



RECOMENDACIONES PARA LA  
**COMUNICACIÓN**  
**PÚBLICA**  
DURANTE EMERGENCIA POR  
**COVID19**

Ante la situación de salud pública que afronta el país y el mundo por la pandemia de **COVID19**, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, atendiendo las obligaciones derivadas de la Ley 1978 de 2019 y las indicaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), deja a disposición de la ciudadanía, los medios de comunicación y los usuarios activos de redes sociales algunas recomendaciones para informar con la mayor responsabilidad, siempre en procura del bien común y minimizando la propagación de información falsa e inexacta que puede ser muy peligrosa en la actual coyuntura.

Aclaremos que estas recomendaciones no son un manual, ni un acto regulatorio o normativo, sino un compendio de buenas prácticas, que apelan a la responsabilidad, el sentido ético y la solidaridad de cada ciudadano y cada medio de comunicación, y que es susceptible de ser cotejado con los manuales de autorregulación de cada medio y sus códigos de ética.

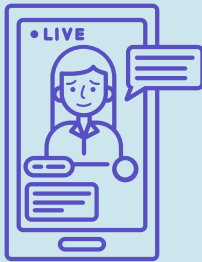
### **SE DEBE TENER SIEMPRE PRESENTE QUE:**



Las informaciones falsas o inexactas sobre la pandemia de **COVID19** pueden generar malas prácticas de salubridad e incluso pánico, lo que puede a su vez derivar en conflictos sociales, desabastecimiento y una expansión más rápida de la epidemia. Por tanto, es de capital importancia evitar a toda costa difundir información sin antes verificarla con los comunicados, cuentas y publicaciones oficiales de las entidades de salud, investigación y gobierno.



La situación durante una epidemia cambia rápidamente, por lo que cifras, datos, contexto y pronunciamientos deben ser actualizados cada vez que se difunda una noticia, evitando reciclar notas informativas que puedan contener información desactualizada.



En programas informativos es importante que la audiencia pueda distinguir entre la información en vivo y la que proviene de archivo o de material ya emitido, a fin de evitar la confusión derivada de cifras, datos y noticias desactualizadas.

Los periodistas, comunicadores y ciudadanos no son fuentes especializadas, sino mediadores. Es muy importante consultar siempre las fuentes expertas y las entidades que basan sus recomendaciones en la evidencia científica y la evaluación especializada, así como las disposiciones de las autoridades.

**LAS PRINCIPALES FUENTES DE CONSULTA RECOMENDADAS SON:**



1

<https://coronaviruscolombia.gov.co/>

2

Organización Mundial de la Salud, que ha destinado en su sitio web una sección especial sobre la pandemia, constantemente actualizada:

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

3

Organización Panamericana de la Salud:

<https://www.paho.org/hq/index.php?lang=es>

4

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia:

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>

5

Instituto Nacional de Salud:

<https://www.ins.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>



6

Secretaría de Salud de Bogotá, que ha dispuesto en su web un repositorio de recomendaciones (con énfasis en autocuidado), información constantemente actualizada y noticias.

<http://saludcapital.gov.co/Paginas2/Inicio.aspx>

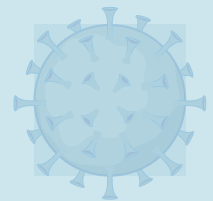
7

Secretarías de Salud de los diferentes municipios y departamentos.

8

Webs y blogs científicos de calidad. Algunos son:

<https://www.agenciasinc.es/>, <https://salud.nih.gov/>,  
<https://www.redaccionmedica.com/>, portales de universidades y centros de investigación.



Toda información sobre el tema debe estar basada en cifras y datos objetivos y corroborables. Los informativos que hagan notas con la percepción de los ciudadanos, actores políticos y personalidades deben dejar claro que se trata de opinión y no de hechos ni análisis expertos.



El énfasis de la información debe estar siempre en la prevención, el autocuidado, el acatamiento de las medidas impuestas por las autoridades y la solidaridad como bien primordial en momentos de crisis.



Debe evitarse relacionar la epidemia con menciones o “búsqueda de culpables” que puedan derivar en discriminación a un grupo social, etnia, género o nacionalidad. La OMS catalogó la enfermedad como pandemia, por lo que ya es un asunto que compete a toda la humanidad.



Las fuentes expertas que se consulten deben estar respaldadas por organizaciones, institutos y universidades que realicen investigación o atención directa en enfermedades respiratorias, epidemiología, crisis y políticas de salud.



La infraestructura en salud es el pilar de la reacción nacional ante la pandemia, por lo que es recomendable hacer un llamado constante a apoyar, respetar y atender al personal de salud conformado por médicos, enfermeros, administradores hospitalarios, autoridades encargadas e investigadores en biomedicina, inmunología, farmacia y epidemiología.



Se debe informar constantemente a la ciudadanía sobre las líneas oficiales de atención e información presentes en los sitios web oficiales antes listados.



Hay que tener especial cuidado con las imágenes (fijas o en video) que conforman o acompañan las notas. Estas no deben estigmatizar ni perder el contexto. Evitar imágenes “de referencia” que puedan dar una idea equivocada de la situación, y aclarar siempre la actualidad o temporalidad de todo el material usado.



La información relacionada con orden público, abastecimiento y circulación de personas debe estar dirigida a prevenir el pánico y llamar a la solidaridad. Evitar a toda costa informaciones alarmistas o que pueda dar una idea imprecisa de desabastecimiento o conflicto es clave para apoyar la armonía social en tiempos de crisis.



La clave de la responsabilidad en las comunicaciones es la estricta verificación de toda información que vaya a ser transmitida. Si una información no está bien fundamentada o carece de una fuente confiable, debe ser investigada a profundidad o descartada.



No olvidar mantener la cobertura de todos los demás temas informativos que se desarrollan en el país y el mundo, más allá de la pandemia. De ello dependerá que cuando se supere la crisis la ciudadanía esté preparada para restablecer las rutinas de trabajo, estudio y socialización.



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA