



Organización de las Naciones  
Unidas para la Alimentación  
y la Agricultura

## Taller Regional “Comunicación de Riesgos y Vocería sobre la Resistencia a los Antimicrobianos”



Proyecto FAO FMM/RLA/215/MUL

# MEMORIAS

**Apoyo para el desarrollo de planes nacionales de resistencia a los  
antimicrobianos en América Latina y el Caribe**

San Salvador – El Salvador, 5 y 6 de septiembre 2017

**Bolivia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Honduras y República Dominicana**

# Índice

Antecedentes	3
Objetivos del evento	5
Agenda técnica de trabajo	6
Foto Oficial del Taller	9
Desarrollo de la agenda del día 1: Exposiciones de los participantes	10
Desarrollo de la agenda del día 2: Exposiciones de los participantes	18
Comentarios y reflexiones finales de los participantes	26
Lista de participantes	29
Resultados de la Evaluación	31
Fuentes consultadas	36

## ANTECEDENTES

El fenómeno de la Resistencia a los Antimicrobianos (RAM) y la propagación de organismos resistentes a los antimicrobianos, está poniendo en riesgo la sostenibilidad de los sistemas agroalimentarios, amenazando la seguridad alimentaria, el comercio de alimentos y la resiliencia de los medios de vida basados en actividades agrícolas. Asimismo, la RAM es actualmente una de las amenazas más graves para la salud pública y la inocuidad de los alimentos, poniendo en riesgo el desarrollo, calidad de vida y bienestar de las poblaciones humanas. La RAM es un fenómeno natural de adaptación de los microorganismos a los agentes antimicrobianos, el cual se ha exacerbado por su uso inadecuado y excesivo tanto en las prácticas de producción agropecuaria como en la salud pública. La RAM ya ha alcanzado proporciones amenazantes en todas las regiones del mundo, poniendo en riesgo la consecución de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible.

La RAM como amenaza sanitaria creciente, urgente y emergente ha pasado a ocupar un sitio relevante en las agendas públicas a nivel global. Los organismos internacionales competentes y referentes en la materia, bajo el marco de la alianza tripartita FAO, OIE, OMS, y desde sus respectivos mandatos y ámbitos de competencias están liderando y apoyando a los países del mundo y de la región en avanzar hacia la formulación e implementación de los Planes Nacionales de Acción sobre RAM, bajo el enfoque “Una Salud”. A nivel mundial y regional en diferentes instancias de alto nivel político-técnico, los organismos internacionales y regionales vinculados a la salud animal y la salud pública, y los gobiernos, han priorizado y refrendado el compromiso de actuar de manera inmediata y sostenida frente al flagelo que representa la RAM.

En atención al concierto internacional y respuesta a la solicitud de los gobiernos de Bolivia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Honduras y República Dominicana, la FAO, en enero de 2017 puso en marcha un proyecto regional de cooperación técnica “Apoyo para el desarrollo de planes nacionales de Resistencia a los Antimicrobianos en América Latina y el Caribe” con un horizonte de 12 meses de duración. El proyecto a través de su diseño técnico brindará asistencia en función de tres componentes sinérgicos y complementarios: i) Concienciación y Abogacía sobre la RAM, ii) Gobernanza de la RAM y de la UAM, iii) Capacidades para la gestión de Riesgos de la RAM. De este modo la estrategia de intervención se orienta a lograr que los Servicios Nacionales de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad de Alimentos (SAIAs) de los países beneficiarios, cuenten con las capacidades para implementar un Plan de Acción Nacional integrado para la contención de la RAM. . La estrategia de proyecto regional está alineada con el Plan de Acción FAO sobre RAM, y es congruente con los objetivos del Plan Mundial sobre la RAM que lidera la OMS.

El componente de Concienciación y Abogacía sobre la RAM integra en su estrategia de intervención dos disciplinas formales de las ciencias de la comunicación; la comunicación para el desarrollo y la comunicación de riesgos, a partir de las cuales se desarrollan los enfoques y procesos inherentes a la divulgación, concienciación y abogacía.

Las acciones de Abogacía sobre la RAM están orientadas a los sectores políticos, funcionarios de gobierno, líderes de opinión, periodistas, medios masivos, partes interesadas en la cadena de producción agropecuaria y la opinión pública. El desarrollo de las acciones de concienciación y abogacía sobre RAM requiere de las competencias necesarias para el desarrollo y uso de herramientas que faciliten el acercamiento de los

Servicios de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad de los Alimentos a los diferentes grupos destinatarios prioritarios para la RAM.

La comunicación y la administración moderna exigen de las instituciones habilidades cada vez más integrales, que involucren además de la experticia técnica, el liderazgo y un relacionamiento efectivo con los diferentes grupos de interlocutores, dentro de los cuales los medios masivos son fundamentales por su capacidad de formadores de la opinión pública.

Ampliar las capacidades para lograr un relacionamiento efectivo con los medios masivos, contribuye a que las estrategias de comunicación que se planifiquen a la luz de diferentes disciplinas, tengan un mayor impacto, visibilidad y reconocimiento, buscando con ello avanzar en la sensibilización frente a la RAM y su posicionamiento, como una necesidad imperante por los riesgos que esta representa para la salud pública y los sistemas agroalimentarios.

En particular una habilidad que se debe fomentar al interior de los SAIA para lograr un relacionamiento efectivo con los medios masivos es el de la vocería. De la claridad de los voceros, de los mensajes que transmitan y del mejor aprovechamiento de los canales de comunicación, dependerá en gran parte el éxito de las estrategias de comunicación y de abogacía. De ahí que es indispensable formar en técnicas de comunicación a los voceros de los SAIA y actualizar en estrategias de relacionamiento con los canales periodísticos a los comunicadores de estos Servicios Sanitarios Oficiales.

Para lograr una comunicación eficaz y construir la realidad deseada, no basta un buen contenido en el sentido de la información propiamente tal. Se requiere una buena estructura de este, capacidad de persuasión de la persona que comunica, el uso de un lenguaje verbal y no verbal apropiado, entre otros múltiples factores. En una situación de crisis, una buena vocería marca la diferencia.

En respuesta a las necesidades en estas disciplinas de las ciencias de la comunicación en el marco del proyecto FAO sobre RAM), se llevó a cabo el Taller Regional “Comunicación de Riesgos y Vocería sobre la RAM”. El Taller tuvo la participación de los puntos focales del proyecto, los comunicadores de los Servicios de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad de los Alimentos de los países beneficiados y, funcionarios de la FAO y de OIRSA, entre otros.

Para responder entrevistas a los periodistas —en particular para televisión o radio— no solo es fundamental tener la información clara, actualizada y en detalles, es esencial contar con las habilidades propias para enfrentar las cámaras, los micrófonos y el entorno que se construye alrededor de esos momentos intensos de frenesí informativo.

## OBJETIVOS DEL EVENTO

### General:

- ✓ Ampliar los conocimientos sobre comunicación de riesgos y desarrollar habilidades de vocería en los puntos focales del proyecto RAM de Bolivia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Honduras y República Dominicana. Para los comunicadores de los SAIA, ampliar las capacidades en técnicas mediáticas efectivas para transmitir, informar, irrigar, masificar y socializar los mensajes sobre los riesgos de la RAM.

### Específicos:

- ✓ Dotar a los voceros de los países beneficiarios con las herramientas necesarias para que enfrenten con provecho entrevistas en directo para radio y televisión.
- ✓ Ampliar los conocimientos para que se comprendan las estrategias esenciales que son garantía para responder ruedas de prensa improvisadas (entrevistas en caliente).
- ✓ Formar a los voceros de los SAIA en los formatos de los medios masivos, su funcionamiento, estructura, modelos noticiosos.
- ✓ Comprender los fundamentos de la Comunicación para el Desarrollo y la Comunicación de Riesgos, como disciplinas de las ciencias de la comunicación que sustentan cualquier acción de comunicación del riesgo sanitario que involucra la RAM.
- ✓ Lograr que los participantes comprendan a qué situación se le denomina crisis y cómo debe enfrentarse de cara a la opinión pública a través de los mass media.
- ✓ Identificar cuáles son las prácticas reconocidas como necesarias y fundamentales para el correcto relacionamiento con los medios masivos.
- ✓ Desarrollar habilidades para la construcción de mensajes efectivos que se conviertan en un discurso único para ser visibilizado utilizando diversas oportunidades comunicacionales.
- ✓ Documentar estudios de caso aplicables a la RAM, que permitan a los participantes tener un punto de referencia para la toma de decisiones en situaciones puntuales de comunicación.
- ✓ Reforzar habilidades comunicacionales orientadas al planteamiento y redacción de mensajes clave en momentos de crisis, así como la generación de contenidos de prensa consistentes y oportunos.
- ✓ Lograr que los conocimientos compartidos a través del taller se vinculen al desarrollo de los Planes Nacionales contra la RAM.

