

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES JURÍDICAS Y DE LA
COMUNICACIÓN



Universidad de Valladolid



GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

CURSO 2020-2021

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN DE LA PORTAVOCÍA DEL
GOBIERNO DE ESPAÑA DURANTE LA COVID-19**

Trabajo de disertación

ELÍAS HEVIA ESPINA

Tutora académica: María Merino Bobillo

SEGOVIA, junio de 2021

Resumen

El 13 de marzo de 2020, Pedro Sánchez declara el estado de alarma y el confinamiento domiciliario obligatorio a toda la población española. Estas decisiones se producen por la expansión del virus COVID-19 y la crisis sanitaria que provoca. Las ruedas de prensa son la principal herramienta utilizada por el Gobierno para informar sobre la situación a los medios de comunicación y, en definitiva, a la ciudadanía. Diariamente se realizaron comparecencias oficiales del presidente, ministros y del Comité de Gestión Técnica del Coronavirus. Este último ha estado presidido por Fernando Simón, un experimentado epidemiólogo al que se le encarga la tarea principal de comunicar las noticias sobre el avance de la enfermedad y las decisiones que iba tomando el Gobierno.

En este trabajo se pretende analizar las ruedas de prensa del Gobierno de España y el papel de su portavoz, Fernando Simón, en unos de los momentos claves de la crisis sanitaria: la declaración del estado de alarma. Hemos acotado la investigación a los primeros diez días, del 13 al 22 de marzo, dada la abundancia de información que rebasaba los límites de este estudio.

Palabras clave

Coronavirus, pandemia, comunicación de crisis, ruedas de prensa, portavoz

Abstract

On March 13, 2020, Pedro Sánchez announces a nationwide state of Alarm and the complete lockdown of the Spanish population. These decisions are due to spread of the Covid-19 virus and the health crisis caused by it. Press conferences are the main tool used by the Government to report the situation to the media and, thus, to the citizens. Official appearances of the president, ministers and the Coronavirus Technical Management Committee are held daily. This Committee has been chaired by Fernando Simón, an experienced epidemiologist whose main task is to communicate the news about the progress of the disease and the decisions the Government are taking.

The aim of this paper is to analyse the press conferences of the Spanish Government and the role of its spokesman, Fernando Simón, in one of the key moments of the health crisis: the declaration of the State of Alarm. We have limited our investigation to the

first ten days, from March 13 to 22, given the large amount of information that exceeded the limits of this study.

Key words

Coronavirus, pandemic, crisis communication, press conferences, spokesman

ÍNDICE

1. Introducción y justificación	1
2. Objetivos y metodología	2
2.1. Objetivos específicos	2
2.2. Metodología	2
3. La comunicación de riesgos en temas de salud	4
3.1. Protocolos comunicativos de la OMS en caso de pandemia	4
3.2. La función de las ruedas de prensa en la comunicación institucional	11
3.3. El decisivo rol del portavoz en la comunicación de crisis	14
4. ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN DEL GOBIERNOS DURANTE LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA	15
4.1. Ruedas de prensa entre el 13 y 22 de marzo	15
4.2. La función de Fernando Simón como portavoz	34
4.2.1. ALGUNAS INTERVENCIONES POLÉMICAS DE FERNANDO SIMÓN	35
5. CONCLUSIONES	40
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	44

1. Introducción y justificación

La crisis pandémica producida por el coronavirus ha producido un cambio en la vida de todos los ciudadanos españoles en los últimos meses. El 13 de marzo de 2020, Pedro Sánchez anunció la declaración del estado de alarma. A partir de ese momento y ante la singularidad de esta situación, se produjeron numerosas ruedas de prensa, con el objetivo de informar de la mejor manera posible a la población. A lo largo de estos meses, han comparecido en ellas el presidente del Gobierno, varios ministros, el Comité de Gestión Técnica del coronavirus y Expertos y Técnicos.

Con el paso del tiempo, Fernando Simón se convirtió en la cara visible del Gobierno, con la misión de transmitir a la ciudadanía las actualizaciones y cifras concretas sobre el desarrollo del Covid-19 en nuestro país.

Ante la incertidumbre producida por esta situación anómala, las ruedas de prensa fueron cambiando de protagonista con frecuencia, dependiendo de los temas a tratar. Sin embargo, una vez se produjo el confinamiento general, Fernando Simón fue el encargado de representar al Gobierno y comunicar la gran mayoría de mensajes, acompañado siempre del resto del Comité de Gestión Técnica.

Estas ruedas de prensa fueron seguidas por la población para conocer la importancia de la situación y como nuestras vidas iban a cambiar de un día para otro. Durante este tiempo, fueron varias las polémicas creadas debido a los errores de comunicación de estas personas, ya que algunas de ellos no estaban acostumbradas a comparecer ante los medios.

Con esta investigación se pretende conocer como fueron las ruedas de prensa y qué errores de comunicación pudieron cometerse por parte del Gobierno de España.

2. Objetivos y metodología

El objetivo general es acercarse a estudiar cómo acometió el Gobierno de España la comunicación durante los primeros días de la declaración del estado de alarma.

2.1. Objetivos específicos

1. Determinar si el Gobierno de España realizó correctamente las fases comunicativas recomendadas por las organizaciones en caso de una crisis sanitaria.
 - Entender los motivos por los que el Gobierno tomó la decisión de acometer esa estrategia comunicativa.
2. Conocer más detenidamente la figura mediática de Fernando Simón.
 - Determinar si Fernando Simón era la persona indicada para tomar las riendas de la comunicación y debía ser el encargado de las funciones que se le asignaron.
3. Analizar las ruedas de prensa, durante un periodo de tiempo concreto, para examinar si la actuación era la correcta.
 - Realizar este análisis cualitativa y cuantitativamente.
 - Comprender porque aparecían los participantes en cada comparecencia, si la duración era la correcta y si se satisfacía a los periodistas en el turno de preguntas.
4. Elaborar una reflexión final profunda y sincera sobre los aciertos y errores cometidos durante ese periodo.

2.2. Metodología

Una vez desarrollados los objetivos e hipótesis de este trabajo, a continuación, vamos a desglosar la metodología utilizada para poder cumplir con nuestros objetivos, con el fin de ayudarnos a examinar la veracidad de nuestra hipótesis o rebatirla. Este trabajo de investigación está compuesto por una recopilación teórica, un estudio de la figura de Fernando Simón y un análisis de las ruedas de prensa por parte del Gobierno de España

durante un periodo de tiempo determinado. Este último análisis se realizó de manera cualitativa y cuantitativa.

La recopilación teórica se ha llevado a cabo a través de páginas web especializadas, trabajos académicos y artículos periodísticos. A lo largo de este apartado, abordamos diferentes conceptos clave. Primeramente, se introduce a la Organización Mundial de la Salud (OMS), de la cual extraemos gran parte del marco teórico. Encontramos, en su página web, reglamentos y recomendaciones prácticas en cuanto a la forma de actuar, comunicativamente hablando, en caso de un brote pandémico. Además, se explica el concepto de la Comunicación de Riesgo. En este trabajo, el objetivo de estudio principal son las ruedas de prensa. Por ello, a través de diferentes profesionales de la comunicación, estudiamos la idea de cómo debe ser y que pasos debe cumplir una rueda de prensa.

Respecto al apartado de análisis, se ha realizado un estudio de las ruedas de prensa oficiales del Gobierno de España entre el día 13 de marzo de 2020 y el 22 de marzo de 2020. Para realizar un análisis completo, se creó la siguiente tabla:

Tabla 1

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias

Fuente: Elaboración propia

Con la ayuda de esta tabla se analizan los siguientes apartados, para posteriormente realizar una valoración general: el horario de cada rueda de prensa, la duración total, los participantes totales, el portavoz principal y el tiempo dedicado a los turnos de preguntas y la palabra de cada participante. Finalmente, en caso de ser necesario, se dispone de un apartado para incidencias o aspectos a subrayar.

3. La comunicación de riesgos en temas de salud

3.1. Protocolos comunicativos de la OMS en caso de pandemia

La Organización Mundial de la Salud (OMS) es la Organización de las Naciones Unidas (ONU) especializada en gestionar políticas sanitarias de prevención, promoción e intervención a nivel mundial. Tiene como objetivo prioritario construir un futuro mejor y más saludable para todas las personas del planeta. La actividad de esta institución se centra en los siguientes ámbitos:

- Enfermedades no transmisibles
- Enfermedades transmisibles
- Preparación, vigilancia y respuestas a las crisis sanitarias.
- Sistemas de salud
- Servicios institucionales

En la actualidad, cuenta con más de 7000 trabajadores en más de 150 oficinas alrededor del mundo. 195 son miembros de la organización. La primera reunión de la organización se produjo en Ginebra (Suiza), el 7 de abril de 1948. Ese día es celebrado cada año como el Día Mundial de la Salud. Respecto a la economía, esta organización cuenta con un presupuesto bienal, recaudado a través tanto de contribuciones señaladas como voluntarias. En el 2008 elaboró un documento en el que explica la importancia de la comunicación durante un brote pandémico

La comunicación de riesgos es algo indispensable en la gestión de brotes epidémicos. Se define como aquella comunicación dirigida a la modificación de un hábito o conducta, frente a un riesgo real o potencial que se da o puede darse. Busca provocar percepción o valoración del riesgo para modificar situaciones que puedan evitarse (Riorda,2011).

Las epidemias sanitarias son situaciones únicas y poco frecuentes, por lo que los recursos y tratamientos médicos son escasos. Por tanto, la sanidad necesita de un tiempo para organizarse ante este fenómeno. Por ello, este tipo de comunicación de orientación y consejos es la herramienta más importante en este tipo de gestiones. Se trata de intercambiar información y opiniones sobre el riesgo. Esta comunicación

previsora ayuda al destinatario a la hora de realizar comportamientos de protección, minimiza la confusión que evidentemente en estos casos existe y permite una mejor utilización de los recursos.

