidor que se encuentre enfermo, recuerde que es una condición de salud que necesita cuidado y seguimiento.
- Realizar horarios para el lavado de manos: al llegar a la empresa/institución; al salir y al entrar del baño y al salir al domicilio.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo desechable.
- Lávate las manos con abundante agua y jabón durante 40 a 60 segundos o usa alcohol gel y vigila que tus compañeros de trabajo hagan lo mismo.
- Ventile las oficinas.
- Vigile la limpieza diaria de los lugares de trabajo (escritorios, sillas, teléfonos, equipos de computación) y superficies de uso común (perillas de puertas).
- De ser posible, tenga un recipiente de alcohol gel en el puesto de trabajo donde cuente con alta demanda de atención a clientes externos.
- No automedicarse.

- Dar seguimiento a trabajador/servidor de la tercera edad y con enfermedades preexistentes.
- Seleccione el equipo de protección personal adecuada previo a la exposición a riesgo biológico.

#### **TRABAJADORES/SERVIDORES**

- Si tiene fiebre, tos, dolor de garganta, consulta con tu médico, no te automediques.
- Realizar horarios para el lavado de manos: al llegar a la empresa/institución; al salir y al entrar del baño y al salir al domicilio.
- Cúbrete la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo desechable.
- Lávate las manos con abundante agua y jabón durante 40 a 60 segundos o usa alcohol gel y vigila que tus compañeros de trabajo hagan lo mismo.
- Ventile las oficinas.
- Vigile la limpieza diaria de los lugares de trabajo (escritorios, sillas, teléfonos, equipos de computación) y superficies de uso común (perillas de puertas).
- Si te encuentras en lugares de alto flujo de personas como centros de salud, bancos, mercados, centros comerciales, instituciones públicas, entre otros, lávate las manos o utiliza alcohol gel.
- Utilice una mascarilla desechable si está tosiendo o estornudando.
- Si usa mascarilla, aprenda como usarla, quitársela y desecharla adecuadamente.

<b>Segmento poblacional</b>	<b>Características clave de este segmento</b>	<b>Medios que utiliza el segmento para informarse</b>
<b>Gobiernos Autónomos Descentralizados</b>	Líderes de opinión. Llega a la población por diversos medios de comunicación.	Información oficial. Medios de comunicación.

Mensajes clave con énfasis en las medidas de autoprotección y prevención.

<b>Segmento poblacional</b>	<b>Características clave de este segmento</b>	<b>Medios que utiliza el segmento para informarse</b>
<b>Comités ciudadanos locales de salud y grupos organizados.</b>	Capacidad alta de llegar a la ciudadanía y variedad de mecanismos de difusión y capacitación	Grupos de chat, whatsapp (urbano) asambleas, audiencias públicas y reuniones de trabajo del mismo comité. Boca a boca.

Mensaje clave con énfasis en las medidas de autoprotección y prevención.

## Comunicación interna

Segmento poblacional	Características clave de este segmento	Medios que utiliza el segmento para informarse
Áreas administrativas: como secretarías generales, coordinaciones generales, áreas de finanzas, planificación, administrativo, talento humano, compras públicas, normatización. Contrato colectivo: choferes, auxiliares administrativos, personal de limpieza guardianía.	Son áreas administrativas que no cuentan con información técnica. Escuchan criterios técnicos parciales y pueden ser mal interpretados.	Fuentes informales: Rumores en las oficinas  Redes sociales  Fuentes oficiales: Zimbra Somos Salud
Áreas técnicas de promoción de la salud, de Gobernanza y Calidad de los servicios de salud; provisión de servicios de salud; vigilancia de la salud, gestión de riesgos	Procesos técnicos gerenciales con conocimiento parcial de los virus emergentes.	Información de asesores y directores técnicos  Responsables del tema.  Redes sociales  Zimbra. Somos Salud.

## Mensajes clave

Mensajes generales clave y se incluyen los siguientes:

- Qué es un brote? Qué es una epidemia? Qué es una pandemia?
- Situación mundial, regional y nacional del COVID-19.
- Acciones que lleva adelante el Ecuador en los preparativos para la respuesta.
- Características del COVID-19.
- Formas de transmisión.
- Medidas de prevención generales.

## COMPONENTE DE INFORMACIÓN PÚBLICA

### Público objetivo:

Periodistas, padres, madres de familia, viajeros, comunidad educativa, expertos sociedades científicas, pueblos y nacionalidades indígenas.

### Resultado, indicadores, fuentes de verificación, supuestos y riesgos

Resultados	Indicadores	Fuentes de verificación	Supuestos/Riesgos
<b>R1</b> Población del Ecuador, informada sobre los riesgos por COVID 19, realiza acciones adecuadas para proteger su salud y la de su comunidad frente a este virus.	<b>R1</b> # de población informada sobre COVID 19  # de población que realiza las medidas de prevención de COVID 19	Resultados de encuesta CAP.  # de seguidores en las cuentas redes sociales  Registro de participantes capacitados  # visualizaciones de los videos mensajes	Resistencia de la comunidad frente a los mensajes de comunicación.

### Resultado y actividades – Componente de información pública

Resultados	Actividades/Tareas
<b>R1</b> Población del Ecuador, informada sobre los riesgos por COVID 19, realiza acciones adecuadas para proteger su salud y la de su comunidad frente a este virus.	<b>R1A1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Generación y difusión de información transparente, oportuna, científica sobre los principales riesgos y las medidas para enfrentarlos por diversos medios de comunicación (medios masivos, redes sociales).</b></li> </ul> <p><b>TAREAS R1A1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de protocolos y flujos para la gestión de información (ruedas de prensa, boletines de prensa, redes sociales, productos comunicacionales) con responsabilidades específicas.</li> <li>Coordinación con la Secretaría de Comunicación para la divulgación de información rápida, transparente.</li> <li>Gestión diaria proactiva de información en redes sociales (Facebook, twitter e Instagram), con énfasis en los riesgos y las medidas de prevención.</li> <li>Creación de un espacio en la página web del MSP con información sobre las acciones preventivas, herramientas de comunicación, protocolos e información actualizada sobre la situación de la emergencia de salud pública.</li> <li>Preparación para la difusión de boletines de ruedas de prensa, boletines de prensa periódicos, especialmente en la</li> </ul>

	<p>confirmación o descarte de casos y en situaciones especiales, para desmentir rumores, mitos, entre otros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de entrevistas en medios de comunicación para posicionar los mensajes clave definidos en el kit del vocero.</li> <li>• Envío y difusión del vídeo del MSP y otros productos comunicacionales con recomendaciones y medidas de prevención, a medios nacionales y locales.</li> <li>• Adaptar los mensajes clave para las características sociales, culturales de los pueblos y nacionalidades (indígenas, afroecuatorianos y montubios)</li> <li>• Acciones con la Coordinadora de Radios Populares para la difusión de información adaptada a las nacionalidades del Ecuador (indígenas, afroecuatorianos y montubios)</li> </ul>
	<p><b>R1A2 Definición y capacitación de voceros en el ámbito nacional, zonal y distrital.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de protocolo para las vocerías del MSP y constitución de los equipos de vocería y sus responsabilidades.</li> <li>• Desarrollo de media training para las vocerías institucionales definidas (nacional, zonal y distrital)</li> <li>• Desarrollo de un kit informativo para voceros con características general del evento (información de COVID-19, medidas de prevención, acciones para la respuesta; planes vigentes, entre otros)</li> <li>• Definir apoyo a vocerías del MSP por parte de los miembros de las sociedades científicas, Comité Nacional de Influenza, para que puedan reforzar los lineamientos del MSP para la prevención y respuesta frente al COVID-19</li> </ul>
	<p><b>R1A3</b></p> <p><b>Desarrollar capacitaciones a los consejos editoriales y periodistas sobre la situación, características y acciones que desarrolla el MSP frente al Coronavirus (COVID 19)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con los Consejos Editoriales y periodistas que manejan el tema salud, de medios de comunicación clave para socializar información sobre la situación, características y acciones que desarrolla el MSP frente al COVID-19. (Quito y Guayaquil)</li> <li>• Producción de “Guía para periodistas sobre COVID-19” para enviar a medios y subir a página web.</li> </ul>
	<p><b>R1A4</b></p> <p><b>Realizar una activa vigilancia de la comunicación para detectar rumores, mitos e información errónea</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de información en medios tradiciones masivos (radio, TV, prensa, redes sociales), actores políticos y otros medios</li> <li>• Grupos focales y/o actores sociales clave en los niveles de atención del MSP para comprender las preocupaciones, actitudes y creencias de audiencias clave.</li> <li>• Contacto con actores sociales clave para indagar preocupaciones y necesidades.</li> <li>• Reuniones semanales para el análisis del monitoreo entre el equipo de respuesta y autoridades del MSP.</li> </ul>