## AGENDA TÉCNICA DE TRABAJO

Día 1: martes 5 de septiembre

MODERADOR: Sra. Ángela Neira, FAO/RLC

Hora	Tema	Expositor
08:00 – 08:15	Registro de participantes y entrega de materiales	
08:15 – 09:20	La entrevista, uno de los géneros periodísticos por excelencia	Sr. Jesús Erney Torres Comunicador y capacitador, FAO/RLC  Sra. Ángela Neira Comunicador y capacitador, FAO/RLC
08:15 – 9:00	Resistencia a los Antimicrobianos, un desafío multidisciplinario Conferencia dirigida a los Comunicadores	Sr. Leopoldo del Barrio, FAO/RLC Coordinador Proyecto Regional RAM  Sr. Felipe Troncoso, Consultor en Comunicación de Riesgos a través de web media, FAO/RLC
9:00 – 9:20	Acto de instalación del evento Palabras de Bienvenida	Sr. Alan González, Representante de la FAO en El Salvador  Sr. Efraín Medina, Director Ejecutivo del OIRSA
9:50 – 10:00	<i>Fotos oficiales</i>	
10:00 – 10:30	<i>Pausa de refrigerios</i>	
10:30 – 11:00	Charla UNDSS	Departamento de Seguridad de Naciones Unidas (UNDSS)
11:00 - 11:20	Manejo de Crisis Conferencia dirigida a los Comunicadores	Sra. María Victoria Herrera Comunicador y capacitador, FAO/RLC
11:20 – 12:10	Proyecto FAO Resistencia a los Antimicrobianos: Estrategia y avances en su implementación	Sr. Leopoldo del Barrio, Coordinador Proyecto Resistencia a los Antimicrobianos, FAO/RLC

12:10 – 12:30	Comunicación para el Desarrollo: Fundamentos y experiencias	Sra. Ángela Neira, FAO/RLC
11:50 – 12:10	Comunicación de Riesgos sobre RAM: Disciplina transversal	Sr. Leopoldo del Barrio, Sr. Felipe Troncoso, FAO/RLC
12:10 – 12:30	La Abogacía a través de los medios masivos	Sra. Ángela Neira. FAO/RLC
12:30 – 13:00	Introducción a los medios	Sr. Jesús Erney Torres, FAO/RLC
13:00 – 14:00	<b><i>Almuerzo</i></b>	
14:00 – 16:00	Análisis de entrevistas sobre RAM	Srs. Jesús Torres y Ángela Neira
16:00 – 16:20	<b><i>Pausa de refrigerios</i></b>	
16:20 – 17:00	Presentación sobre Mensajes Clave	Sra. María Victoria Herrera, FAO/RLC
17:00 – 17:30	Taller de redacción de notas de prensa	Srs. Jesús Torres, FAO/RLC

**Día 2: miércoles 6 de septiembre**

**MODERADOR: Sra. Ángela Neira, FAO/RLC**

<b>Hora</b>	<b>Tema</b>	<b>Expositor</b>
08:00 – 9:30	Taller de entrevista en estudio	Sr. Jesús Torres Sra. María Victoria Herrera, FAO/RLC Sra. Ángela Neira, FAO7RLC
9:30 – 10:00	Comunicación de Riesgos sobre RAM: Disciplina transversal	Sr. Leopoldo del Barrio, Sr. Felipe Troncoso, FAO/RLC
10:00 – 10:30	Relacionamiento con los medios masivos	Sra. Ángela Neira, FAO7RLC
10:30 – 11:00	<b><i>Pausa de refrigerio</i></b>	

<b>(11:00 – 13:00)</b>	Experiencias del relacionamiento de los Servicios de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad de los Alimentos con los medios masivos (Intervenciones de 20 min)	Presentación conjunta punto focal y comunicador de Bolivia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Honduras y República Dominicana
11:00 – 11:20	Bolivia	
11:20 – 11:40	Cuba	
11:40 – 12:00	Ecuador	
12:00 – 12:20	El Salvador	
12:20 – 12:40	Honduras	
12:40 – 13:00	República Dominicana	
13:00 – 14:00	<b>Almuerzo</b>	
14:00 – 16:00	Retroalimentación taller de entrevista Decálogo del Vocero	Sr. Jesús Torres, Sra. Ángela Neira, FAO/RLC Sra. María Victoria Herrera, FAO/RLC
16:00 – 16:30	<b>Pausa de refrigerio</b>	
16:30 – 17:30	Evaluación del taller, conclusiones y recomendaciones	Sr. Leopoldo del Barrio, FAO/RLC Sr. Felipe Troncoso, FAO/RLC
17:30 – 17:45	Entrega de certificados de participación	Sr. Leopoldo del Barrio, FAO/RLC
17:45 – 18:00	<b>Foto Grupal</b>	
18.30	Vino de Honor	Instalaciones Hotel Barceló



# FOTO OFICIAL DEL TALLER



### EXPOSICIONES DE LOS PARTICIPANTES

#### **Actividad - La entrevista, uno de los géneros periodísticos por excelencia**

Jesús Erney Torres, Comunicador y Consultor FAO/RLC

Ángela Neira, Consultora FAO/RLC

En el Taller Regional “Comunicación de Riesgos y Vocería sobre la Resistencia a los Antimicrobianos”, que hace parte del Proyecto FAO Apoyo para el desarrollo de planes nacionales de Resistencia a los Antimicrobianos en América Latina y el Caribe, se realizaron dos ejercicios para entender cómo esas habilidades solo se comprenden y asimilan desde la experiencia.

La actividad titulada “La entrevista, uno de los géneros periodísticos por excelencia”, se desarrolló recreando la realidad que se afronta cuando los comunicadores de los medios abordan sin previo aviso a los voceros de las instituciones para indagar sobre hechos informativos de los que apenas se tiene información. Son entrevistas puntuales sobre un tema asignado que, al desarrollarlo, facilitan la elaboración de un cuestionario intenso, agresivo, incisivo que pone a prueba al personaje. En tanto que los periodistas actúan desde escenarios denominados “transmisión en directo” no puede haber dudas, ni divagaciones pero tampoco declaraciones erráticas ni confusas.

En efecto, los puntos focales del proyecto de los Servicios de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad de los Alimentos de los países beneficiados, se afrontaron el ejercicio.

#### **Exposición - Resistencia a los Antimicrobianos, un Desafío Multidisciplinario**

Leopoldo del Barrio, Coordinador Proyecto de la FAO sobre la RAM

Felipe Troncoso, Consultor en Comunicación de Riesgos a través de Web Media

Leopoldo del Barrio, en primer lugar, expuso el fenómeno de la RAM, partiendo de la definición de antimicrobianos: “sustancias químicas que, a bajas concentraciones, actúan contra los microorganismos, destruyéndolos o inhibiendo su crecimiento, sin causar daño en el hospedero”.

El conferencista aclaró que, para efectos prácticos, antimicrobiano y antibiótico son sinónimos. Indicó, así mismo, que los antimicrobianos se clasifican como medicamentos que salvan vidas y que hoy por hoy se caracterizan por ser cada vez más escasos y que han ido perdiendo su efectividad.

Más adelante, el Coordinador del Proyecto RAM indicó, al definir la resistencia a los antimicrobianos, que las bacterias sufren cambios que hacen que los antibióticos utilizados para combatirlos dejen de ser eficaces, es decir, resistentes a los antimicrobianos que se usan para tratar las infecciones.

Posteriormente, del Barrio describió el flujo de determinantes de resistencia a los antibióticos y llamó la atención sobre la paradoja: “mientras más se usan los antibióticos, menos efectivos son por la aparición de la resistencia y mientras más se use un antibiótico en un hospital, granja o país, más resistencia a ese antibiótico”.

De la misma forma, el expositor indicó que la RAM es consecuencia del uso inadecuado y excesivo de los antimicrobianos en las prácticas de producción agropecuaria y en la salud pública.

Con relación al impacto de la RAM, se mencionó que para el 2050 se puede llegar a los 10 millones de muertes en el mundo, atribuibles a ella y que el costo económico se calcula en 100 trillones de dólares, para ese mismo año.

El conferencista describió el contexto y los desafíos globales, en términos del crecimiento poblacional, el estrés del medio ambiente, el aumento de la demanda de recursos naturales y el incremento de la urbanización y de la producción agrícola, entre otros. De la misma forma, se hizo énfasis en que los antimicrobianos son un bien público y requieren seguir estando disponibles para su uso. Así mismo, se indicó que según las proyecciones, las dos terceras partes del aumento del UAM se daría en el sector de la producción animal.

Finalmente, la exposición concluyó haciendo un llamado de atención acerca de que la RAM es uno de los principales desafíos para la humanidad, junto con el cambio climático.

## **Acto Inaugural**

El Acto Inaugural del Taller estuvo a cargo del Director del Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria, OIRSA, Señor Efraín Medina y el Representante de la FAO en El Salvador, Señor Alan González.

En su intervención inaugural Efraín Medina, director ejecutivo del Organismo Interregional de Salud Animal (OIRSA) evaluó de positiva la realización de este encuentro, al permitir que los factores involucrados en el enfrentamiento a la RAM incidan en las diferentes dependencias relacionadas para el logro de la coordinación y cooperación interinstitucionales, vital para impulsar el programa “Una Salud” que promueven la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (OIRSA).

Medina afirmó que el trabajo conjunto a nivel de países y de la región latinoamericana y caribeña es vital en el desarrollo de las actividades que generen las sinergias y efectos necesarios, en función de que cada quien ejerza el rol que le corresponde.

Precisó que el OIRSA se encarga de asesorar y verificar el uso racional y los controles de apoyo a los Ministerios de Agricultura en el uso de productos agrosanitarios y antibióticos para la salud animal y vegetal, y de otros medicamentos con fines de alcanzar mayor productividad y en menos tiempo, lo que lleva a un uso excesivo, descontrolado y con consecuencias muy negativas.