Covello y Sandman (2001) dividen la evolución de la comunicación de riesgos en cuatro fases:

1. Ignorar al público.
2. Mayor calidad en la información del riesgo.
3. Diálogo con la comunidad afectada.
4. Dar voz al público, haciéndolo participe.

En la actualidad, las instituciones son conscientes de la importancia del enfoque participativo de la comunidad afectada. Todos los agentes que forman parte de una crisis ayudan a generar una opinión pública que busca promover una cultura de riesgo.

Se distinguen tres tipos de comunicación de riesgo:

1. Comunicación para el cuidado: los riesgos y la forma en la que hay que enfrentarlos son conocidos por el público y están fundamentados a través de la investigación científica.
2. Comunicación para el consenso: informa y anima a los grupos de trabajo a trabajar de manera conjunta para tomar una serie de decisiones sobre cómo prevenir o mitigar un riesgo.
3. Comunicación en una crisis: en este caso el peligro ya existe, es extremo y repentino, por lo que juegan un papel fundamental a la hora de cómo enfrentarse al problema.

Otra categorización de la comunicación de riesgos es el estilo que se aplique. Este varía en función de la cantidad de información que se tenga y de cómo participan quienes las utilicen. Existen 4 modelos:

1. Modelo de Percepción: este modelo es unidireccional, en cuanto a que un organismo informa, alerta o tranquiliza a la audiencia. Se caracteriza por la inexistencia de feed back de las percepciones que hay del peligro.

2. Modelo de Transmisión: continúa siendo un modelo unidireccional, donde un ente tiene como objetivo informar sobre los riesgos a los que la audiencia está expuesta, para que adopten las medidas pertinentes. Esta información parte de una fuente centralizada.
3. Modelo de Actuación: la comunicación de riesgo hace hincapié en que los actores conozcan las funciones de cada organización que interviene y qué objetivos deben cumplir para reducir el riesgo y las consecuencias de la crisis.
4. Modelo de Interacción: consiste en escuchar e intercambiar información, preocupaciones y opiniones entre las instituciones, grupos e individuos. Se trata de un proceso necesario de interacción.

Los objetivos principales que deben guiarla son:

- Velar por que las poblaciones en riesgo dispongan de la información necesaria para tomar decisiones con conocimiento de causa y adopten las medidas pertinentes para proteger la salud y seguridad durante un brote pandémico.
- Apoyar la coordinación y el uso eficaz de los recursos comunicativos entre los socios de la salud pública local, nacional e internacional.
- Proporcionar información de salud pública pertinente a los sectores participantes distintos del sector de la salud.
- Reducir al mínimo los trastornos sociales y económicos.
- En términos generales, el objetivo es generar y mantener la confianza de los ciudadanos en las autoridades sanitarias antes, durante y después de un brote epidémico.

En el año 2004, la OMS estableció una serie de normas comunicativas, apoyadas en ensayos prácticos. Estas medidas tienen el objetivo de controlar, en la medida de lo posible, el brote epidémico, causando el menor trastorno posible en la sociedad.

Estas normas comunicativas se sustentan en cinco puntos inamovibles.

1. Confianza: es la parte fundamental de la comunicación en un fenómeno tan inusual como es una epidemia. Hay que generar, mantener y recobrar la confianza entre la población afectada y las instituciones. Si no existe esta

confianza, el destinatario no creerá las indicaciones sanitarias que el Gobierno transmita y esto repercutirá negativamente.

2. Anuncios tempranos: la previsión comunicativa en estos casos es fundamental a la hora de informar a las personas afectadas del riesgo real y potencial de la enfermedad. Estos anuncios rápidos no tienen por qué ser completos en la información (es algo que nadie sabe con certeza), pero ayuda a evitar la rumorología y la desinformación o Fake News. Un concepto tan de moda en la actualidad, debido a las redes sociales.
3. Transparencia: esta parte va unida con la confianza. El mensaje tiene que ser transparente para generar confianza sobre el riesgo real y potencial que puede tener la crisis. Cada movimiento o cambio en el guion debe ser comunicado, así como las medidas que se hayan tomado.
4. Escuchar al público: para entablar la mejor comunicación posible entre emisor y receptor es indispensable conocer las opiniones e inquietudes de todas las partes. Esto se conoce con el anglicismo de “feedback”. Ayudará en una mejor toma de decisiones que, dentro de la obligatoriedad, contenten a ambas partes.
5. Planificación: la comunicación en este tipo de casos críticos es fundamental para la gente, por lo que se necesita un plan riguroso y realizado previamente. Debe respetar los principios mencionados anteriormente, para a continuación tomar las medidas pertinentes.

A continuación, se desarrollará más profundamente el último punto, ya que se considera el más importante. Es un trabajo previo que hay que tener perfectamente definido.

Este punto es el que más preocupaba a los Estados Miembros. Esta incertidumbre se debía a que algunos consideraban que no tenían a su alcance recursos suficientes, de carácter humano y económico, para utilizar sistemas comunicativos tan complejos. Este documento deja claro a las autoridades que deben basarse en estos sistemas ya

existentes y que aprovechen la capacidad de algunas de las organizaciones con las que tienen acuerdos.

Se recomienda que las autoridades nacionales de salud pública contengan en su plan integral de comunicación de brotes epidémicos las siguientes 7 etapas. Es importante recalcar que tener elaborado este plan no implica estar preparado, porque como ya hemos visto con el Covid-19, nunca estamos preparados para una situación de esta índole.

1. Evaluación:

Durante esta etapa, primeramente, se debe analizar todo plan de sobre brotes epidémicos o emergencias que se haya desarrollado. Además, se debe examinar la capacidad en cuestiones de comunicación tanto dentro como fuera del gobierno. Principalmente en materia de intercambio de información y traducción de idiomas.

Otro aspecto importante consiste en evaluar los mecanismos de recolecta informativa de la opinión pública, donde destacan medios de comunicación, líneas telefónicas de información y los sistemas internéticos dentro de la organización.

Por último, hay que examinar todo convenio internacional, legislaciones nacionales o políticas institucionales sobre la difusión de información al público.

2. Coordinación:

Esta fase puede producir discrepancias, ya que muchas instituciones de importancia deben llegar a un acuerdo. Sin embargo, es muy importante para las autoridades sanitarias, debido a que lograrían orientar en materia de salud pública, para que ésta sea comprendida y, en conclusión, ayude a limitar la propagación de la enfermedad. En caso contrario, la información pública sería confusa y contradictoria.

La primera medida para una correcta coordinación es proponer una selección de socios que se encarguen de la comunicación. También sus sustitutos. Estos

forman parte de dos tipos de organizaciones: las relacionadas con salud pública y otras de diferente índole. Destacan partidos políticos, grupos religiosos, asociaciones empresariales o responsables de ministerios de agricultura, ganadería, turismo o asuntos exteriores.

Una vez elegidos los socios, hay que escoger los mecanismos de coordinación de la comunicación. Estos son tan simples como el correo electrónico y los comités nacionales. Todo varía en función de la región que esté afectada y la amenaza de la enfermedad. Por ello, es recomendable que las autoridades tengan unas medidas básicas en la etapa de la planificación, pero tengan preparadas otras que puedan ser requeridas. Tiene que ser redactado un protocolo de intercambio de información pública en caso de brote pandémico. Este protocolo tiene como fin mantener informado constantemente de lo que se declara en prensa, entrevista o comunicados de prensa a los socios.

3. Transparencia:

Este apartado es fundamental en la comunicación. El público debe confiar en las autoridades encargadas. Sin esta confianza, es muy complicado o imposible, que la población adopte comportamientos poco comunes para que se pueda controlar el brote. La transparencia ayuda a eliminar información errónea y provoca la desaparición de la rumorología. Las consecuencias en cuestión económica, política y sanitaria, en caso contrario, serían nefastas.

La transparencia consta de dos aspectos fundamentales: la calidad de la información y la confianza producida por el intercambio de ésta.

4. Escuchar al público:

Esta fase es realmente importante y, en especial, en la época actual. Con la importancia de las redes sociales, es imprescindible escuchar para entender al público. De esta forma se encuentran más fácilmente las dudas, rumores o informaciones erróneas que pueden ser contrarrestadas. También ayuda para completar información no comprendida o aclarar dudas. El público acaba saturado

de tanta información nueva y los cambios. Necesita simplificar las ideas transmitidas.

La información recogida debe ser utilizada para desarrollar estrategias comunicativas acordes con los valores y culturas de la región. Hacer partícipes a las personas influyentes que transmitan el mensaje y reconocer los obstáculos para evaluar si las decisiones comunicativas son eficaces.

En caso de que la epidemia lo permitiera, las visitas domiciliarias y los diálogos en persona son especialmente útiles para recabar la información. También lo son las encuestas rápidas. Plantillas de encuesta pueden ser muy útiles.

Es evidente, que toda esta fase es valiosa para incorporar estos hallazgos en las estrategias de comunicación y se puedan adaptar. Estas decisiones pueden ser difíciles en este contexto, ya que hay muchas presiones y exigencias.

5. Evaluación de la comunicación:

Este apartado es importante desde un punto de vista de aprendizaje para planificar un plan de comunicación de crisis futuro. La eficacia en la comunicación es fundamental para contener una enfermedad y conseguir que la población afectada confíe en ti.

6. Elaboración de un plan de comunicación en situaciones de emergencia:

Disponer de un plan no implica estar preparado. Sin embargo, el hecho de tenerlo por escrito a través de experiencias ayuda en los procesos de planificación.

Un plan debe establecer unos objetivos para antes, durante y después de la pandemia. Son fundamentales los protocolos, procedimientos, plantillas y contactos que tengan experiencia y estén dispuestos a ayudar.

7. Capacitación:

Es fundamental para alcanzar resultados satisfactorios conseguir que la planificación no se detenga una vez elaborado el plan. La planificación debería producir mejoras importantes en la preparación. El proceso se completa a través de simulacros, programas de capacitación para familiarizarse y actualizaciones constantes. Las personas encargadas de tener contacto con los medios de comunicación y que tienen el cargo de portavoces deben tener la posibilidad de adquirir experiencia con el sector y aprender a realizar conferencias de prensa y entrevistas de forma habitual.

Estos planes deben pasar un examen de manera periódica para comprobar que sean compatibles con todo lo que rodea a la sociedad y su forma de vida.

Por último, los cargos directivos tienen que avalar el plan de comunicación de emergencia y otras actividades de comunicación en situaciones de brote pandémico.

3.2. La función de las ruedas de prensa en la comunicación institucional

Según Yanes, R. (2006), la rueda de prensa consiste en una reunión con los periodistas para informarles sobre un tema de interés, en la que los organizadores están abiertos a contestar las cuestiones planteadas por los profesionales de la comunicación. Las ruedas de prensa tienen un objetivo a corto plazo: dar a conocer una noticia. Sin embargo, a largo plazo también se pueden utilizar para construir la imagen corporativa de la organización. El éxito de la rueda de prensa radica en que los periodistas no realicen preguntas sobre otros temas. El comunicador debe intentar que no se salgan del guion previsto, pues de esta forma, el mensaje que se quiere mandar llegará mejor a la opinión pública. Yanes afirma que lo idóneo para el desarrollo correcto de una rueda de prensa es que solo aparezca un compareciente para que no exista incoherencias ni dispersión en los mensajes, que los periodistas son expertos en descubrir. En caso de comparecer varios, cada uno debe desarrollar uno de los temas de los que se traten. En todo caso, subraya el autor que es conveniente que el número de participantes debe ser impar, para que se aprecie claramente quién preside la rueda de prensa.

El lenguaje que debe emplearse, especialmente si se trata de dar explicaciones técnicas, debe ser lo más claro y sencillo posible. Cuando hay que referirse a casos complejos, los ejemplos son útiles para que el público pueda entenderlo bien. Es recomendable evitar la primera persona del singular, ya que se habla en nombre de una organización y se debe transmitir la información en nombre del colectivo. Otro aspecto importante en la expresión oral es la naturalidad en la comunicación. No se debe leer, salvo excepciones.

Yanes, R. (2006) señala que existe otro aspecto importante en las ruedas de prensa: el lenguaje no verbal. Este está compuesto de una serie de detalles que son significativos para convencer a los periodistas que son los que, posteriormente, transmiten la información a la población. Si están convencidos de lo que les están contando, lo transmitirán mejor. La gestualidad facial es sumamente importante. Por ejemplo, mover la cabeza, tocarse la nariz o rascarse el cuello denotan intranquilidad; mirar el reloj se interpreta como tener ganas de abandonar el acto. La sonrisa debe ser sincera ya que, si es forzada, los músculos de la cara no entran en acción y eso es fácil de apreciar. Los movimientos de la boca, como morderse los labios o mover la lengua, se pueden interpretar como inseguridad.

Existen diversos estudios sobre la comunicación no verbal que indican otros aspectos como que estar con los brazos cruzados refleja que esa persona se siente en peligro, los dedos entrelazados transmiten reflexión y las manos abiertas muestran claridad a la hora de enviar el mensaje. La mano cerrada con el dedo índice señalando, da importancia y fuerza, pero solo debe utilizarse una o dos veces, pues puede resultar agresivo.

Por último, el gesto que mejor refleja el interior de una persona es la mirada. Debe ser siempre directa, mirando al periodista o a la cámara, si se está hablando a los espectadores. Esto transmite claridad y sinceridad. Es importante no mirar hacia los papeles o dejar la mirada perdida, porque refleja que es un mensaje aprendido y el emisor está convencido de lo que está contando.

Por otro lado, hay que saber que la rueda de prensa es una puesta en escena. La vestimenta, la presencia física y la gestualidad influyen en su resultado. El dinamismo o la seguridad de uno mismo se transmite con el cuerpo. En la actualidad, está de moda

realizar las ruedas de prensa de pie, con el único apoyo de un atril. No se debe hablar con las manos en los bolsillos o moverse exageradamente. Los movimientos de los brazos acompañando el discurso transmiten dinamismo y seguridad.

Para celebrar una rueda de prensa hay que seguir unos pasos, como indican Merino, M. y Sánchez, M. (2020):

- La convocatoria: hay que conocer el mejor momento para fijarla, eso depende de las rutinas de trabajo para los medios de comunicación y de la actualidad informativa, para evitar que coincida con acontecimientos más importantes que impidan o dificulten que el periodista acuda. Existen diferentes maneras de redactar una convocatoria, pero lo más importante es que quede muy claro a qué se está invitando al periodista, cuándo, dónde y quién intervendrá en el mismo. El lenguaje utilizado siempre tendrá que ser claro y conciso, huyendo de tecnicismo y palabras ambiguas. En algunos casos, se ofrecen ruedas de prensa en *streaming* para facilitar el seguimiento de los periodistas; no obstante, estos profesionales siguen valorando el contacto personal de las ruedas de prensa tradicionales.
- Preparación del lugar: se pueden ofrecer en las propias instalaciones de la empresa o en lugares específicamente diseñados para este tipo de eventos. La elección del lugar viene condicionada por su situación geográfica. Es importante diseñar adecuadamente el escenario, que el logo símbolo de la empresa aparezca de manera clara para que se refleje en los medios gráficos, y que la acústica de la sala, el sonido y la iluminación de la mesa funcionen correctamente.
- Elaboración del contenido: el mensaje es la parte más importante de la rueda de prensa. Es vital responder a las expectativas de la convocatoria y tener claro cuál es el mensaje clave que puede darse en forma de titular. Es preciso ensayar y prever preguntas, especialmente si se va a tratar de temas conflictivos y difíciles de explicar.
- El desarrollo del acto: el esquema básico de una rueda de prensa consiste en la bienvenida a los medios de comunicación, intervenciones de los medios que representan a la organización, turno de preguntas de los periodistas y despedida.

Normalmente, en el acto se entrega a los periodistas una nota de prensa que resume lo expuesto y, en ocasiones, un dossier informativo u otros materiales que se consideren oportunos.

- Seguimiento del acto: debe realizarse un rastreo del impacto que ha tenido la rueda de prensa en los medios de comunicación, valorar la cobertura y proponer actuaciones posteriores en función del interés que haya despertado en los medios de comunicación.

Además de las ruedas de prensa, existe también otro tipo de convocatoria a los medios de comunicación que es la conferencia de prensa. Esta se caracteriza por ser una comunicación unidireccional: se realiza una disertación sobre un tema, sin turno para preguntas.

3.3. El decisivo rol del portavoz en la comunicación de crisis

Un aspecto fundamental en la comunicación de crisis es elegir al portavoz. Este es el encargado de comparecer en público, para informar a los medios de comunicación y, a través de ellos, que la información llegue a la opinión pública. Según Rojo Martínez, J., Moreno Moreno, S. y Soler Contreras, A. (2020), de esta elección estratégica, dependerá en gran parte el control de comunicación de la crisis. De su experiencia y capacidad dependerán la confianza y tranquilidad que transmitirá a la ciudadanía

March Cerdá (2011) señala que las organizaciones, a veces, no son capaces de definir con claridad quién es la persona encargada de la comunicación, pues ésta debe reunir muchas competencias: tener los conocimientos precisos en comunicación, saber soportar el peso de la tensión que generan los momentos de crisis, ser capaz de expresarse de manera adecuada, clara y precisa, entre otras.

Crespo y Garrido (2020) insisten en la idea de realizar un proceso de selección exhaustivo para elegir a la persona que pueda hacer frente a esta situación de la mejor forma posible. Además, recalcan la conveniencia de que haya un solo portavoz, para evitar que se puedan dar contradicciones entre ellos.

Otro aspecto importante al que hace referencia Paniagua Gallart (2017) es separar la figura más representativa de la portavocía habitual, con la de la portavocía en una cuestión de crisis. El objetivo de esta decisión es evitar que una mala imagen durante una crisis, se asocie con esa persona. Para Xavier Peytibi es fundamental “tener un buen portavoz (...) que sea experto y que informe puntualmente cada día. Tiene mucha más credibilidad que un portavoz político. Se trata de que sea un notario y no protagonista” (2020, p. 13).

Por último, Verónica Fumanal (2020) realiza una división entre el portavoz experto y el portavoz político. Para esta reputada consultora política, la opinión pública demanda unas características específicas para el portavoz técnico. En este caso, credibilidad. En cuanto al portavoz político, da importancia a características que para esta persona son inherentes, como un mayor atractivo o la sensación de poder. En definitiva, según el contexto de la situación, se requiere racionalidad o un componente más discursivo.

4. ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN DEL GOBIERNOS DURANTE LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA

4.1. Ruedas de prensa entre el 13 y 22 de marzo

A continuación, analizamos las ruedas de prensa desde el día 13 de marzo, cuando se anunció el estado de alarma, hasta el día 22 de ese mismo mes.

Para analizar la rueda de prensa diaria, hemos diseñado una tabla donde se recoge la siguiente información: horario, duración total de la comparecencia, tiempo del discurso de los participantes, tiempo para el turno de preguntas, número de preguntas, participantes en la rueda de prensa, portavoz principal y un apartado final en caso de incidencias.

Todas las ruedas de prensa se desarrollaron de forma telemática y fueron retransmitidas de manera íntegra a los ciudadanos por medio de la televisión. Se incluyó traductores simultáneos para personas sordomudas. Las preguntas enviadas eran recogidas a través de un chat grupal. Este chat era gestionado por el Departamento de Comunicación del

Estado, y presentado por Miguel Ángel Oliver, moderador en las ruedas de prensa. También se recogieron, de manera menos habitual, dudas generales de ciudadanos anónimos.

13 de marzo de 2020

Tabla 2

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
15:30	8/9 minutos	8/9 minutos	No hay turno de preguntas.	Pedro Sánchez	Pedro Sánchez	Mensaje institucional. No hay turno de preguntas.

Fuente: Elaboración propia

Pedro Sánchez, tras comunicárselo previamente al Rey y adelantándose a la aprobación del Consejo de Ministros al día siguiente, anuncia la declaración del estado de alarma en toda España durante los siguientes 15 días. Este anuncio se realiza a las 15:30 de esa tarde, en una comparecencia de prensa en solitario, retransmitida en directo durante el telediario, en horario de máxima audiencia, y por los canales oficiales del Estado. Junto a la declaración del estado de alarma, se explican las medidas excepcionales que comporta.

Finaliza su discurso con un mensaje de ánimo con el que declara que “superaremos esta emergencia unidos y cumpliendo cada cual, de manera individual, con nuestro deber”. También tiene palabras de apoyo a las personas mayores y a los jóvenes: “Protéjanse y eviten actuar como transmisores”.

14 de marzo de 2020

Tabla 3

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turnos de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
21:00	51 minutos	24 minutos	27 minutos 11 turnos	Pedro Sánchez	Pedro Sánchez	Hay dos preguntas de los medios de comunicación que se realizan a través de vídeo, y no de forma escrita. Este formato no se vuelve a utilizar

Fuente: Elaboración propia

Esta comparecencia de Pedro Sánchez se realiza a última hora del día, a las 21 horas. Dura 51 minutos. Los 24 primeros se dedican a la actualización de las noticias y las medidas del Gobierno. Los 27 minutos restantes son dedicados al turno de preguntas de los medios de comunicación. El encargado de dar turno a los periodistas es el secretario de Estado de Comunicación, Miguel Ángel Oliver, conocido por su paso como presentador del telediario, en la cadena de televisión Cuatro.

El núcleo central del mensaje fue aclarar las medidas que los ciudadanos tienen que cumplir, haciendo hincapié en los límites de circulación. Se anuncia que sólo se permite salir del domicilio para la adquisición de alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad o para ir al banco. También se permite la asistencia a centros sanitarios, los desplazamientos para trabajar, y para el cuidado de mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o especialmente vulnerables y la vuelta al lugar de residencia habitual. Las salidas deben hacerse individualmente, respetando una distancia de seguridad de un metro y estar justificadas, lo que puede ser requerido por las fuerzas de seguridad. Confirma la prohibición de realizar salidas por motivos de ocio. Se cierran los establecimientos comerciales, especialmente los relacionados con la hostelería. Sin embargo, se permiten las aperturas de los alimentación, farmacias, tintorerías y peluquerías. El uso de vehículos particulares se admite para toda la lista de

acciones autorizadas o para poner gasolina. Todas estas medidas son obligatorias en todo el territorio nacional.

A su vez, confirma que el Gobierno contará con las fuerzas militares y policiales como encargados de velar porque los ciudadanos cumplan las limitaciones impuestas.

Ante las críticas procedentes del lehendakari, Iñigo Urkullu, y del presidente de la Generalitat, Quim Torra, sobre las medidas centralizadoras del Gobierno, Pedro Sánchez afirma que “no puede haber discrepancias por ideologías o territorios. La unidad de acción es el fundamento del estado de alarma”. Por último, confirma que el próximo martes, día 17, el Consejo de Ministros aprobará un nuevo paquete de medidas para las familias, trabajadores, autónomos y pymes.

15 de marzo de 2020

Tabla 4

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turnos de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
20:52	52 minutos	31 minutos	21 minutos 12 turnos	Salvador Illa Margarita Robles Fernando Grande-Marlaska José Luis Ábalos	Salvador Illa	En la parte de atrás de la comparecencia se encuentra el futuro Comité de Gestión Técnica del Coronavirus.

Fuente: Elaboración propia

En esta comparecencia ya no aparece el presidente del Gobierno, Pedro Sánchez. La preside Salvador Illa, ministro de Sanidad, acompañado de Margarita Robles, Fernando Grande-Marlaska y José Luis Ábalos, ministros de Defensa, Interior y Transportes y Movilidad Urbana, respectivamente, que intervienen posteriormente. Es interesante la aparición, por primera vez, de Fernando Simón, aunque se posiciona en segundo plano detrás de Salvador Illa, pero todavía no interviene.



Moncloa, P./ Puig, (2020). Sin título. Recuperado de: <https://www.moncloa.com/>

El ministro de Sanidad anuncia que “pasarán a disposición de los consejeros y consejeras autonómicos todas las instalaciones y recursos de la sanidad privada en sus respectivos territorios”. Además, anuncia que “se prorrogarán los contratos de los residentes de los últimos años de formación en las especialidades que son necesarios para atender las necesidades provocadas por el coronavirus”. Anuncia más medidas acerca del suministro de bienes y materiales por parte de las empresas, y contrataciones de sanitarios jubilados menores de 70 años y estudiantes que aún no tienen la especialidad.

El ministro Ábalos pide responsabilidad y realizar solo desplazamientos inaplazables, para reducir el riesgo al contagio. Por ello, se toma la medida de reducir un 50% la oferta de servicios de transporte público. Los ministros de Interior y Defensa presentan los criterios comunes de actuación para todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como la cesión de hospitales militares para el Ministerio de sanidad.

Los ministros agradecen continuamente, durante sus respectivos turnos de palabra, el comportamiento cívico y ejemplar de la sociedad española y la del conjunto de los profesionales sanitarios del país.

La rueda de prensa es de 52 minutos de duración: 31 minutos la ocupan las intervenciones de los cuatro ministros y 21 minutos se dedican al turno de preguntas de los periodistas.

16 de marzo de 2020

Tabla 5

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
11:30	40 minutos	19 minutos	21 minutos 11 turnos	Fernando Simón Miguel Villarroya Laurentino Ceña José Ángel González Jiménez María José Rallo	Fernando Simón	Anuncio oficial de estas conferencias de manera diaria, por parte del comité, a las 11:30 de la mañana

Fuente: Elaboración propia

En este día se producen dos novedades. La primera es que ya aparece Fernando Simón como el portavoz oficial. La otra es que, Miguel Ángel Oliver confirma que, a partir de ese día, se celebrará diariamente, días a las 11:30 de la mañana, una rueda de prensa en la sede de Moncloa, con el fin de informar sobre la evolución de la pandemia y las noticias pertinentes al respecto, como las relacionadas con el estado de alarma.

Participan en la rueda de prensa, los responsables técnicos del denominado Comité de Gestión Técnica del Coronavirus: Fernando Simón (director general de Alertas y Emergencias Sanitarias del Ministerio de Sanidad), Miguel Villarroya (General del Aire y jefe del Estado Mayor de la Defensa), Laurentino Ceña (director general Operativo de la Guardia Civil), José Ángel González Jiménez (director Operativo de la Policía Nacional) y María José Rallo (secretaria general de Transportes).

La comparecencia tiene una duración de 41 minutos, repartidos prácticamente a la mitad. La primera parte hablan los cuatro miembros individualmente. Los siguiente 20 minutos se dedican a responder las preguntas de los medios.

Una de las noticias que destaca ese día, fue la explicación de Fernando Simón, de por qué ciertas personas que no forman parte de grupo de riesgo pueden contraer la enfermedad. También hizo especial hincapié en tranquilizar a la población, recordando que no son necesarias medidas extremas, como llevar guantes para hacer la compra o dejar los zapatos fuera de casa. Por otro lado, advierte que “los primeros días de un aislamiento pueden ser hasta divertidos, pero esto deber durar como mínimo 14 días. Los siguientes días no serán tan divertidos y la última semana no será tan fácil. Si no mantenemos todo el esfuerzo de los primeros 8-9 días, no habrá servido para nada.”

17 de marzo de 2020

Tabla 6

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
11:30	49 minutos	25 minutos	24 minutos 14 turnos	Fernando Simón Miguel Villarroya Laurentino Ceña José Ángel González Jiménez María José Rallo	Fernando Simón	

Fuente: Elaboración propia

El método en la rueda de prensa continúa siendo similar. Durante los primeros 25 minutos, los cuatro representantes de los Ministerios actualizan los datos de personas infectadas y fallecidos en nuestro país, recogidos el día anterior en cada Comunidad Autónoma. A continuación, tiene lugar durante 24 minutos, una ronda de preguntas de los medios de comunicación. Es importante recalcar que todas estas comparecencias son llevadas a cabo de forma telemática.

Es interesante hablar acerca del alegato que realiza Fernando Simón entre los discursos de Comité Técnico y el turno de preguntas de los medios de comunicación. En este, felicita a la población por su colaboración en estos primeros días de confinamiento y anima a seguir con este comportamiento, para intentar comprender el virus y saber si las medidas que se están tomando funcionan. Al final de la rueda de prensa, el moderador Miguel Ángel Oliver le pregunta a Fernando Simón si quiere lanzar un mensaje final a la población. Este señala a la pantalla, donde aparece el lema: “Este virus lo paramos unidos”.

17 de marzo de 2020

Tabla 7

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
Horario vespertino Entre las 15:00 17:00	56 minutos	29 minutos	27 minutos 9 turnos	Pedro Sánchez	Pedro Sánchez	

Fuente: Elaboración propia

Pedro Sánchez anuncia, en una rueda de prensa de 55 minutos de duración, un plan de 200 millones de euros para amortiguar el impacto de la crisis económica producida por la pandemia, destinado a agilizar los ERTE, facilitar las tasas de desempleo y lanzar avales que garanticen la liquidez de las pymes. Previamente, empieza su discurso animando a la población a seguir con el confinamiento, apoyado en el eslogan “Este virus lo paramos entre todos”. Un concepto que menciona permanentemente es el de la “curva del virus”, la cual hay que frenar y aplanar. Apela a la unidad para vencer al virus.

La rueda de prensa se divide en 28 minutos de discurso del presidente y 27 minutos contestando a las preguntas procedentes de los medios.

18 de marzo de 2020

Tabla 8

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
11:36	43 minutos	24 minutos	19 minutos 13 turnos	Fernando Simón Miguel Villarroya Laurentino Ceña José Ángel González Jiménez María José Rallo	Fernando Simón	Cambio en el horario habitual de reunión del Comité Técnico

Fuente: Elaboración propia

Las ruedas de prensa siguen con un tono monótono, dedicadas principalmente a la actualización de los datos por parte de los representantes de los cuatro ministerios. Estos discursos tienen una duración de 24 minutos. Los posteriores 20 minutos están dedicados a responder las cuestiones propuestas por los medios de comunicación.

Fernando Simón hace un llamamiento a la calma y pide “prudencia” ya que, al arrojar los datos de contagiados, se vislumbra una leve disminución. Esto se debe al cambio en las definiciones de los casos, por lo que aún no está claro. Además, advierte que “algunas CCAA han sufrido un mayor número de brotes, debido a los contagios en residencias de ancianos”. Madrid, Navarra, País Vasco y La Rioja son las más afectadas. También revela que “muchos hospitales están sufriendo problemas de abastecimiento, pero se están solventando a día de hoy.” Por último, en el apartado de ánimos y agradecimientos, Fernando Simón hace referencia nuevamente al trabajo de los cuerpos sanitarios para seguir aguantando el confinamiento. Lanza un mensaje a los niños, a los más pequeños, felicitándoles y animándolos a seguir ayudando en casa.

Fernando Simón y Miguel Ángel Oliver adelantan que el Comité de Gestión Técnica del Coronavirus se reunirá esa tarde, y no en horario matutino, como viene siendo habitual. No dan a conocer el motivo del cambio.

19 de marzo de 2020

Tabla 9

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
11:36	40 minutos	25 minutos	15 minutos 12 turnos	Fernando Simón Miguel Villarroya Laurentino Ceña José Ángel González Jiménez María José Rallo	Fernando Simón	

Fuente: Elaboración propia

Esta rueda de prensa, por parte del Comité de Gestión Técnica del coronavirus, sigue la misma rutina respecto a la actualización de datos y medidas por parte de los cuatro representantes de los Ministerios implicados. Es interesante indicar los numerosos llamamientos, por parte de los representantes, acerca de la responsabilidad y unidad que la población debe tener para hacer frente a la pandemia. Este mensaje es continuo en todas las comparencias.

19 de marzo de 2020

Tabla 10

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
13:00	34 minutos	22 minutos	12 minutos 9 turnos	Salvador Illa Pablo Iglesias	Salvador Illa	Pablo Iglesias rompe la cuarentena guardada por el positivo de su pareja

Fuente: Elaboración propia

Esta rueda de prensa, más corta a lo habitual, tiene el objetivo de reivindicar las medidas propuestas por parte del Gobierno, en concreto, en los ámbitos sociales y laborales. Se trata de la primera intervención del vicepresidente segundo Pablo Iglesias. Está acompañado por Salvador Illa. En ella, desarrollan todas las medidas implantadas, un plan social de 600 millones, y las iniciativas emprendidas por el Ministerio de Sanidad para reforzar el sistema público de salud. A su vez, anuncian que será el mismo Pablo Iglesias quien coordine la gestión de los servicios sociales con CCAA y Ayuntamientos.

La polémica nace tras conocerse que su pareja, la ministra de Igualdad Irene Montero, ha dado positivo de COVID. Iglesias, a pesar de dar negativo en las pruebas, anuncia que se aislará para hacer cuarentena. Sin embargo, la rompe en dos ocasiones, ésta y el sábado anterior, acudiendo al Consejo de ministros.

20 de marzo de 2020

Tabla 11

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
11:45	39 minutos	23 minutos	16 minutos 13 turnos	Fernando Simón María José Rayo Miguel Villarroya Laurentino Ceña José Ángel González Jiménez	Fernando Simón	

Fuente: Elaboración propia

Esta rueda de prensa se realiza en el horario habitual y con una duración similar a la media. Los representantes de los cuatro ministerios implicados actualizan las noticias y contestan las preguntas procedentes de los medios de comunicación y la ciudadanía.

Fernando Simón informa sobre los casi 20.000 nuevos contagios y algo más de 1.000 fallecidos. Por otro lado, no responde a por qué hay tan pocos fallecidos en Alemania. El director del Comité Técnico afirma, “no tengo una explicación a lo que está sucediendo allí. No sabemos si es un artificio en la forma que contabilizan los casos o si es una realidad, como parece ser. No tengo explicación, ni yo ni el resto de países”.

Por último, defiende a Pablo Iglesias, explicando que en realidad no se saltó la cuarentena, ya que “son los servicios de prevención de riesgos laborales los que realizan una valoración específica en cada caso y aunque la norma general es la que es, debemos entender que se pueden prever ciertas excepciones razonables”.

20 de marzo de 2020

Tabla 12

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
13:00	37 minutos	20 minutos	17 minutos 9 turnos	Salvador Illa Pedro Duque	Salvador Illa	

Fuente: Elaboración propia

Durante la tarde, los ministros de Sanidad y Ciencia, comparecen en rueda de prensa en un horario poco habitual. Se trata de la segunda rueda de prensa del día. Salvador Illa aprovecha para aclarar ciertas dudas, centrándose principalmente en la incertidumbre sobre la adquisición de nuevos test rápidos para los sanitarios de los hospitales. La única respuesta que da fue: “En los próximos días sabremos más”. Continúa comentando que “todo el mundo puede entender que son difíciles de adquirir”. Insiste en que el papel de Gobierno Central es reforzar la sanidad de todas las CCAA. También ofrece el gasto en material de protección para los sanitarios, sin poder dar una cifra de infectados por la escasez de material. Por otro lado, alerta de que los hospitales están al límite de su capacidad.

Respecto al ministro de Ciencia e Innovación, Pedro Duque, informa acerca de las investigaciones realizadas en España en busca de una vacuna, así como los ensayos clínicos con nuevos medicamentos y otros ya existentes.

20 de marzo de 2020

Tabla 13

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
19:00	41 minutos	17 minutos	24 minutos 11 turnos	Fernando Grande-Marlaska Juan Carlos Campo	Fernando Grande-Marlaska	

Fuente: Elaboración propia

Los ministros de Interior y Justicia comparecen en una rueda de prensa de 41 minutos. Es la tercera comparecencia de este día. El Gobierno considera necesaria la rueda de prensa con el fin de informar del seguimiento de las medidas contenidas en el decreto de estado de alarma. Además, Juan Carlos Campo informa de manera más exhaustiva sobre aquellas decisiones que competen a su departamento, las cuales buscan coordinar y garantizar la prestación de servicios esenciales en la administración de justicia.

En este caso, el turno de preguntas es ligeramente más largo de lo que venía siendo habitual, ya que los temas tratados han sido más complejos.

21 de marzo de 2020

Tabla 14

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
16:10	31 minutos	19 minutos	12 minutos 7 turnos	María José Sierra María Jesús Lamas Patricia Lacruz Rodrigo Gutiérrez Raquel Yotti	María José Sierra	Fernando Simón presenta síntomas y no aparece en la rueda de prensa Se oficializa el Comité Técnico de Gestión del coronavirus

Fuente: Elaboración propia

En la mañana de este día se da a conocer que Fernando Simón está confinado, ya que tiene síntomas de Covid-19. Por ello, se retrasa la rueda de prensa habitual de las 11:30 mañana.

La solución que da el Gobierno es dividir la rueda de prensa habitual en dos turnos. El primero de ellos está dedicado a las noticias y actualizaciones relacionadas con Sanidad. Al dividirse las competencias, la rueda de prensa tan solo dura 31 minutos. Al inicio de la misma, María José Sierra confirma el resultado negativo de Fernando Simón en la prueba de coronavirus.

Esta comparecencia está presidida por María José Sierra, representante del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias. Está acompañada por María Jesús Lamas (Agencia Española de Medicamentos), Patricia Lacruz (Cartera y Farmacia del Ministerio de Sanidad) Rodrigo Gutiérrez (Ordenación Profesional del Ministerio de Sanidad) y Raquel Yotti (Instituto de Salud Carlos III).

21 de marzo de 2020

Tabla 15

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
16:50	23 minutos	17 minutos	4 minutos 5 turnos	José Ángel González Laurentino Ceña María José Rallo Miguel Villarroya	María José Rallo	Al final de la comparecencia Miguel Ángel Oliver responde una cuestión que no se aclaró en la anterior rueda de prensa previa

Fuente: Elaboración propia

Esta comparecencia es la más corta. Tan solo dura 23 minutos. El turno de preguntas es muy breve también. Miguel Ángel Oliver dedica los dos últimos minutos de la rueda de prensa para responder una duda general sobre los test PCR a los sanitarios que los medios de comunicación plantearon en la rueda de prensa anterior y que María José Sierra no pudo aclarar.

Todos los miembros del Comité utilizan su turno de palabra para enviar ánimos a toda la población, así como condolencias a las familias afectadas con una pérdida de un familiar. Miguel Villarroya insiste en la unidad de la población en la lucha contra el coronavirus. Cada día comienza su comparecencia con la frase: “Otro lunes más aquí”. Ante las dudas que generaba dicha frase, tuvo que aclarar que “no hay fines de semana en la guerra. Todos los días son lunes”.

21 de marzo de 2020

Tabla 16

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
21:00	61 minutos	38 minutos	23 minutos 8 turnos	Pedro Sánchez	Pedro Sánchez	A la misma hora de la rueda de prensa se realizó una “cacerolada” como protesta a la actuación del Gobierno

Fuente: Elaboración propia

Durante la última rueda de prensa del día, el presidente del Gobierno comparece durante el horario del telediario de la noche. En esta comparecencia de prensa, de una hora de duración, expone las medidas implantadas y las define como “unas de las más duras y estrictas del mundo”. Además, defiende las decisiones del Gobierno, ya que se “han aplicado siempre las estrategias definidas por la OMS y los expertos”. Por último, advierte que “el impacto de la ola más dura y dañina del virus está por venir”.

A la hora de finalizar, Pedro Sánchez reclama “unidad”. “Dividirnos y flagelarnos con reproches no es lo que toca”, en referencia a las críticas vertidas por la oposición y ciertas comunidades autónomas.

Finaliza la rueda de prensa con la frase: “Más pronto que tarde venceremos al virus”.

22 de marzo de 2020

Tabla 17

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
12:45	45 minutos	24 minutos	21 minutos 7 turnos	Fernando Simón María José Rallo Miguel Villarroya José Ángel González Laurentino Ceña	Fernando Simón	Fernando Simón reaparece tras su ausencia

Fuente: Elaboración propia

Esta rueda se convoca ligeramente más tarde de lo habitual, sin conocerse el motivo. No parece que haya una razón relevante.

Los representantes de los Ministerios más afectados actualizan los datos. La principal noticia es el retorno de Fernando Simón, ausente el día anterior. Una parte de la comparecencia la dedica a explicar que sufrió tos el día anterior y, al ser una persona de riesgo y con mucho contacto, quiso ser prudente. También pide disculpas a las personas que pudieron ofenderse por haber tenido preferencia a la hora de hacerse una prueba, aunque considera que, en este caso, debe haber excepciones. El resultado fue negativo. José Ángel González hace especial hincapié en el peligro de las compras online en época de confinamiento, ya que hay intentos de estafa o duplicados de tarjeta.

22 de marzo de 2020

Tabla 18

Horario	Duración	Tiempo de discurso	Tiempo y turno de preguntas	Participantes	Portavoz principal	Incidencias
16:00	49 minutos	20 minutos	29 minutos 7 turnos	Pedro Sánchez	Pedro Sánchez	Petición de aumento de prórroga de estado de alarma

Fuente: Elaboración propia

Pedro Sánchez comparece en una rueda de prensa más larga de lo habitual, debido a la complejidad de los asuntos a tratar, por lo que se alarga en turno de preguntas. En la primera cuestión se detiene profundamente. El presidente del Gobierno informa de la primera prórroga del estado de alarma durante los próximos quince días. Pedro Sánchez mantuvo una videoconferencia a lo largo de la mañana con los presidentes de cada autonomía para trasladarles este propósito. Esta medida fue aprobada por el Consejo de Ministros y el Gobierno ahora requiere de la autorización del Congreso de los Diputados. El presidente del Gobierno justifica esta ampliación ya que el confinamiento está resultando una medida “efectiva”. “El esfuerzo que estamos haciendo dará sus frutos”, dijo.

Por último, ha desglosado las próximas cinco medidas:

- 1- Disposición de las residencias privadas de mayores para todas las comunidades autónomas, con el objetivo de mejorar la situación en las residencias públicas y mejorar las condiciones de los mayores, así como reducir el nivel de contagio.
- 2- Restricción temporal de los viajes desde fuera de España y que no sean imprescindibles.
- 3- Las Fuerzas Armadas ampliarán sus actuaciones.
- 4- Los Ayuntamientos recibirán recurso para el reparto a domicilio de comida, productos de primera necesidad y farmacéuticos para las personas mayores, con el fin de evitar las salidas de los domicilios y posibles contagios.
- 5- Creación de una reserva de productos y material sanitario contra futuras pandemias.

4.2. La función de Fernando Simón como portavoz

En el análisis sobre cómo el Gobierno de España hizo frente a la pandemia, resalta la figura de Fernando Simón Soria, el portavoz del Gobierno, encargado de explicar su evolución. La imagen de esta persona pasará a la historia como la cara visible de aquel terrible momento pues, durante las primeras semanas, las de mayor mortalidad por el virus y de desconcierto de la población, aparecía a diario en la televisión, durante los noticiarios para explicar el avance de la pandemia y las medidas que el Gobierno iba tomando. Se convirtió en el centro de las miradas y también de las críticas.

Nacido en 1963 en Zaragoza, se licenció en Medicina, especializándose en Epidemiología. Completó su formación en el Programa Europeo para la Prevención y Control de Enfermedades. En su primera etapa laboral trabajó en diferentes ciudades españolas y tiempo después lo hizo en países africanos, latinoamericanos y europeos. Fue especialmente destacable su labor, durante nueve años, en África, donde fue, entre otros cargos, el director del Centro de Investigación en Enfermedades Tropicales de Manhica (Mozambique). Se especializó en malaria, sida y tuberculosis. Para el Instituto de Vigilancia Epidemiológica también trabajó en Ecuador, Guatemala y Francia. Entre 2003 y 2011 fue jefe de la Unidad de Alerta y Respuesta del Instituto de Salud Carlos III, dirigiendo el programa del Centro Nacional de Epidemiología de España y ayudando en la coordinación de la Unidad de Alerta y Respuesta Sanitaria de este centro. Tras ello, fue contratado para trabajar en el Ministerio de Sanidad. En 2012, fue nombrado, director del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias del Ministerio de Sanidad. En 2014, se convirtió en el portavoz del Ministerio durante la crisis producida por el Ébola. El éxito de su mediación con los medios de comunicación, le granjearon el puesto de portavoz para la crisis de la COVID19.

Al repasar el currículum de Fernando Simón, parece evidente que nos encontramos antes una persona inteligente, con una gran formación contrastada y que ha vivido situaciones sanitarias muy diferentes que le capacitan para el puesto al que fue nombrado. Nuestra cuestión no es poner en duda todo esto, sino analizar su actuación como encargado de enfrentarse diariamente en los medios de comunicación.

El primer aspecto que nos parece interesante resaltar es que Fernando Simón no es un político que saliera a defender un programa concreto. Su comunicación estaba dirigida al público en general, por eso era directa. Su aspecto llamaba la atención, en contraste con el de los políticos: una voz ronca y cascada, un pelo desgreñado y unas grandes ojeras que se agrandaban según pasaban los días. La función de portavoz la ejerce de manera natural posible. No realiza discursos preparados ni utiliza frases hechas, más propias de los políticos. Responde con claridad y sin dar rodeos a todas las cuestiones que le plantean los periodistas. Un aspecto interesante que destacar es que en varias ocasiones deja claro que no tiene indicaciones de lo que tiene que decir.

Es evidente que, en la exposición pública durante un largo periodo de tiempo, las probabilidades de cometer errores aumentan. En una ocasión afirmó que el brote de coronavirus se produjo en una iglesia de Madrid. El colectivo religioso le pidió que rectificase esa información errónea y acabó pidiendo perdón, argumentando que “ante la falta de descanso, a veces dice lo que no debe”. Protagonizó anécdotas que se hicieron famosas, como cuando durante una comparecencia tosió y lo achacó a que se había atragantado con una nuez que se acababa de comer. Al poco tiempo dio positivo por Covid-19.

4.2.1. ALGUNAS INTERVENCIONES POLÉMICAS DE FERNANDO SIMÓN

Para realizar este análisis sobre los principales errores comunicativos de Fernando Simón, vamos a apoyarnos en las valoraciones de Mario Fontán y Javier Padilla, especialista en epidemiología y salud pública, y experto en gestión sanitaria, respectivamente, que recoge Javier Martínez en el portal de orientación progresista digital *InfoLibre*. Exponemos a continuación seis de esas intervenciones.

1. *“España no va a tener, como mucho, más allá de algún caso diagnosticado”*

Fernando Simón realizó esta declaración del 31 de enero de 2020. Mes y medio más tarde se produjo la explosión del Coronavirus y España tuvo que confinarse. Continuó con estas palabras: “Con la información que tenemos ahora mismo, hay indicios de que

esta enfermedad sigue sin ser excesivamente transmisible”. (...) “Por lo tanto, parece, según números de casos diagnosticados día a día, que la pandemia comienza a remitir”.

La realidad no fue esa, sino que “España ha sido uno de los países más afectados por el coronavirus y también donde se han adoptado decisiones más restrictivas por parte del Gobierno”, Rojo Martínez, J., Moreno Moreno, S. y Soler Contreras, A. (2020, p. 413). Por ello, cuando los contagios se multiplicaron, se echó en cara a Simón por aquella declaración. Aunque Mario Fontán sentencia que “el error es personificarlo en Fernando Simón” pues asegura que fue una mala interpretación de “las herramientas de evaluación del riesgo son comunes a toda la Unión Europea, son del Centro de Prevención y Control de Enfermedades. Se hizo un análisis y se llegó a una conclusión que, evidentemente, fue errónea”.

Cuando realizas una afirmación de este tipo, hay que estar muy seguro de ello. Es evidentemente que los expertos no eran conscientes de la magnitud del problema, pero eso no les exonera de su responsabilidad a la hora de realizar una afirmación de este calibre.

2. *“Si mi hijo me pregunta si puede ir, le diré que haga lo que quiera”*

El 7 de marzo de 2020, a Fernando Simón se le preguntó sobre la manifestación que se iba a realizar al día siguiente en apoyo a la lucha feminista, la cual de por sí ya es polémica. A pesar de la expansión del virus, aseguró que “que cada persona debe considerar si asistir o no a las manifestaciones feministas”.

Con el paso del tiempo, estas declaraciones no han pasado al olvido. El propio Fernando Simón ha reconocido más adelante que “quizás fui imprudente”. Sin embargo, Mario Fontán le defiende: “Con el 8M del año pasado se le preguntó si él iría a la manifestación. Esa pregunta está fuera de lugar. Ha tenido que dar una opinión personal, que no es lo que estamos debatiendo. Es irrelevante.”

3. Entrevista para El País Semanal

El 2 de julio de 2020, Fernando Simón aparece en la portada de esta revista, montado en una moto, vestido con una chaqueta de cuero, de manera informal. Le acompaña el titular: “No podía perder la calma”, una de las declaraciones que hace en el texto. Esta imagen provocó un revuelo en la opinión pública, puesto que ofrecía una imagen del portavoz muy contradictorio con la angustia que estaba sufriendo la población a causa de los estragos del virus.

Fernando Simón quiso quitar importancia a la publicación y calmar el revuelo. “Es una foto curiosa, graciosa. No tengo mucho más que comentar”, afirmó. Esta aparición, probablemente, es innecesaria. Cuando se está en el foco de la opinión pública, en un momento tan delicado, es importante exponerse con precaución. Ser el portavoz en una situación como la que se atravesaba con el COVID19 no es seguramente el momento de aparecer en publicaciones que pueden dar una imagen de frivolidad. Hay muchas personas que han perdido seres queridos o están pasando una situación económica crítica, que pueden interpretar este mensaje como dejadez, relajación o simplemente la búsqueda de protagonismo.

Este personaje público ha provocado memes, críticas y alabanzas. Tras ver esta imagen, los detractores tenían el mensaje claro: “Fernando Simón y *El País* intentan vendernos la moto”.

4. Aparición en el programa de Jesús Calleja

El viernes 2 de octubre de 2020, en horario *prime time* Fernando Simón aparece en el programa de aventuras de Jesús Calleja. El periodista trata de que la gente conozca mejor a esta persona que todo el mundo sabe quién es, pero que no saben cómo es. A lo largo de la emisión del programa habla sobre su vida privada, pero también acerca de la pandemia. Afirma que “ya el 16 de enero empezamos a trabajar 16 horas diarias”. También quiso dejar claro que nunca nadie le ha dicho lo que tiene que decir: “Yo no he tenido grandes influencias de uno o de otro a la hora de desarrollar el trabajo. Nadie ha tratado de controlar el trabajo que hacemos”, afirma.

Sin embargo, parte de la opinión pública entendió esta intervención en el programa como búsqueda de protagonismo. Como en el anterior incidente, es una exposición innecesaria. En general, y por muy bien que salga todo, en estos casos hay más cosas que perder que de ganar.

5. *“No les preguntaba si eran infecciosas o no, eso veía unos días después”*

Ante este comentario, el Consejo General de la Enfermería pidió la dimisión de Fernando Simón. Se realizó el 31 de octubre de 2020, en el contexto de una charla informal con dos escaladores profesionales. Estos le comentaron en tono jocoso: “Fernando, no nos ha quedado muy claro si te gustaban las enfermedades infecciosas o las enfermeras infecciosas”. Mario Fontán y Javier Padilla, en el artículo citado al inicio del apartado, no justifican este comentario. Fernando Simón entendió que se equivocó y rectificó rápidamente. Pidió perdón a las personas que se sintieron ofendidas. Padilla cree que el epidemiólogo ha aprendido: “Ha sido más prudente en general. Yo creo que Simón ha sido bastante espejo de una parte importante del ámbito de la Salud Pública. Nos hemos convertido en más prudentes”.

6. *“Lo hemos pasado mejor de lo que deberíamos en Navidad”*

Ante esta polémica declaración del 11 de enero de 2021, Mario Fontán asegura con rotundidad que “(...) Fernando se equivocó. Aparte de que me parece un error poner el foco en lo individual, las palabras son un poco incorrectas. Puedo entender el espíritu, pero suena a ‘os ha dado igual todo’.” Sentencia que “acaba pareciendo el señor que regaña. Un marco así en una pandemia que dura un año, está abocado a extinguirse”.

Fontán y Padilla afirman que existía una manera mejor para reclamar a la población responsabilidad. Además, no aprecian concordancia entre algunas medidas que se aplicaban y este mensaje referido a la Navidad. Por ejemplo, la apertura de comercios que provocaba grandes aglomeraciones.

En este caso, Fernando Simón también es autocrítico. El propio epidemiólogo asume que no consiguieron dar los mensajes adecuados: “Podríamos haber concienciado más

a la gente de que no se tomaran a broma lo de que, si alguien tiene síntomas, se tiene que quedar en casa. Eso era clave”. Finalmente, concluye: “La gente percibió que podía juntarse con sus amigos y entre eso, la fatiga y que no lo comunicamos correctamente bien, pues pasó lo que pasó”.

5. CONCLUSIONES

La realización de este trabajo tenía como objetivo final determinar si el Gobierno de España siguió las recomendaciones comunicativas que dictan los protocolos de la Organización Mundial de la Salud, así como determinar si la asignación de Fernando Simón como la principal figura representativa del Gobierno fue la adecuada.

Es importante recalcar la dificultad que supone enfrentarse a una pandemia mundial. No es algo habitual a lo que enfrentarse e incluso la OMS deja claro que, aun habiendo protocolos, cada situación es diferente.

Respecto a las normas comunicativas que propone la OMS, el primer punto que destaca es la confianza. Ante este apartado, es justo decir que el Gobierno de España nunca tuvo la confianza de la ciudadanía. Y menos aún según avanzaba el confinamiento y las decisiones que tomaban. Uno de los aspectos básicos que sostienen esta teoría fue el desgaste del encierro en los domicilios durante unos meses, cuando el propio Fernando Simón había declarado que no habría más de uno o dos casos. Esta afirmación hizo mucho daño al Gobierno.

En cuanto a diferentes aspectos en los que opino que el Gobierno actuó de forma correcta, fueron los anuncios tempranos y escuchar al público. A lo largo de esta pandemia, el Gobierno intervino rápidamente en la comunicación hacia los ciudadanos. De hecho, uno de los aspectos por los que en mi opinión la figura de Fernando Simón quedó desgastada, fue la sobre exposición de este personaje ante los medios diariamente, durante un largo periodo de tiempo. Además, durante todos estos meses, el Gobierno respondía y tenía en cuenta las dudas de la población respecto a materia sanitaria, de transporte o economía.

Una cuestión en la que el Gobierno de España no queda bien parado es en la transparencia. Sobre todo, al principio de la pandemia. El 1 de abril de 2020, se realizó una protesta pública y conjunta procedente de los medios de comunicación, ya que denunciaban que al tener que mandar las preguntas previamente a la realización de las ruedas de prensa, el secretario de Estado de Comunicación Miguel Ángel Oliver, sesgaba la información y al final respondían lo que ellos querían y creían oportuno. Para estos profesionales, esto se trataba de “una nueva forma de censura a los medios”. La imagen

del Gobierno quedó muy dañada tras estas acusaciones, a pesar de cambiar la forma de realizar de las ruedas de prensa posteriormente, donde los periodistas podían intervenir y realizar las preguntas telemáticamente.

En relación con las ruedas de prensa y la participación de Fernando Simón, mi valoración es que fue una decisión correcta. En primer lugar, Fernando Simón es una persona que ya se había enfrentado previamente a este tipo de situaciones. Primero en África y Latinoamérica, así como posteriormente en la crisis del ébola en España. Respecto a los aspectos positivos, considero que es una persona que transmite seguridad, calma, coherencia y decisión en sus ruedas de prensa. Ante la complejidad de la situación, supo utilizar un lenguaje intermedio entre los tecnicismos y la vulgaridad, ayudando a que la ciudadanía captara los mensajes, las decisiones y la importancia de estas. Además, su lenguaje gestual y su naturalidad hacían que gran parte de la población se sintiera identificado con él.

Finalmente, entre los aspectos negativos que puedo encontrar es el número de participantes en las ruedas de prensa. En el Comité Técnico de Gestión del coronavirus había representantes de seguridad, transportes y sanidad. Según dicta la teoría de la portavocía de la comunicación de crisis, el número debe ser impar y, aunque esto se cumplía, realmente comparecían cuatro personas, pues el quinto se encontraba en el fondo y cambiaba turno con su compañero, si era oportuno. Este aspecto lo considero interesante al principio, pero con el paso de los días entiendo que son demasiados participantes. Además, se apreciaba que varios de estos participantes, no tenían formación ni experiencia en el apartado de la comunicación.

En conclusión, creo que el hastío hacia Fernando Simón se produjo por el cansancio general de la ciudadanía respecto al confinamiento y esta situación que nos cambió la vida de un día para otro. Y que pasará un tiempo hasta que la recobremos plenamente. Sin embargo, ha sido un portavoz que hablaba de lo que sabía, era sincero y transmitía una imagen positiva del Gobierno. Si bien es cierto que en alguna entrevista o declaración se equivocó, solo el tiempo jugó en su contra, ya que su actuación en general fue positiva.

BIBLIOGRAFÍA

- (2014). <https://www.who.int/csr/resources/publications/comunicacion-riesgos-vision-general.pdf?ua=1>
- (2021). <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272852/9789243550206-spa.pdf?ua=1>
- (2021). <https://elpais.com/archivo/>
- Comunicación de riesgo - WIKIALICE. (2021). [https://www.alice-comunicacionpolitica.com/wikialice/index.php/Comunicaci%C3%B3n de riesgo](https://www.alice-comunicacionpolitica.com/wikialice/index.php/Comunicaci%C3%B3n_de_riesgo)
- Fernando Simón - Wikipedia, la enciclopedia libre. (2021). https://es.wikipedia.org/wiki/Fernando_Sim%C3%B3n
- Hemeroteca. (2021). <https://www.elmundo.es/elmundo/hemeroteca/2021/>
- La Moncloa. Vídeos del COVID-19 [Multimedia/Vídeos/COVID-19]. (2021). <https://www.lamoncloa.gob.es/multimedia/videos/covid19/Paginas/index.aspx>
- Martínez, J., & artículos, O. (2021). Fernando Simón, un año después: aciertos, errores y malentendidos del 'capitán' a caballo entre técnico y portavoz. https://www.infolibre.es/noticias/politica/2021/03/06/fernando_simon_ano_despues_aciertos_errores_malentendidos_del_capitan_caballo_entre_tecnico_portavoz_117622_1012.html
- Merino Bobillo, M., & Sánchez Valle, M. (2020). *Comunicación corporativa* (pp. 109-111). Madrid: Síntesis.
- Organización de las Naciones Unidas - Wikipedia, la enciclopedia libre. (2021). [https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n de las Naciones Unidas](https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_de_las_Naciones_Unidas)
- Rojo Martínez, J., Moreno Moreno, S. y Soler Contreras, A. (2020). La figura del portavoz en la comunicación de una crisis sanitaria: el caso del gobierno español durante la COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10 (2), 397-416. doi: [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).397-416](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).397-416)

- Velasco, J. (2021). Por qué Fernando Simón está quemado como portavoz [Blog]. <https://www.fabulasdecomunicacion.es/2020/11/02/por-que-fernando-simon-esta-quemado-como-portavoz/>
- Yanes, R. (2006). La rueda de prensa como género de la comunicación política. *Revista De Estudios Literarios*. <https://webs.ucm.es/info/especulo/numero33/ruedapre.html>

ANEXOS

Plantilla de la OMS para recoger información en caso de brote pandémico

Grupos o poblaciones en riesgo

- ¿Cuáles son los grupos concretos que están en riesgo?
- ¿Qué grupos o socios concretos participan indirectamente?
- ¿Hay grupos o socios que deben considerarse prioritarios para la comunicación, en vista de la probabilidad de que se recurra a ellos para solicitar asesoramiento u orientación?
- ¿Hay grupos particularmente vulnerables o expuestos a un riesgo elevado a los que es necesario llegar?

Conocimientos, conciencia e ideas

- ¿Qué saben las personas y las comunidades acerca de la causa y la transmisión de la enfermedad?
- ¿Cuáles son los nombres o las descripciones locales de la enfermedad?
- ¿Qué ideas tienen las personas y las comunidades en cuanto al riesgo que representa el brote de la enfermedad?
- Si estos grupos han experimentado brotes epidémicos con anterioridad, ¿cómo los han afrontado?
- ¿Qué mensajes circulan en la comunidad?

Fuentes, canales y entornos de información

- ¿Dónde o de quién obtiene la gente la información (instituciones de salud y otras fuentes de asesoramiento) y por qué? ¿Quiénes son las fuentes de información fidedignas y acreditadas y por qué? (Por ejemplo, personal de salud, dirigentes locales, líderes religiosos y personas influyentes.)
- ¿De qué medios o canales de comunicación se puede disponer para promover los mensajes? ¿Qué canales son los más populares y ejercen mayor influencia entre los distintos grupos afectados? ¿Qué medios de comunicación tradicionales se utilizan?
- ¿Cuáles son las pautas actuales de comunicación social? ¿Qué redes y estructuras activas de comunicación existen y qué idea tiene la comunidad local de ellas?
- ¿Qué otras organizaciones están abordando actualmente el problema en la comunidad? (Algunos ejemplos de canales de distribución: notas descriptivas, comunicación en persona, boletines, carteles y folletos, anuncios de servicio a la comunidad, medios informativos, sitios web, archivos de audio y video distribuidos por Internet [podcasts], mensajes de texto y otras tecnologías novedosas, mensajes de correo electrónico, redes seguras y redes comerciales). ¿Qué entornos son pertinentes para hacer llegar los materiales y mensajes? (Consultorio, hogar, aldea, etcétera.)

Prácticas familiares y comunitarias existentes

- ¿Cuáles son las prácticas de atención sanitaria y de búsqueda de dicha atención cuando no hay un brote epidémico?
- ¿Cuáles de las prácticas existentes aumentan el riesgo de propagación de la enfermedad y en qué creencias y valores se sustentan?
- ¿Cuáles de las prácticas existentes reducen el riesgo de propagación de la enfermedad (por ejemplo, lavarse las manos, cocinar bien los alimentos, cloración del agua potable, etcétera) y en qué creencias y valores se sustentan?
- ¿Cuáles son los procesos de toma de decisiones relacionados con la búsqueda de atención sanitaria en las comunidades y los hogares?

Situación sociocultural, económica y ambiental

- ¿Hay tensiones sociales y políticas que pudieran influir en las prácticas de reducción de riesgos?
- ¿La gente tiene oportunidad de obtener recursos suficientes para ejecutar las prácticas de reducción de riesgos? (Por ejemplo, ¿dispone de agua potable?) ¿Hay servicios de salud accesibles? ¿Hay problemas para transportar a los enfermos a los consultorios u hospitales?
- ¿Cuáles de las creencias religiosas tradicionales y normas sociales existentes pueden inhibir la ejecución de las prácticas de reducción de riesgos?

Plantilla de la OMS sobre cuestiones comunicativas básicas a resolver en una situación de crisis

Conocimientos, conciencia e ideas de las poblaciones en riesgo y otras comunidades

- Señalar las lagunas importantes de conocimientos en relación con la causa, la transmisión y las medidas de reducción de los riesgos;
- destacar toda laguna considerable de conocimiento en determinados grupos de población, y
- confirmar las fuentes de información principales en las poblaciones en riesgo y otras.

Situación social, política y económica

- Señalar cualquier obstáculo que pudiera haber para controlar la infección, por ejemplo, normas sociales o creencias tradicionales, costo económico de la observancia de las medidas recomendadas o tensiones políticas.

Cobertura de los medios de comunicación

- Señalar toda tendencia de inexactitud en la cobertura que exija corrección;
- señalar todo rumor o información errónea que se exprese en los medios de comunicación, y
- cuando sea pertinente, indicar que se trata de debates de grupos internéticos clave.

Comunicación entre los socios

- Señalar si los socios están o no transmitiendo diligentemente mensajes de salud pública, y
- dejar de lado toda diferencia fundamental entre las comunicaciones públicas de los socios que pudiera ser confusa para el público externo.

Cambios recomendados para las actividades relacionadas con la comunicación y emisión de mensajes

- Describir brevemente los cambios que se recomienda introducir a la estrategia de comunicaciones;
- describir brevemente los cambios que se recomienda introducir a la actividad relacionada con las comunicaciones, y
- describir brevemente los cambios que se recomienda hacer a la emisión de mensajes.

Cuestiones de comunicación que vayan surgiendo

- Describir brevemente las cuestiones, preguntas y problemas que pudieran presentarse en los días venideros, así como las estrategias de comunicación que podrían requerirse para abordarlos.

Plantilla de la OMS sobre preguntas y fuente informativas para evaluar la comunicación

Preguntas para evaluar la comunicación

- ¿Qué repercusiones están teniendo las intervenciones y actividades de comunicación en los grupos y socios destinatarios? (Por ejemplo, cambios de comportamiento, percepción de los riesgos, trastornos sociales)
- ¿Ha cambiado lo que la gente dice y hace como resultado de las intervenciones y actividades de comunicación?
- ¿Las repercusiones han tenido un efecto positivo o negativo en el control de la enfermedad?
- ¿Los mensajes llegan a los grupos destinatarios y son comprendidos?
- ¿Las actividades y los materiales de comunicación se han realizado y entregado conforme a lo previsto?
- ¿Los recursos de comunicación se han utilizado conforme a lo previsto?
- ¿Las actividades y materiales de comunicación se han ceñido al presupuesto?
- ¿Qué grado de participación hay en los actos y reuniones informativas que se organizan?
- ¿En qué medida las intervenciones de comunicación están cambiando en respuesta a las necesidades de información de los interesados directos?

Posibles fuentes de datos e información

- Conversaciones con epidemiólogos, personal asistencial y otros miembros del personal médico que participan en la respuesta
- Retroalimentación por parte del personal de campo que participa en las actividades de respuesta frente al brote e interactúa con las comunidades locales; por ejemplo, oficiales de vigilancia, personal de laboratorio y de epidemiología, personal de respuesta frente a situaciones de emergencia
- Entrevistas con representantes de grupos y socios principales
- Medios de comunicación (los corrientes y los de otro tipo)
- Verificaciones ocasionales en lugares públicos donde se encuentran los grupos afectados
- Entrevista y observación de las poblaciones e interesados directos principales por medio de:
 - entrevistas al paso;
 - grupos de opinión
 - inspección y observación en los lugares donde se distribuyen y prestan los servicios (consultorios y sesiones de capacitación).