**Actividades, tareas, plazo de ejecución y responsables**

Actividades	Tareas	Responsable	Nacional / Zonal / Distrital
<p><b>R1A1</b></p> <p><b>Generación y difusión de información transparente, oportuna, científica sobre los principales riesgos y las medidas para enfrentarlos por diversos medios de comunicación.</b></p>	Definición de protocolos y flujos para la gestión de información (ruedas de prensa, boletines de prensa, redes sociales, productos comunicacionales) con responsabilidades específicas	Comunicación en coordinación con Vigilancia Epidemiológica y Gestión del Riesgo.	Nacional
	Coordinación con la Secretaría de Comunicación para la divulgación de información rápida y transparente.		Nacional /
	Gestión diaria proactiva de información en redes sociales (Facebook, twitter e Instagram), con énfasis en los riesgos y las medidas de prevención.		Nacional, zonal y distrital.
	Preparación para la difusión de boletines de ruedas de prensa, boletines de prensa periódicos, especialmente en la confirmación o descarte de casos y en situaciones especiales, para desmentir rumores, mitos, entre otros		Nacional /
	Envío y difusión del vídeo del MSP y otros productos comunicacionales con recomendaciones y medidas de prevención, a medios nacionales y locales.		Nacional / Zonal/Distrital
	Gestión de entrevistas en medios de comunicación para posicionar los mensajes clave definidos en el kit del vocero.		Nacional / Zonal / Distrital
	Adaptar los mensajes clave para las características sociales, culturales de las nacionalidades indígenas.		Nacional / Zonal/Distrital

	Coordinar con la Coordinadora de Radios Populares para la difusión de información adaptada a las nacionalidades indígenas		Nacional
<b>R1A2</b> <b>Definición y capacitación de voceros en el ámbito nacional, zonal y distrital.</b>	Definición de protocolo para las vocerías del MSP y constitución de los equipos de vocería y sus responsabilidades.	Comunicación	Nacional
	Desarrollo de media training para las vocerías institucionales definidas (nacional, zonal y distrital)		Nacional / Zonal / Distrital
	Desarrollo de un kit informativo para voceros con características general del evento (información del COVID 19), medidas de prevención, acciones para la respuesta; planes vigentes, entre otros)		Nacional
	Definir apoyo a vocerías del MSP por parte de los miembros de las sociedades científicas, Comité Nacional de Influenza, para que puedan reforzar los lineamientos del MSP para la prevención y respuesta frente al COVID 19	Comunicación en coordinación con Vigilancia Epidemiológica	Nacional/zonal
<b>R1A3</b> <b>Desarrollar capacitaciones a los consejos editoriales y periodistas sobre la situación, características y acciones que desarrolla el MSP frente al COVID-19</b>	Reunión con los Consejos Editoriales y periodistas que manejan el tema salud, de medios de comunicación clave para socializar información sobre la situación, características y acciones que desarrolla el MSP frente al COVID 19. (Quito y Guayaquil)	Comunicación	Nacional /Zonal/Distrital
	Producción de “Guía para periodistas sobre COVID 19” para enviar a medios y subir a página web		Comunicación Nacional con equipo técnico de Coronavirus
<b>R1A4</b> <b>Realizar una activa vigilancia de la</b>	Monitoreo de información en medios tradiciones masivos (radio, TV, prensa, redes sociales)	Comunicación	Nacional / Zonal



<b>comunicación para detectar rumores, mitos e información errónea</b>	Grupos focales y/o actores sociales clave en los niveles de atención del MSP para comprender las preocupaciones, actitudes y creencias de audiencias clave.	Subsecretaría de promoción	Distrito Primero y segundo nivel de atención
	Contacto con actores sociales clave para indagar preocupaciones y necesidades.	Subsecretaría de promoción	Zonal / Distrital Primer y Segundo Nivel de atención
	Reuniones semanales para el análisis del monitoreo entre el equipo de respuesta y autoridades del MSP	Equipo Técnico de COVID-19	Nacional

## **FLUJO DE GENERACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La producción y circulación oportuna y transparente de información, contribuye a generar confianza y credibilidad.

**La respuesta a la emergencia debe estar sustentada en información que tome en cuenta aspectos técnicos, sociales y políticos, así como en una comunicación que facilite la coordinación y el diálogo.**

En situación de emergencia la generación de información por parte de la Dirección de Comunicación, Imagen y Prensa será la prioridad y tendrá el liderazgo del Director/a de Comunicación.

**La generación de los boletines de prensa u otra información clave/materiales en el marco de la emergencia será generada en equipo por delegados de epidemiología, comunicación, gestión del riesgo y otras áreas de acuerdo al tema y al escenario. Es la integración y la complementariedad de su trabajo, y la posibilidad de una reflexión y análisis conjunto, el que posibilitará que la gestión de información sea exitosa.**

La aprobación final la dará el director/a de comunicación y el Ministro/a/Viceministro/a de Gobernanza de la Salud

En tal sentido cada acción comunicacional, deberá tener necesariamente un respaldo por medios oficiales acerca de su adecuada y oportuna revisión técnica por parte de las áreas involucradas antes de su divulgación independientemente del medio o método que se utilice para hacer efectiva tal difusión.

### **DEFINICIÓN DE VOCEROS**

La información pública y la relación con los medios de comunicación es una variable esencial en la gestión eficiente de emergencias de salud pública. Su amplia cobertura permite difundir información rápidamente a un gran número de la población.

En este escenario de la emergencia (1) los voceros oficiales son el Ministra de Salud y los Viceministros de Salud serán los voceros estratégicos/políticos/técnicos y serán los únicos voceros cuando se presente un nuevo caso sospechoso o confirmado en todo el país.

El Ministro/a de Salud y los Viceministros de Salud serán apoyados en la vocería por el Director/a Nacional de Epidemiología y el Director/a Nacional de Comunicación.

Los coordinadores zonales serán voceros para la difusión de información sobre la situación regional y nacional, características generales de la enfermedad, síntomas, enfatizando las medidas de prevención.

La vocería estará apoyada por el director zonal de vigilancia y el comunicador zonal.

El comunicador zonal será el responsable de analizar la pertinencia de la entrevista, las características del medio y del entrevistador, y los principales temas a tratar, tomando en cuenta el contexto político nacional y local. Además, conjuntamente con el responsable zonal de vigilancia serán los encargados de apoyar la preparación de la entrevista al coordinador zonal/director distrital.

Cada coordinador zonal definirá los directores distritales que también estarán facultados para realizar vocerías en su territorio, dependiendo de características y necesidades de las zonas, y es responsabilidad del coordinador zonal, que sus voceros distritales estén capacitados, y manejen el mismo discurso.

En caso de que se presente un nuevo caso sospechoso o confirmado, los coordinadores zonales comunicarán al Viceministro/a de Gobernanza y Vigilancia de la Salud y a la directora/a de Comunicación, y una vez que se tenga la información validada se presentará al Ministro/a.

Para apoyar las vocerías se generará un kit de voceros con información clave del evento: características del virus, síntomas, medidas preventivas y las acciones que el MSP está realizando para enfrentarlas.

Por otra parte, se trabajará en la definición de voceros expertos (externos) en este caso con los integrantes del Comité Nacional de Influenza, para reforzar los mensajes clave relacionados con el evento.

## COMPONENTE COMUNICACIÓN/EDUCOMUNICACIÓN MULTISECTORIAL (INTERINSTITUCIONAL Y COMUNITARIA)

### Público objetivo:

Trabajadores de instituciones públicas y privadas; Gobiernos Autónomos Descentralizados, Mesa Técnica de Trabajo 2; comités ciudadanos locales de salud y grupos organizados; comunidad educativa, Centros del Buen Vivir, Creciendo con Nuestros Hijos, servicios de desarrollo infantil; Personal y población de los Centros de Privación de Libertad.

### Resultado, indicadores, fuentes de verificación, supuestos y riesgos

Resultados	Indicadores	Fuentes de verificación	Supuestos/Riesgos
<b>R2</b> Actores del sector salud, otros actores institucionales públicos y privados, Gobiernos Autónomos Descentralizados, academia, organizaciones sociales y población general participan activamente en la prevención y respuesta frente al COVID 19.	<b>R2</b> Número de personas de ámbitos públicos y privados que han incorporado las medidas de prevención y respuesta frente al COVID 19.  Número de actores de entidades articuladas que se convierten en replicadores responsables de los mensajes clave en medidas de prevención y respuesta frente al COVID 19  Número de acciones de gestión de información/educacionales desarrolladas en las 9 zonas, con múltiples actores públicos y privados sobre prevención y respuesta frente al COVID-19.	Reportes zonales de las acciones efectuadas en matrices de planificación y ejecución.  Encuesta CAP de conocimientos actitudes y prácticas (línea de base, inicio escenario 3)  Informes de las instituciones de la mesa técnica 2, y otros actores públicos y privados.	Limitaciones en la participación de las instituciones.

**Cuadro 2. Resultado y actividades - Componente Comunicación / Educomunicación**

Resultados	Actividades/Tareas
R2 Actores del sector salud, otros actores institucionales,	<b>R2A1.</b> <b>Coordinación con instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil, para generar información</b>

<p>municipios, academia, organizaciones sociales y población general participan activamente en la prevención y respuesta frente al COVID 19.</p>	<p><b>oportuna y clara y definir acciones en el marco de la prevención y respuesta frente al COVID-2019.</b></p> <p><b>TAREAS R2A1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de información con el Ministerio de Turismo a los operadores turísticos y agencias de viaje.</li> <li>• Coordinar acciones con el Ministerio de Educación y otras organizaciones de cuidado para la gestión de información oportuna y clara de los mensajes clave, dirigida al personal docente, estudiantes y padres de familia.</li> <li>• Reuniones con la Asociación de Municipalidades del Ecuador y el Consejo Nacional de Gobierno Parroquiales Rurales del Ecuador para gestionar en los GADs los mensajes clave para la prevención del COVID 19 y mensajes clave.</li> <li>• Identificar aliados de grupos de mujeres, líderes comunitarios, movilizadores sociales para la difusión de mensajes clave para la prevención y respuesta al COVID 19.</li> <li>• Coordinar acciones con el Ministerio del Trabajo y Riesgos del Trabajo para capacitar a los médicos ocupacionales de las empresas para que difundan información sobre las medidas clave de prevención.</li> <li>• Generación de información y permanente en las empresas e instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Coordinar la difusión de información clave para la prevención del COVID 19 y mensajes clave definidos con el personal de los Centros de Privación de Libertad.</li> </ul>
	<p><b>R2 A 2</b></p> <p><b>Posicionamiento en los espacios interinstitucionales de la importancia de adecuadas conductas individuales y colectivas dispuestas por el MSP para la prevención del COVID-19 y fortalecimiento de la coordinación de la información</b></p> <p><b>TAREAS R2. A2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones y capacitación con la Mesa Técnica de Trabajo 2 para que puedan difundir medidas de prevención y sobre medidas de prevención.</li> <li>• Incorporar el equipo de comunicación interinstitucional en la Mesa Técnica de Trabajo 2 para coordinar la información clave y las acciones de prevención y respuesta frente al COVID 19.</li> <li>• Capacitar a los Comités locales de salud y otros espacios de coordinación interinstitucional sobre los lineamientos, medidas de prevención y sus responsabilidades frente a la prevención y respuesta del COVID 19.</li> <li>• Reunión con Normatización de Talento Humano para disposición sobre cumplimiento de curso de coronavirus de OMS para las Universidades que cuentan con carrera en ciencias de la salud.</li> <li>• Seguimiento de que se estén cumpliendo las disposiciones comunicacionales en instituciones públicas.</li> </ul>
	<p><b>R2A3</b></p>