El directivo ratificó el compromiso de OIRSA en la capacitación y toma de decisiones en el enfrentamiento a la RAM; y expresó su confianza en el éxito de este importante evento. Por su parte Alan González, Representante de la FAO en El Salvador, en sus palabras de bienvenida insistió en que la RAM realmente ha alcanzado proporciones alarmantes en todas las regiones del mundo, lo cual pone en peligro la sostenibilidad de los sistemas agroalimentarios.

Advirtió que ese fenómeno causa daños en la producción y comercio de alimentos y en los sistemas de vida y es, a la vez, la principal amenaza para la salud pública y la alimentación en el siglo XXI; y aclaró que la RAM no es un fenómeno nuevo, actualmente es un problema de adaptación de los microorganismos a las sustancias que se utilizan para combatirlos.

Informó que anualmente se estima que fallecen más de 70 mil personas en el mundo debido a la RAM; incluso, se puede llegar a alcanzar la cifra alarmante de más de 10 millones de muertes en los próximos años y convertirse en la causa principal de fallecimientos, superando al cáncer.

Aseguró que ya este fenómeno ocupa espacios importantes en las agendas públicas de los países y ya se han establecido compromisos políticos y técnicos, lo cual ha propiciado una serie de acciones en el concierto internacional con el apoyo de los organismos competentes bajo la asesoría y orientación de la FAO, la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) y la FAO.

Dijo que las alianzas son fundamentales para lograr un mayor impacto; y agregó que bajo este contexto la FAO ha puesto en marcha, desde el 2017, este proyecto para el desarrollo de planes nacionales ante la RAM en Latinoamérica y el Caribe, para que todos los factores que intervienen eleven su conciencia sobre los riesgos e impactos de la RAM y lograr una gestión integrada de salud, agricultura y medio ambiente.

González comentó que actualmente se validan un conjunto de herramientas para una efectiva comunicación sobre la RAM a nivel de países y de la región, con el propósito de sensibilizar e informar a la población y a todos los públicos.

Insistió en la capacidad y el rol fundamental de los medios masivos como formadores de opinión pública y por su incidencia en las agendas nacionales, para la toma de decisiones efectivas ante la problemática de la RAM.

El representante de la FAO reconoció el liderazgo de los países y sus instituciones y organismos, los que se han sumado al proyecto para alcanzar el objetivo común de disminuir los riesgos e incidencia de ese creciente fenómeno.

## **Exposición - Comunicación de Crisis**

**María Victoria Herrera, Comunicadora Consultora FAO/RLC**

En primer lugar, la conferencista presentó una definición de crisis de la especialista Pilar Saura: “Situación grave que afecta a la empresa / institución / figura pública en alguna de sus funciones y con potencial de escalar en intensidad y/o perjudicar a sus públicos clave o grupos de interés y/o generar un impacto negativo en los medios y/o crear una

imagen negativa ante la opinión pública y/o afectar los resultados o la viabilidad de la entidad/persona”.

Posteriormente, la comunicadora expuso las principales características y tipos de crisis, así como algunas recomendaciones para ser tenidas en cuenta en caso de una crisis sanitaria, como la necesidad de que los SAIs necesitan actuar rápidamente para contener o erradicar la plaga; establecer una relación de confianza con el público y mantener una comunicación fluida entre los que manejan el riesgo, los científicos y el público, entre otros.

Con el propósito de dar paso a un Modelo de Gestión de la Comunicación en Casos de Crisis, se presentaron tres etapas a ser tenidas en cuenta en una crisis: Prevención, Reacción y Recuperación.

Seguidamente se expuso qué es el **Manual de Crisis** y cuáles deben ser los principales contenidos que este documento debe tener.

### **Exposición - Proyecto FAO Resistencia a los Antimicrobianos: Estrategia y Avances en su Implementación**

Leopoldo del Barrio, Coordinador Proyecto de la FAO sobre la RAM

Felipe Troncoso, Consultor en Comunicación de Riesgos a través de Web Media

En esta presentación, Leopoldo del Barrio dio a conocer los aspectos generales del proyecto denominado: Apoyo para el Desarrollo de Planes Nacionales de Resistencia a los Antimicrobianos en América Latina y el Caribe, con un horizonte de 12 meses (enero a diciembre de 2017), que cuenta con la participación de Bolivia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Honduras y República Dominicana, y como socios estratégicos con la OMS, el OIRSA y la OIE.

El expositor hizo un recuento de las acciones que desde el año 2015 han llevado a cabo organismos internacionales, a través de los cuales se declaró a la RAM como una prioridad en la agenda política internacional.

De otra parte, el Coordinador expuso el impacto esperado con el Proyecto RAM, consistente en contribuir a los esfuerzos globales para la contención de la RAM mediante la adopción de un enfoque coherente, colaborativo, multidisciplinario e interprogramático, basado en “una salud”, facilitando el comercio y consecución de los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Igualmente, en cuanto al diseño técnico, el conferencista desglosó los tres productos que el proyecto se compromete a entregar: Concienciación y Abogacía sobre RAM, Gobernanza de la RAM y UAM y Capacidades para la Gestión de Riesgos de la RAM. Se expusieron, así mismo, las líneas de acción correspondientes a cada uno de estos productos.

Finalmente, se amplió la estrategia de intervención del producto Concienciación y Abogacía sobre la RAM que comprende, como líneas de acción, el marco estratégico, el plan de divulgación de medios (web media y mass media) e instancias y espacios de concertación de alto nivel político-técnico sobre la RAM.

## **Exposición - Comunicación para el Desarrollo: Fundamentos y experiencias**

Ángela Neira, Consultora FAO/RLC

A través de esta exposición Ángela Neira, explicó los conceptos básicos de la comunicación para el desarrollo, disciplina que, junto con la comunicación del riesgo, son las sombrillas sobre las cuales se fundamenta la intervención de comunicaciones del proyecto FAO sobre RAM. Iniciando con la definición de la comunicación, palabra que proviene del latín *Comunis facere* que significa hacer común, la expositora introdujo el tema del desarrollo el cual se entiende como un proceso endógeno, autogestionado y que debe ser sustentable, cuyo objetivo debe ser siempre el crecimiento de las comunidades con las que se llevan a cabo proyectos que persiguen este fin.

Se definió la comunicación para el desarrollo como un proceso social que fomenta el diálogo entre las comunidades y los responsables de la adopción de decisiones locales, nacionales regionales, con el objetivo de fomentar, desarrolla e implementar políticas y programas que mejoren la calidad de vida de todas las personas.

La consultora hizo referencia a Modelo de Comunicación Interlocutor Medio Interlocutor (IMI), bajo el cual se fundamenta la comunicación para el desarrollo y por lo tal los sujetos protagonistas del proceso comunicativo asumen una categoría distinta a las convencionales de emisor y receptor para convertirse en interlocutores por cuanto los conocimientos de los dos se ponen en común y se convierten en la base para la construcción conjunta de los instrumentos, contenidos, códigos y demás elementos definidos en el desarrollo de las acciones comunicativas

De manera particular se refirió a los tipos de comunicación para el desarrollo: a) cambio de comportamiento o concienciación, b) cambio social, c) incidencia y d) fortalecimiento del entorno para los medios y las comunicaciones, al tiempo que explicó las venas prácticas y los fundamentos de la comunicación para el desarrollo definidas por la FAO.

## **Exposición - La Abogacía a través de los medios masivos**

Ángela Neira, Consultora FAO/RLC

Esta exposición tuvo como objetivo acercar a los participantes al concepto de abogacía a partir de la aclaración de su definición de abogar, incidir políticamente o defender un tema determinado. Para el caso de la RAM se esbozaron tres objetivos de la abogacía: conseguir compromisos políticos, lograr apoyo para la formulación de políticas que den piso jurídico y presupuestal al desarrollo de los programas de contención de la RAM y vinculación de diferentes actores para alcanzar los objetivos de dichos programas.

Se analizó la importancia de la abogacía a través de los medios de comunicación, la cual busca promover una cobertura responsable de temas relacionados con la comunidad o una comunidad específica, para este caso el tema de RAM. Los medios son parte fundamental en este proceso ya que su capacidad de masificar el mensaje contribuye a incidir a otros actores importantes. El hecho de poner en la agenda de los medios un tema de relevancia lo destaca y lo visibiliza, de ahí que el trabajo con los medios masivos desde la óptica de la abogacía es fundamental para buscar apoyo en torno a la RAM.

Los medios masivos transfieren la relevancia de una noticia, dan forma al debate público y a las intervenciones políticas y sociales, cumplen un rol de mediadores sociales y de formadores de opinión. Teniendo en cuenta lo anterior se llamó la atención durante esta exposición sobre la importancia de incidir a los medios de comunicación para lograr visibilizar el tema de la RAM y a partir del ingreso del tema a las agendas públicas, generar resonancia en otros actores clave.

### **Exposición - Introducción a los medios**

Jesús Erney Torres, Comunicador y Consultor FAO/RLC

En esta presentación se abordaron las temáticas ¿Cómo funcionan los medios? Para entender cómo son las rutinas informativas de los medios de comunicación y, con esa claridad, generar estrategias efectivas para visibilizar contenidos. Muchas de las herramientas que habitualmente son positivas se tornan poco eficientes por un desconocimiento del funcionamiento de los medios. Una de las premisas de la charla fue dejar en claro que, “si nuestro propósito es lograr atención de los medios es fundamental saber a qué nos enfrentamos”.

Durante la jornada se hizo un recorrido por las rutinas de cada uno de los medios, Radio, Televisión, Prensa, Internet y Medios Propios.

Se transmitió a los asistentes las modalidades viables para impactar a los medios con nuestra información y se dedicó tiempo para ahondar en la importancia de entender el concepto de agenda y poder manejarla desde los propósitos institucionales. Así mismo, se explicó la garantía que ofrece la convergencia de medios para los sitios web de las organizaciones en coherencia con los medios propios que se constituyen en la gran alternativa de masificación cuando los medios convencionales tienen y ejercen intereses que van en contravía del dictamen de las organizaciones.

### **Actividad - Análisis de entrevistas sobre la RAM**

Jesús Erney Torres, Comunicador y Consultor FAO/RLC

Ángela Neira, Consultora FAO/RLC

El Taller de entrevista llevado a cabo al inicio de la jornada se complementó con la posterior revisión de esos insumos para generar formación y retroalimentación.

La experiencia fue una magnífica oportunidad para detectar las acciones a trabajar y develar falencias que es necesario corregir para enfrentarse a los medios con un tema sensible, complejo y de gran cobertura social como es precisamente la lucha contra la RAM.

La agenda desarrollada fue muy productiva porque dejó claridad de los requerimientos que un vocero debe poseer para salir ante los medios con variadas informaciones.

### **Exposición - Mensajes Claves**

María Victoria Herrera, Comunicadora Consultora FAO/RLC

Luego de desglosar los conceptos “mensaje” y “clave” María Victoria Herrera presentó la definición de Mensaje Clave: “Enunciado gramaticalmente bien construido, enmarcado dentro de la Estrategia de Comunicaciones de la organización, a través del cual se transmite a los públicos objetivo una idea de forma oportuna, clara, directa, precisa y contundente”.

Después de indicar algunas características esenciales de los Mensajes Clave, la expositora señaló que para estructurar un mensaje clave se debe partir de una idea principal, seguida de una idea secundaria, soportadas en mensajes de apoyo, que deben tener como insumos historias, hechos y anécdotas.

Posteriormente, se enumeraron una serie de recomendaciones para construir Mensajes Clave y enfrentarse a las diferentes audiencias, como ponerse en el lugar de aquel con quien se está hablando, la sencillez y concreción del mensaje, así como la importancia de tener en cuenta el lenguaje no verbal a la hora de enfrentarse a cualquier público.

Finalmente, se expusieron algunas estrategias empleadas por los voceros para siempre volver a aquello que se desea comunicar y sortear las preguntas y giros que pueda querer dar el interlocutor.

### **Exposición - Taller de Redacción de Notas de Prensa**

**Jesús Erney Torres, Comunicador y Consultor FAO/RLC**

Se impartieron conceptos relacionados con la necesidad de crear piezas comunicativas que interesen, con contenidos informativos llamativos y que suplan, en alguna medida, estos aspectos que son protagonistas en los medios de hoy: Proliferación Informativa, Coyunturas y volumen noticioso, Recargas laborales por la convergencia de medios, Inmediatez. Se debatió sobre el requerimiento de migrar de los tradicionales comunicados de prensa a piezas periodísticas más cercanas a las audiencias para abonar terreno en el proceso de publicación.

La segunda parte de esta actividad consistió en juntar a las delegaciones por países y producir una nota para prensa sobre un texto que se entregó previamente. La retroalimentación y reflexiones sobre ese ejercicio se entregó —vía correo electrónico— una semana después de terminado el Taller. Se dejó en evidencia que trabajar en redacciones periodísticas acordes con las normas gramaticales del idioma es fundamental para lograr penetrar con seriedad y responsabilidad en los nichos que nos interesa irrigar con la información derivada del proyecto contra la RAM.



### EXPOSICIONES DE LOS PARTICIPANTES

#### **Exposición - Comunicación del Riesgo sobre la RAM**

Leopoldo del Barrio, Coordinador Proyecto de la FAO sobre la RAM

Felipe Troncoso, Consultor en Comunicación de Riesgos a través de Web Media

En primer lugar, Leopoldo del Barrio presentó la definición de riesgo, como la probabilidad de ocurrencia de un evento que genera daño para la salud en una población vulnerable, como resultado de la exposición a un peligro (biológico, químico o físico).

El expositor determinó la importancia de la comunicación de riesgo en el análisis de riesgos, herramienta que contribuye a la toma de decisiones. Igualmente, describió los componentes de dicho análisis: evaluación, gestión y comunicación del riesgo.

De la misma forma, el conferencista expuso las principales características de la comunicación, así como los objetivos: mejorar la eficacia y eficiencia del proceso del análisis de riesgos y promover la confianza pública de las instituciones encargadas de tomar decisiones y gestionar el riesgo, entre otros.

Posteriormente, del Barrio llamó la atención sobre la comunicación del riesgo como destreza técnica, que requiere alto nivel de conocimiento, organización, planeación, apertura y práctica. Así mismo, explicó los principios de la comunicación del riesgo, tales como conocer a los interlocutores, contar con expertos científicos y personal especializado en comunicaciones, además de ser una fuente confiable.

Adicionalmente, como barreras de la comunicación del riesgo, el expositor mencionó que es una nueva disciplina, falta capacitación, faltan recursos, su prioridad es baja, se percibe como difícil, ha contado con malas experiencias y una inadecuada estrategia técnica.

Finalmente, el Coordinador del Proyecto RAM dio a conocer los enfoques de la comunicación (información, divulgación, concienciación, abogacía y educación) además de aspectos relacionados con la comunicación en el logro de los objetivos sanitarios.

#### **Exposición - Taller de Entrevista en Estudio**

Jesús Erney Torres, Comunicador y Consultor FAO/RLC

María Victoria Herrera, Comunicadora Consultora FAO/RLC

Ángela Neira, Consultora FAO/RLC

Se llevó a cabo un segundo ejercicio frente a cámaras —aprovechando la formación del primer Taller— que consistió en realizar unas entrevistas a los voceros que en esta ocasión, sí estaban advertidos de ese escenario. Esta actividad simulaba un estudio de televisión

como entorno de la jornada periodística y predisponía al funcionario a entrar en contacto con la audiencia televisiva.

Un ingrediente clave en este segundo Taller fue la participación de los comunicadores convocados al encuentro internacional. Ellos no fueron advertidos de esta agenda y solo en el inicio del ejercicio se percataron que ellos liderarían la entrevista. Se parte de la base que el periodista, y sobre todo quien es miembro de las áreas de comunicación de las entidades, está enterado y preparado en información y habilidades para realizar un cuestionamiento sobre un tema específico. Al igual que la primera tarea desarrollada, aquí se tuvo espacio para observar el material grabado y realizar una profunda reflexión sobre ese quehacer para el que hay que estar preparados.

En esa actividad participaron todos los asistentes al Taller ya que, tanto los técnicos como los comunicadores estaban involucrados en el resultado final de la prueba. Las conclusiones fueron altamente provechosas porque permitieron generar protocolos sencillos para los funcionarios y los comunicadores.

### **Exposición - Relacionamiento con los medios masivos**

**Ángela Neira, Consultora FAO/RLC**

La exposición se fundamentó en el plan de relacionamiento con los medios masivos diseñado para el Proyecto RAM, el cual propone acciones permanentes para fortalecer la relación con los medios y herramientas para lograrlo, dentro de las cuales la consultora llamó la atención de los participantes, en especial de los comunicadores, de concentrar las acciones en la producción de contenidos que cumplan con los requisitos para lograr su publicación en los medios. Dichos contenidos deben ser llamativos, noticiosos y que garanticen la convergencia de medios, es decir que cumplan con las características para impactar a los medios impresos y audiovisuales. El mensaje fue salir del esquema de los convencionales comunicados de prensa, para generar piezas comunicativas que de manera efectiva logren espacios reales en los medios, aprovechando la falta de tiempo de estos para re-elaborar contenidos.

Se planteó que la RAM, por ser un tema crucial para la salud humana, garantiza que su cobertura sea mayor. La invitación fue a generar un trabajo conjunto entre técnicos y comunicadores para lograr contenidos con objetividad, claridad, transparencia e imparcialidad para, de esta manera, posicionar la RAM en las agendas públicas. Como herramientas para este acercamiento permanente con los medios masivos, la consultora enumeró las siguientes: un trabajo a todo nivel que incluya llegar desde los Directores pasando por los editores y jefes de redacción hasta llegar a los reporteros, esto a través de un contacto personal y directo para convertirse en fuente de información.

De igual manera, teniendo en cuenta que la RAM es un riesgo que toca a la comunidad en general, se planteó que su abordaje a través de los medios sobrepasa las secciones agropecuarias y puede ser incluido en un gran número de publicaciones o espacios dedicados a temas de salud, educación, judiciales, medio ambiente, incluso las unidades investigativas.

Por otra parte se propuso generar opinión, a través de la gestión de espacios en las páginas editoriales; formar a los periodistas entorno a la RAM, realizar ruedas de prensa,

cubrimientos in situ, entrevistas. Todo lo anterior, incluyendo además redes sociales, las cuales deben estar incluidas dentro de cualquier plan de relacionamiento con medios masivos por la gran penetración entre los tomadores de decisión y la comunidad en general.

### **Exposiciones de los países**

#### **Experiencias del relacionamiento de los Servicios de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad de los Alimentos con los medios masivos**

Los representantes de las diferentes delegaciones compartieron las experiencias que desde cada uno de sus Servicios ha tenido para llevar a cabo el trabajo de comunicaciones, los recursos con los que cuentan y las estrategias empleadas para dar a conocer el tema de la RAM.

**Dra. Flor Silvania Cuéllar, Punto focal proyecto FAO**  
**Licenciado Walter Alberto Limpías, Comunicador**  
**Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria, SENASAG - Bolivia**

Luego de exponer la estructura organizacional del Área Nacional de Comunicación de SENASAG Boliva, en Beni, Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, se entró a detallar el relacionamiento con los medios, que fue calificado como “excelente”.

En cuanto a los responsables de la vocería del Servicio, esta responsabilidad recae sobre el Presidente de la República, el Ministro de Desarrollo Rural y Tierras y el Director Nacional del SENASAG.

Dentro de las acciones que se llevan a cabo para dicho relacionamiento se encuentran las reuniones periódicas con ejecutivos o sindicatos de prensa; talleres de manejo de la información y dependencia publicitaria con la institución. Igualmente, y de forma permanente se monitorean las publicaciones que sobre la entidad o los temas de la competencia o interés del SENASAG.

De otra parte, como los instrumentos empleados para divulgar las acciones y campañas en materia de seguridad agropecuaria e inocuidad alimentaria, se mencionaron notas de prensa, cuñas radiales, spot, boletines informativos, artes gráficos para redes sociales y transmisiones en vivo por internet y Facebook live.

Como medios propios y alternativos, el SENASAG cuenta con página web, redes sociales, grupos de whatsapp de prensa nacional y local, además de separatas impresas para periódicos de circulación nacional.

En cuanto a experiencias en comunicación del riesgo, se expuso la experiencia reciente con la aparición de la plaga de la langosta voladora, que incluyó, aparte de material impreso, la visita de medios de comunicación a campo, para conocer de cerca la problemática.

Finalmente, en lo que tiene que ver con la comunicación interna, se mencionaron estrategias como la reunión permanente con áreas técnicas, el flujo de información a través de grupos de whatsapp, Facebook y la página web.

Doctores Edmigio Lemes Anaya y José Antonio Hernández Rabelo, Punto Focal Proyecto  
FAO

Licenciada Ana Iris Galán García, Comunicadora  
Ministerio de la Agricultura - Cuba

En primer lugar, se describió la estructura organizacional de comunicaciones del Ministerio de Agricultura, que depende del Viceministro Primero. Seguidamente, se detalla el Plan de Comunicaciones, donde se describe la estrategia que se lleva a cabo con los diferentes públicos, tanto del entorno nacional como internacional.

La relación con los medios masivos de comunicación es definida como positiva y se enfatizó en que el vínculo con ellos ha presentado un crecimiento, debido a la mayor presencia de los funcionarios de agricultura en televisión y recorridos en campo de periodistas locales y extranjeros.

Así mismo, dentro de las acciones de comunicación llevadas a cabo para mantener la relación con los medios de comunicación se destacan conferencias de prensa mensuales, entrevistas en exclusiva, actualización del sitio web del MINAG, así como de los perfiles en Facebook y twitter. Adicionalmente se presentaron productos próximos a darse a conocer al público, como un programa radial y el proyecto de un espacio televisivo.

Las publicaciones en medios masivos concernientes al MINAG o temas relacionados son monitoreados y el resumen semanal es entregado directamente al Viceministro Primero. El vocero es el Jefe del Departamento de Comunicaciones.

Dentro de las herramientas de comunicación se incluyen los correos electrónicos y llamadas telefónicas, además de la página web y Facebook. Igualmente, se cuenta con medios alternativos como boletines y revistas de circulación periódica.

Como casos de éxito en el manejo de la información se expuso la conferencia de prensa extranjera y recorrido por el Zoológico Nacional, para dar a conocer los avances del proyecto Arca de Noé, así como la conferencia de prensa nacional sobre las modificaciones a la política de entrega de tierras estatales del usufructo, que contó con un foro online y Facebook.

En cuanto a las estrategias de acercamiento con los medios de comunicación en el MINAG en Cuba, se enumeraron la publicación de trabajos en la prensa, spots informativos, conferencias a solicitud de la prensa nacional sobre temas específicos con presencia de expertos y talleres especializados con la colaboración de FAO.

Finalmente, se mencionaron las acciones llevadas a cabo para socializar y crear conciencia frente a la RAM, como talleres y seminarios durante 2017.

**Dra. Stephany Beltrán, Punto Focal Proyecto FAO**  
**Licenciada Julia Fabara, Comunicadora**  
**Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro, AGROCALIDAD - Ecuador**

Como primera medida se explicó la estructura de la Dirección General de la Comunicación Social - AGROCALIDAD, dividida en la Gestión de Comunicación Externa y Relaciones Públicas, Gestión de Comunicación Interna y Gestión de Marketing y Publicidad.

Así mismo, se definió el propósito de la comunicación de AGROCALIDAD como “Posicionar mensajes que permitan sensibilizar al público objetivo sobre la importancia de la salud agropecuaria y la inocuidad alimentaria para la calidad de vida de la población ecuatoriana”.

Como voceros oficiales se cuenta con el Director Ejecutivo y los Directores Provinciales. De la misma forma, se indicó que se maneja una relación permanente con medios públicos y privados. Dentro de las herramientas para la comunicación, se emplean carpetas de prensa, giras de cobertura y productos comunicacionales.

Se describieron los planes de contingencia para hacerle frente a una emergencia sanitaria, así como el registro de información generada por AGROCALIDAD, en medios masivos impresos y online.

Finalmente, se dio a conocer la experiencia de interculturalidad con la población indígena, que ha ofrecido muy buenos resultados, al llevarse un mensaje estratégico en el propio lenguaje del público objetivo.

**Dra. Naoko Quijano, Punto Focal Proyecto FAO**  
**Licenciada María Andrea Galdámez de Quezada, Comunicadora**  
**Ministerio de Agricultura y Ganadería - El Salvador**

En primera instancia se presentó la estructura organizacional del Ministerio de Agricultura y Ganadería y de la Oficina de Comunicaciones. Se hizo claridad en que las acciones de comunicación se ejecutan con base en un plan general de comunicación de Presidencia de El Salvador, el cual da los lineamientos en esta materia.

Dentro de los medios utilizados para la comunicación de su gestión se mencionaron el sitio web, redes sociales, revista mensual, un noticiero virtual que se emite semanalmente, breves informativas y un programa radial que se emite por cuatro estaciones.

Se destacaron algunos casos de éxito sobre el manejo de la información producida por el Ministerio, resaltando una reciente veda del camarón marino, campaña que tuvo despliegue por diversos medios y para la cual se produjeron varias piezas comunicativas que se socializaron a través de los canales antes mencionados.

Se ha afianzado las estrategias de acercamiento con los periodistas que cubren el quehacer del Ministerio de Agricultura, utilizando diversas herramientas como las ruedas de prensa y cubrimiento de eventos de relevancia, entre otros.

En cuanto a la temática de RAM se han adelantado algunas acciones en las que se considera fundamental el trabajo conjunto entre las áreas técnicas y el área de comunicaciones, lo cual es un tema que se está afianzando.

**Dra. Virginia Quiñones, Punto Focal Proyecto FAO**  
**Licenciada Rosayddel Ramírez Pineda, Comunicadora**  
**Dirección General de Ganadería, DIGEGA - República Dominicana**

La Dirección de Ganadería, DIGEGA, presentó el plan denominado “Experiencias del relacionamiento de los Servicios de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad de los Alimentos con los medios masivos”.

DIGEGA es la entidad oficial encargada de trazar y ejecutar la política pecuaria del gobierno, sobre todo en sanidad animal, en República Dominicana.

El Departamento de Comunicaciones depende de la Dirección General y adelanta un plan cuyos objetivos son: comunicación con los productores pecuarios, aumentar la confianza en la entidad, lograr mayor exposición en los medios, demostrar transparencia y generar un diálogo con los mass media.

Entre los insumos que producen están las notas de prensa de los hechos noticiosos que se registran en la entidad y la folletería (brochures) que se producen para entregar en las comunidades.

Compartió la delegación de República Dominicana el Plan de Comunicación para Riesgo que involucra los procesos de análisis, planificación, focos de recepción informativa, afectaciones, comunidades involucradas y escenarios de acción. Esta estrategia integra a las direcciones General, de Sanidad Animal y de Extensión y Fomento.

Sobre la RAM han iniciado una campaña en las redes sociales, en la página web [www.ganaderia.gob.do](http://www.ganaderia.gob.do)

El plan ha comenzado con la divulgación de qué es la Resistencia a los Antimicrobianos, cómo se va generando y cuáles son las manifestaciones que se han experimentado a través de las investigaciones de los organismos internacionales.

**Doctor Rafael Rodríguez. Punto Focal - Proyecto RAM**  
**Licenciada Olinda Rodríguez, Comunicadora**  
**Servicio Nacional de Sanidad e Inocuidad Agroalimentaria, SENASA - Honduras**

El Departamento de Comunicaciones depende de la Dirección General. El Plan de Comunicaciones que adelantan está orientado a desarrollar enfoques educativos y de estímulo a la participación de los sectores productivos y de la prevención de enfermedades.

Según el informe las relaciones con los medios de Honduras son excelentes. El grado de atención captado es del 9% dice la presentación. La difusión en televisión de noticias

relacionadas con la entidad es de 184 publicaciones; en radio, 126; en prensa escrita; 117; en revistas y periódicos digitales, 92; y en redes sociales, 197.

Las acciones que adelantan son distribuidas así: uno o dos temas de impacto son visibilizados en la semana. Se realiza un trabajo de compartir con los funcionarios las noticias que publican los medios. Existe una relación cordial con los medios del gobierno y es constante el cruce de información.

Tienen piezas como Noticlik y Nota de prensa. Los voceros de la entidad son: el Secretario de Agricultura y Ganadería, quien es el presidente del Consejo Directivo de SENASA. Los miembros del Consejo Directivo, los subdirectores generales de las tres áreas de la entidad y los jefes de departamentos, con previa autorización. Reseñan que los medios propios que tiene la entidad son: página web, redes sociales y acuden a medios alternativos. Como revistas, boletines, volantes, mensajes radiales y vallas.

Frente a la Comunicación de Riesgos, SENASA, tiene un plan para la influenza aviar, peste porcina, leptospirosis, brucelosis y tuberculosis, roya del café, paratuberculosis en papa, ivermectina en el ganado.

Tienen una estrategia de relacionamiento con los medios a través de llamadas telefónicas, grupos de redes sociales, talleres y charlas.

Comparten con los medios las notas de prensa que llegan de la OIE y FAO y tienen un link que incorpora la información de la RAM.

### **Exposición - Retroalimentación - Taller de Entrevista en Estudio**

Jesús Erney Torres, Comunicador y Consultor FAO/RLC

María Victoria Herrera, Comunicadora Consultora FAO/RLC

Ángela Neira, Consultora FAO/RLC

Los participantes tuvieron la oportunidad de ver el video de las entrevistas llevadas a cabo en horas de la mañana. Fue evidente para todos el cambio de los voceros, quienes a diferencia del ejercicio anterior, tuvieron tiempo para prepararse y pudieron poner en práctica los conocimientos impartidos a lo largo del Taller, tanto en manejo de medios como en conceptos relacionados con la RAM, lo cual indudablemente se vio reflejado en la manera de responder las interrogantes de los comunicadores.

Los voceros expresaron que, aunque existen muchos detalles por mejorar, con entrenamiento y plena conciencia de las implicaciones de enfrentarse a una cámara, se pueden desarrollar destrezas para hacerlo cada vez mejor.

Por su parte, los comunicadores pudieron evaluarse en un rol al que no siempre se han visto enfrentados, pero que también les ayuda en el ejercicio diario de preparar y acompañar a sus voceros.

## **Exposición - El Decálogo del buen vocero**

Con base en la teoría expuesta y la experiencia misma de los participantes al ser entrevistados o entrevistas, se realizó una lluvia de ideas de la cual sugirieron las siguientes características que debe reunir un buen vocero:

1. Conoce su empresa/negocio/actividad
2. Conoce sus audiencias
3. Construye mensajes sencillos, claros y contundentes y los estructura de acuerdo con su interlocutor
4. Se prepara, entrena
5. Trabaja en equipo
6. Es auténtico
7. Mantiene la calma, a pesar de las circunstancias
8. Conoce a los medios de comunicación
9. Siempre vuelve al mensaje
10. Sonríe



## COMENTARIOS Y REFLEXIONES FINALES DE LOS PARTICIPANTES

Como comentarios finales de parte de los participantes se recogieron las siguientes impresiones sobre el Taller y sugerencias para futuros ejercicios similares.

### **Flor Silvania - Bolivia**

Se necesita solicitar un Punto Focal en comunicación para el proyecto. Esta solicitud se debe elevar al Director Nacional, pues todo debe hacerse a nivel del Ministerio. Expresamos nuestro agradecimiento a FAO por tener en cuenta a Bolivia. En el país estamos “en pañales” frente a la RAM y es la primera capacitación en la que participamos. Es un desafío para el Servicio. Nos llevamos muchas experiencias.

### **Rosayddel Ramírez - República Dominicana**

Agradecidos y orgullosos de asistir. Sobre la RAM teníamos una idea pero este Taller nos deja claro que el asunto es grave y hay que trabajarlo de inmediato. Sobre la solicitud del comunicador, es necesario dirigirse a la Dirección General de Ganadería. El Taller ha sido muy bueno y solo se debería revisar el tema del tiempo.

### **Virginia Quiñones - República Dominicana**

Gracias a la FAO por este Taller. Es muy importante tener un vocero para informar. Este Taller ha sido excelente, no se olvida. Aprender esta materia conlleva un trabajo para determinar cómo es el público y cómo recalcar el mensaje. Hay que trabajar sobre esto.

### **Rafael Rodríguez - Honduras**

Una excelente experiencia. Es primera vez, muy productivo. Sirve para hacer autoanálisis y fortalecer estos abordajes. Son necesarios. Son oportunidades para mejorar. Felicitaciones. Revisar los tiempos, un poco reducidos. Sobre el punto focal se está gestionando.

### **Naoko Quijano - El Salvador**

La experiencia general muy buena. La exposición a los ejercicios fue excelente porque los técnicos no están exentos de enfrentar los medios  
Hemos entendido cómo funcionan las áreas de comunicaciones  
Hay recursos para informar  
Ha sido muy valiosa esta experiencia  
Fueron interactivos. Experiencia que nos llevamos  
Revisar los tiempos de agenda  
Sobre el Punto Focal de Comunicaciones es el Ministro quien designa

### **Andrea Galdámez - El Salvador**

Estar aquí es muy importante porque sí es necesario tomar acciones comunicacionales inmediatamente.

Me llevo muchas ideas de esta experiencia.

### **Marcela Marchelli - OIRSA**

Felicitaciones a FAO por este Taller de un alto perfil profesional

Ha sido excelente

No olvidaremos estas lecciones

### **Juan Pablo Guzmán - OIRSA**

Es un proceso de aprendizaje muy valioso.

Sobre el desarrollo de la agenda dedicar más tiempo, son temas nuevos y se pueden aprovechar más.

### **Karla Velásquez - FAO El Salvador**

Felicitaciones al equipo

Hemos tenido un intercambio con la parte técnica que complementa las acciones

Acertados los temas, faltó tiempo

Estamos entendiendo el tema, que es muy amplio

Agradecemos esta convocatoria

Hay que generar seguimiento en redes

### **Raúl Cárcamo - FAO El Salvador**

Un gran Taller que construye conocimiento

Se fortalecen las debilidades y sacar adelante estos mensajes

Es un reto grande esto de la RAM

Que este sea el inicio a nivel de los países para involucrarse

Compartir experiencias con los comunicadores ha sido muy efectivo

Es multiplicador en el proceso

El equipo de facilitación ha sido excelente. Gran tarea

### **Emigdio Lemes - Cuba**

Felicitemos a este equipo y a FAO por este Taller

Regresamos cargados de elementos para sacar adelante este tema. Esperamos que no se quede así, hay que crecer.

El tema del punto focal se debe tratar con la Dirección de Sanidad Animal

### **José Hernández - Cuba**

Me sumo a los agradecimientos

Este Taller es necesario para seguir por un camino recto

Una gran atención en el hotel

### **Ana Galán - Cuba**

Agradezco a los colegas de Sanidad Animal que defendieron mi presencia en este Taller. Reconocen la importancia de la comunicación. Agradecemos esta participación. Es mi primera vez.

A la FAO gracias

Felicitaciones por este taller tan provechoso, dinámico, motivador. Nos divertimos aprendiendo. Ha sido magnífico, excepcional.

A El Salvador muchas gracias.

El hotel muy buena atención, excelente trato.

Estamos encantados con este conocimiento.

### **Olinda Rubio - Honduras**

Agradecidos con esta invitación.

Esta experiencia no se da todos los días.

Tenemos una pauta y muchos retos.

Es un tema de interés mundial merece nuestra atención.

### **Vanessa Baldassarre - Honduras**

Muchas gracias a la FAO por este apoyo y respaldo.

Es muy importante nuestra participación.

Hacemos alianzas para seguir trabajando en conjunto.

Gracias al equipo de consultores.

Muy interesante esta experiencia.

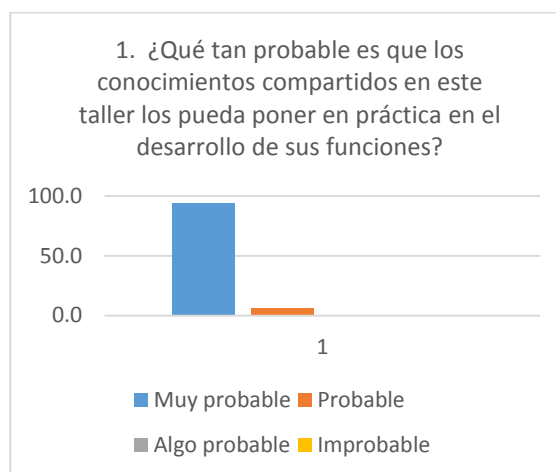
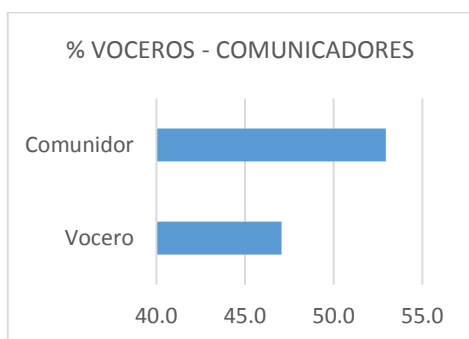
## LISTA DE PARTICIPANTES

COORDINADORES NACIONALES PROYECTO REGIONAL DE RESISTENCIA A LOS ANTIMICROBIANOS Y ESPECIALISTAS DEL AREA DE LA COMUNICACIÓN					
Nombre	Apellido	Email	Institución	País	Cargo o Área
Emigdio	Lemes	registro@dsa.minag.gob.cu	MINAG	Cuba	Jefe de registros de productos veterinarios.
José Antonio	Rabelo	dircuarentena@dsa.minag.gob.cu	MINAG	Cuba	Jefe de Depto. Cuarentena e Inocuidad de los alimentos.
Ana	Galán	comunicacion@oc.minag.gob.cu	MINAG	Cuba	Jefa Grupo de Comunicación.
Flor	Silvania	fcuellar@senasag.gob.bo	SENASAG	Bolivia	Registro de Insumos Pecuarios
Walter	Limpías	walter.limpias@senasag.gob.hn	SENASAG	Bolivia	Responsable Nacional de Comunicación y RRPP.
Rafael	Rodríguez	rerodriguez@senasa.gob.hn	SENASA	Honduras	Servicio Nacional de Sanidad Animal Agroalimentaria.
Olinda	Rubio	olinda_rubio@yahoo.com	SENASA	Honduras	Jefa Comunicaciones
Virginia	Quiñones	Registro.ganaderia@gmail.com	DIGEGA	República Dominicana	Encargada División Registros de Productos y Establecimientos Veterinarios
Rosayddel	Ramírez	rramirez@ganaderia.gob.do	DIGEGA	República Dominicana	Relaciones Públicas.
Stephany	Beltrán	stephany.beltran@agrocalidad.gob.ec	AGROCALIDAD	Ecuador	Analista de Certificación de producción Primaria y BP
Julia	Fabara	julia.fabara@agrocalidad.gob.ec	AGROCALIDAD	Ecuador	Directora General de Comunicación Social
Naoko	Quijano	naoko.quijano@mag.gob.sv	MINAG	El Salvador	Dirección General de Ganadería
Andrea	Galdámez	Andrea.galdamez@mag.gob.sv	MINAG	El Salvador	Directora de Comunicaciones

FAO PAÍSES					
Nombre	Apellido	Email	Institución	País	Cargo o Área
Karla	Velásquez	Karla.velasquez@fao.org	FAO	El Salvador	Comunicación para el Desarrollo
Reina	Ayala	Reina.ayala@fao.org	FAO	El Salvador	Coordinación de eventos
Raúl	Cárcamo	Raul.carcamo@fao.org	FAO	El Salvador	Consultor en Gestión de Riesgos PACC-GEF
Vanessa	Baldassarre	Vanessa.Baldassarre@fao.org	FAO	Honduras	Comunicadora
ORGANISMOS INTERNACIONALES: OIRSA					
Nombre	Apellido	Email	Organismo	País	Cargo o Área
Luis Alberto	Espinoza	lespinoza@oirsa.org	OIRSA	El Salvador	Director Regional Salud Animal
Marcela	Marchelli	mmarchelli@oirsa.org	OIRSA	El Salvador	Asistente técnico regional de salud animal
Octavio	Carranza	ocarranza@oirsa.org	OIRSA	El Salvador	Director Técnico
Juan Pablo	Guzmán	jguzman@oirsa.org	OIRSA	El Salvador	Encargado comunicaciones
Lauriano	Figueroa	lfigueroa@oirsa.org	OIRSA	El Salvador	Director Regional de Inocuidad
EQUIPO DE COMUNICADORES PROYECTO FAO RAM					
Nombre	Apellido	Email	Organismo	País	Cargo o Área
Ángela	Neira	alneiras@gmail.com	FAO	Colombia	Periodista. Consultora
María Victoria	Herrera	herrera@polania@gmail.com	FAO	Colombia	Periodista. Consultora
Alejandro	Salazar	visionarproducciones@gmail.com	FAO	Colombia	Comunicador Audiovisual. Consultor
Jesús	Torres	chuchotorres@gmail.com	FAO	Colombia	Periodista. Consultor
FAO/RLC					
Nombre	Apellido	Email	Organismo	País	Cargo o Área
Leopoldo	del Barrio	Leopoldo.delbarrio@fao.org	FAO	Chile	Coordinador del Proyecto Regional RAM

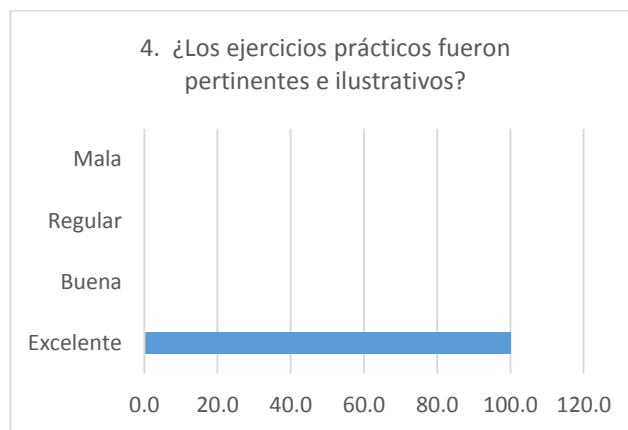
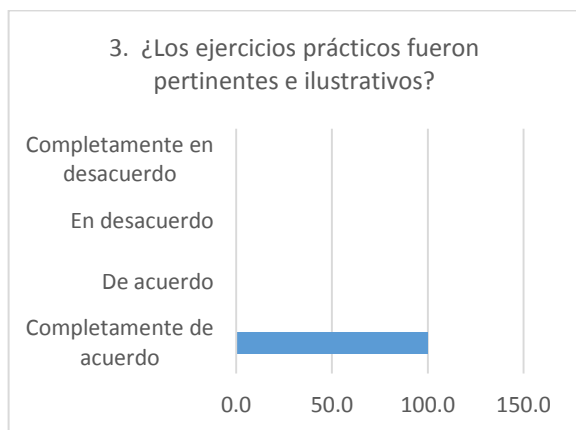
## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

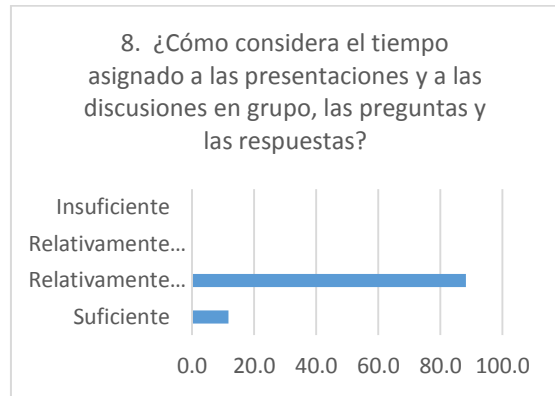
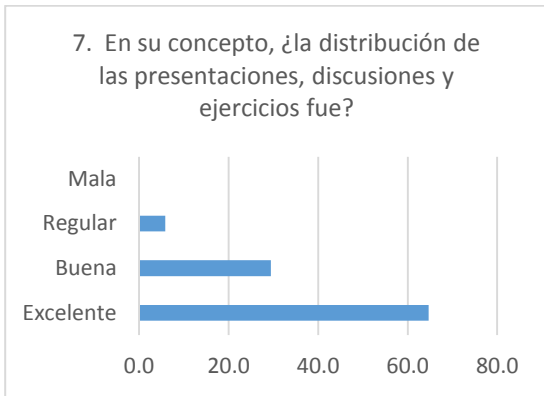
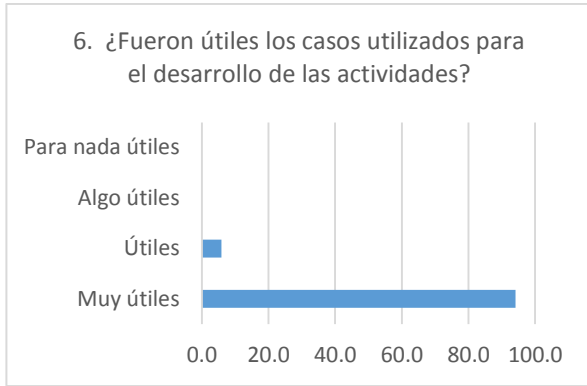
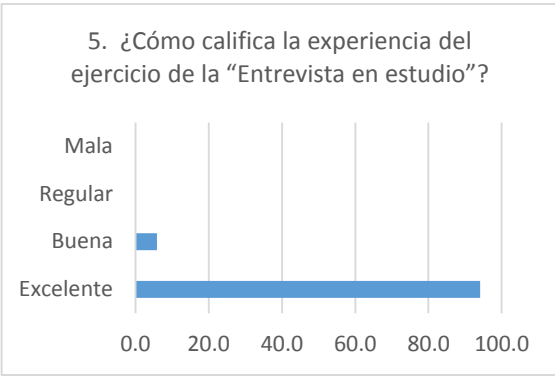
Los resultados de la encuesta aplicada como evaluación del Taller son muy satisfactorios. En general los participantes manifestaron haber aprovechado el Taller y haber obtenido conocimientos aplicables a su desarrollo profesional y al cumplimiento de sus labores al interior de los SAIA.



<b>2. Enumere tres conocimientos/actitudes/habilidades que haya aprendido durante el taller y que podría poner en práctica en su institución</b>		
Seguridad para hablar en público	Coherencia y manejo del tema, manejo del lenguaje entendible	Funcionamiento de la comunicación del riesgo y desarrollo
Manejo de información sobre RAM	Perder miedo escénico/ante cámaras/improvisar/seguridad	Usar todas las herramientas para comunicar de manera masiva en medios y fortalecer la comunicación del riesgo en los planes de la institución
Desarrollar habilidad de comunicación transmitir información	Conocimiento de comunicación de riesgo	Desarrollar habilidades de vocería y cómo atender a medios de comunicación
El decálogo del vocero	Comunicación para el desarrollo, comunicación del riesgo	
La entrevista televisión	Relación con los medios de comunicación	Manejo de crisis
Conceptos técnicos sobre RAM	Avances de los países en materia RAM	Técnicas para hablar frente a las cámaras
Conocer el verdadero significado de la comunicación del riesgo	Conocimientos sobre RAM	Tips de acciones comunicacionales que se realizan en otros países

Habilidad de vocería óptima	Conocimiento sobre adecuada comunicación de riesgo y desarrollo	Experiencias externas adaptables al país
Relacionamiento con medios	Trabajar y construir comunicación en conjunto	Comunicar claro, sencillo, oportuno
Comunicación debe ser clara, sencilla, precisa	Estar preparado en todo momento	Aprender a controlar los nervios
Entrevista	Comunicación del riesgo	Abogacía
Fortalecer capacidad de nuestros portavoces	Diseñar mensajes clave en comunicación del riesgo	Fortalecer las alianzas con los medios
El propósito de la comunicación para el desarrollo	Manejo de entrevistas y la importancia de construir mensajes claros	
Manejo de la comunicación de riesgos	Acciones para el tratamiento de RAM	Declaraciones a la prensa, especialmente TV
Aprendí que la comunicación no es transmitir información, es interactuar	Hay que prepararse para una entrevista y hay que ser elocuente y veraz	
Enfrentarme ante las cámaras y periodistas	Profundización de los conocimientos sobre la RAM	Aprender cosas que no se deben hacer durante una entrevista
Práctica de vocerías	Abogacía y estrategias	Experiencias de colegas





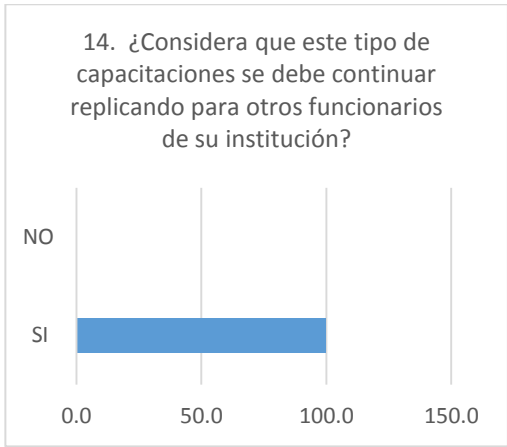
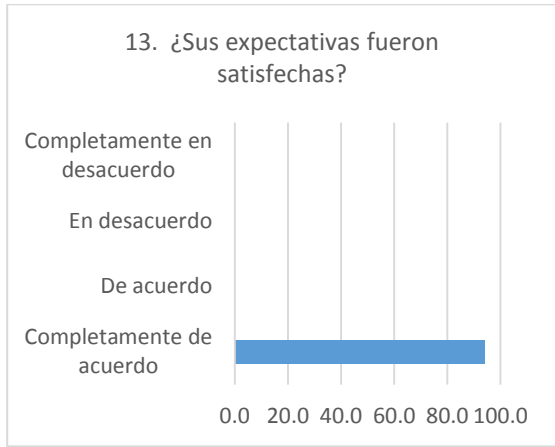
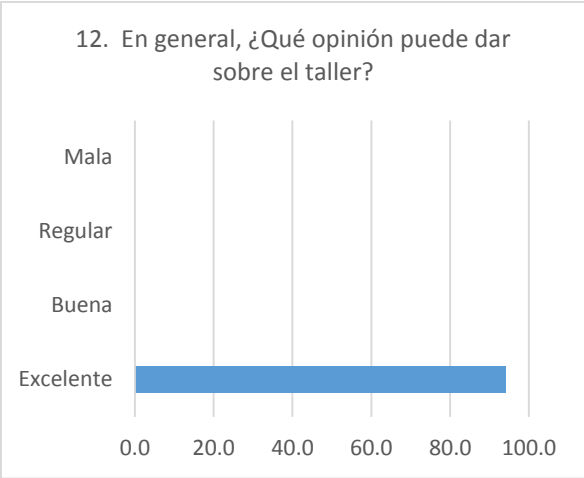
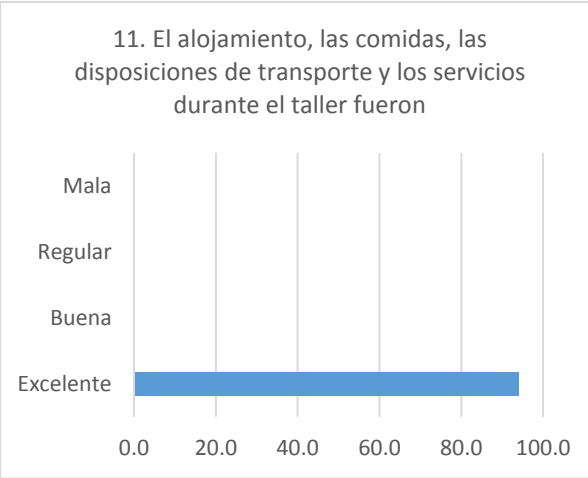
**9. Desde su rol de Vocero ó Comunicador qué temas considera que se deben profundizar o qué temas considera necesarios para avanzar en la consolidación de sus competencias.**

Transmisión y visibilización de las actividades de RAM, comprensión de mecanismos de asistencia. Análisis de riesgo
Enfocarse en los objetivos de la RAM y su importancia y posicionar el mensaje en los tomadores de decisión a nivel político de cada país (buscar y lograr aliados estratégicos, medios de comunicación)
Comunicación de riesgo, gobernanza, capacidades técnicas para transmitir la información
Comunicación del riesgo: capacitación Taller de redacción periodística Taller de locución y oratoria
Comunicación de riesgo Redacción periodística especializada
Manejo de crisis (casos prácticos) Comunicación para el desarrollo vinculada a RAM Abogacía
Cómo comunicar efectivamente sobre RAM Experiencias de otros países a medida que se vayan realizando acciones de comunicación
Manera de acercamiento adecuado a las autoridades Desarrollo de estrategias para trabajo interinstitucional óptimo
Creación de mensajes Estrategias de comunicación del riesgo Manejo de crisis
Concienciación en RAM
Mensajes Claves Entrevista



Datos estadísticos por país del impacto de la RAM, para saber cuál es la condición de vulnerabilidad del país
Técnicas para el manejo del estrés Recursos de vocalización
Especificar acciones de acuerdo a los públicos Cómo diseñar y producir spots informativos y promocionales en la televisión
Profundizar en la comunicación del riesgo
Profundizar en el conocimiento de bacterias porque se requiere conocer bien el manejo para atacarlas Conocer más sobre las acciones de los antimicrobianos
Ahondar en la realización de estrategias de comunicación del riesgo

<b>10. Por favor comente sus observaciones o sugerencias sobre la forma como este taller podría mejorarse en el futuro</b>
Continuar con los ejercicios prácticos pues dejan una gran reflexión
Darle más tiempo en la distribución de la agenda ya que es un tema trascendental y de profundidad a nivel de la concienciación, abogacía y comunicación
Un excelente taller muy productivo. Se requiere más tiempo
Más tiempo para aprender más del taller. Nos quedamos con hambre de seguir practicando y ver las mejoras
Poder tener más tiempo para el desarrollo de las exposiciones y presentaciones
Ampliar el taller a 3 días, incluir conversatorios, incluir audiovisuales, incluir dinámicas de integración de grupo
Ampliar los tiempos
Distribución del tiempo para lograr cumplir la agenda planificada de manera que no queden vacíos
Mayor cantidad de tiempo Continuar haciendo talleres interactivos
Se sugiere que en lo posterior se tome en cuenta el tiempo, que sean más días
Tiempo o duración Debería extenderse para su mejor aprovechamiento
Que nos entreguen las presentaciones
Efectivo uso del tiempo Mayor contenido práctico
No tengo sugerencias. Ha sido excelente
Creo que el taller fue excelente quizás un poco más de tiempo lo mejoraría
En las presentaciones considerar un tiempo en cada exposición para la discusión del tema
Gracias por todo



## FUENTES CONSULTADAS

1. Presentación: Claves para un Comunicación Eficiente FNC-FTI Consulting, 2016  
Real Academia de la Lengua (Rae.es)  
<https://www.claiweb.org/images/pdf/MensajesClave.pdf>  
<http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n35/orojas.html>
2. *Enrique Jiménez, Ana María. La Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis Propuesta de un Modelo Teórico.*
3. *Losada, Díaz José Carlos. Gestión de la Comunicación en las Organizaciones. Ariel Comunicaciones. Primera Edición. España, Sept. 2004.*
4. *Múnera, Uribe Pablo Antonio. Comunicación Empresarial. Colección Hermes. Editorial Zuluaga. Colombia 2003.*
5. *Presentación Tipos de Comunicación de Riesgos. Comunicación en Situaciones de Crisis. USDA.*  
<http://www.rppnet.com.ar/gestiondelacomunicaciondecrisis.htm>
6. *Medios de Comunicación Rural Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (federaciondecafeteros.org)*



Organización de las Naciones  
Unidas para la Alimentación  
y la Agricultura



## MEMORIAS