	<p><b>Producción de material educomunicacional sobre las medidas de prevención de acuerdo a los diferentes grupos meta. Actualizar de acuerdo a los diferentes escenarios.</b></p> <p><b>TAREAS R2A3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de caja de herramientas de información y educación con acciones clave dirigidas a diferentes públicos.</li> <li>• Elaboración de la guía para voceros.</li> <li>• Elaboración del kit de periodistas.</li> <li>• Elaboración de preguntas frecuentes para la población.</li> </ul>
--	--

## DEFINICIONES CLAVE

El Ministerio de Salud Pública cuenta con una línea gratuita para temas de promoción de la salud (LÍNEA 171 opción 2), con la que se encuentra familiarizado el usuario, que además cuenta con profesionales que ofrecen la atención: psicólogos y obstetras entrenados en el tema de coronavirus y monitoreados por la Dirección Nacional de Promoción de la Salud.

En caso de implementar una nueva línea, debe ser totalmente gratuita para el usuario y también para el MSP con personal capacitado en el tema y gestionada con la ARCOTEL.

## Actividades, tareas, plazo de ejecución y responsables – (nacional)

Actividades	Tareas	Responsable
<b>R2A1</b> <b>Coordinación con instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil, para definir acciones en el marco de la prevención y respuesta frente al COVID 19</b>	<b>TAREAS R2A1</b> Gestión de información con el Ministerio de Turismo a los operadores turísticos y agencias de viaje.	Nacional/Despacho. Gestión del Riesgo/
	Coordinar acciones con el Ministerio de Educación y otras organizaciones de cuidado para la gestión de información oportuna y clara de los mensajes clave, dirigida al personal docente, estudiantes y padres de familia.	Nacional y distrital. Equipo técnico.
	Reuniones con la Asociación de Municipalidades del Ecuador y el Consejo Nacional de Gobierno Parroquiales Rurales del Ecuador para gestionar en	Nacional/zonal y distrital. Promoción de la salud.

	los GADs los mensajes clave para la prevención del COVID 19.	
	Identificar aliados de grupos de mujeres, líderes comunitarios, movilizadores sociales para la difusión de mensajes clave para la prevención y respuesta al COVID 19	Distrital. Promoción de la salud.
	Coordinar acciones con el Ministerio del Trabajo y capacitar a los médicos ocupacionales de las empresas pública y privada para que difundan información sobre las medidas clave de prevención	Nacional y Zonal – Seguridad y Salud Ocupacional)
	Coordinar la difusión de información clave para la prevención del COVID 19 y mensajes clave definidos con el personal de los Centros de Privación de Libertad.	Nacional, distrital. Promoción de la Salud y Vigilancia Epidemiológica.
<b>R2A2</b> <b>Posicionamiento en los espacios interinstitucionales de la importancia de adecuadas conductas individuales y colectivas dispuestas por el MSP para la prevención del COVID 19 y fortalecimiento de la coordinación de la información</b>	Reuniones y capacitación con la mesa técnica II para que puedan difundir medidas de prevención y sobre medidas de prevención.	Nacional, zonal y Distrital. Gestión del Riesgo, Comunicación, Promoción de la Salud, Vigilancia epidemiológica.
	Incorporar el equipo de comunicación interinstitucional en la Mesa Técnica de Trabajo 2 para coordinar la información clave y las acciones de prevención y respuesta frente al COVID 19	Nacional, zonal y Distrital. Gestión del Riesgo, Promoción de la Salud, Vigilancia epidemiológica.
	Capacitar a los Comités locales de salud y otros espacios de coordinación interinstitucional sobre los lineamientos, medidas de prevención y sus responsabilidades frente a la prevención y respuesta del COVID 19	Distrital. Promoción de la Salud. Vigilancia Epidemiológica, Gestión del Riesgo.
	Reunión con Normatización de Talento Humano para disposición sobre cumplimiento de curso de COVID-19 de OMS	

	para las Universidades que cuentan con carreras en Ciencias de la Salud.	
	Seguimiento de que se estén cumpliendo las disposiciones comunicacionales en instituciones públicas	Zonal/Distrital. Equipo técnico.
<b>R2 A 3</b> <b>Producción de material educomunicacional sobre las medidas de prevención de acuerdo a los diferentes grupos meta. Actualizar de acuerdo a los diferentes escenarios.</b>	Elaboración de caja de herramientas de información y educación con acciones clave dirigidas a diferentes públicos.	Nacional. Promoción de la Salud.
	Elaboración de la guía para el vocero	Nacional. Comunicación, imagen y prensa.
	Elaboración de la guía para periodistas.	Nacional. Comunicación, imagen y prensa.
	Elaboración de preguntas frecuentes para la población.	Nacional. Comunicación, imagen y prensa.



## COMPONENTE COMUNICACIÓN INTERNA

### Resultado, indicadores, fuentes de verificación, supuestos y riesgos

Resultados	Indicadores	Fuentes de verificación	Supuestos/Riesgos
<b>R3</b> Funcionarios del Ministerio de Salud conocen el comportamiento del COVID-19 y los lineamientos emitidos por la Autoridad Sanitaria Nacional sobre el tema.	<b>R3</b> Número de mensajes clave difundidos a través de las redes internas del MSP dirigidos a servidores del MSP.  Porcentaje de servidores del MSP que responden correctamente al menos el 80% de las preguntas de la encuesta de conocimientos y que realizan las acciones para la prevención del COVID 19	Informe de resultados de la encuesta aplicada a servidores del MSP.  Informe de difusión de mensajes en redes internas del MSP	Poca participación del personal y resistencia.

### Resultados y actividades – Componente comunicación interna

Resultados	Actividades/Tareas
<b>R3</b> Funcionarios del Ministerio de Salud conocen el comportamiento del COVID 19 y los lineamientos emitidos por la Autoridad Sanitaria Nacional sobre el tema.	<b>R3A1</b> <b>Posicionamiento de mensajes comunicacionales sobre el COVID 19 y las actividades que hace el MSP a los funcionarios del MSP (nacional, zonal y distrital)</b>  <b>TAREAS R1A1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de medios interinstitucionales para el posicionamiento de mensajes.</li> <li>• Definición y aprobación de mensajes comunicacionales a ser posicionados mediante el mailing masivo periódico – Somos Salud</li> <li>• Generación de comunicación periódica a nivel general para los funcionarios del MSP a través de la comunicación oficial: Circulares por quipux dirigidas a los funcionarios de planta central y territorio.</li> <li>• Establecimiento de espacios de diálogo científico (Foros) con otros organismos que puedan dar validez y aumentar la confianza (OPS, Academia, Asociaciones Profesionales).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de boletines informativos sobre lineamientos existentes al tema con generación de repositorios digitales sobre los mismos e información a considerar según las diferentes áreas.</li> <li>• Realizar monitoreos continuos en territorio para verificar la asimilación de la información</li> <li>• Realizar simulacros de casos sospechosos para reforzar las acciones y corregir errores</li> </ul>
--	--

**Actividades, tareas, plazo de ejecución y responsables – (nacional)**

Actividades	Tareas	Responsable	borrar columna
<b>R3A1</b> <b>Posicionamiento de mensajes comunicacionales sobre el COVID 19 y las actividades que hace el MSP a los funcionarios del MSP (nacional, zonal y distrital)</b>	Identificación de medios interinstitucionales para el posicionamiento de mensajes.	Nacional, Zonal y Distrital. Comunicación.	
	Generación de comunicación periódica a nivel general para los funcionarios del MSP a través de la comunicación oficial: Circulares por quipux dirigidas a los funcionarios de planta central y territorio.	Nacional.	
	Definición y aprobación de mensajes comunicacionales a ser posicionados mediante el mailing masivo periódico – Somos Salud	Nacional. Vigilancia epidemiológica, Gestión del Riego, Comunicación.	
	Generación de boletines informativos sobre lineamientos existentes al tema con generación de repositorios digitales sobre los mismos e información a considerar según las diferentes áreas	Nacional. Comunicación, Vigilancia Epidemiológica,	
	Realizar monitoreos continuos en territorio para verificar la asimilación de la información	Nacional, zonal y distrital. Vigilancia epidemiológica.	

	Realizar simulacros de casos sospechosos para reforzar las acciones y corregir errores.	Vigilancia Epidemiológica Provisión de Servicios de Salud Gestión de riesgos.	

