

Guía emergente:

Desinformación en situaciones de emergencia sanitaria.



Abril, 2020



Consejo de
Comunicación

Libertad de expresión y derechos



Consejo de
Comunicación

Libertad de expresión y derechos

Édison Toro Calderón
Presidente del Consejo de Comunicación

Isabel Calle León
Coordinadora General de Desarrollo de la Información y Comunicación

Roberto Sánchez Cazar
Director Técnico de Evaluación de Contenidos

Equipo Técnico, Dirección de Evaluación de Contenidos

Paola Martínez
Fernanda Espinoza
Andrés Mier
Carlos Vizúete
Xavier Díaz
Jesenia Bolaños

Dirección de Comunicación

Abril 2020

1. Título

Guía emergente: Desinformación en situaciones de emergencia sanitaria.

2. Antecedentes

Las emergencias sanitarias son *“sucesos inesperados que pueden atentar contra la integridad física y psicológica de las personas, distintos organismos e instancias públicas se activan y comienzan su labor con el fin de minimizar las repercusiones”* (Rodríguez, 2016: 7). Si bien eventos de tal naturaleza son inevitables, reducir el posible impacto que se pueda generar en un colectivo o sociedad, constituye uno de los elementos fundamentales que definen un manejo eficiente de cualquier emergencia, para lograr la reducción del impacto de estos eventos es necesario una actuación efectiva y rápida, en la que toma un rol preponderante la generación de adecuados procesos de gestión de la información. Según la Organización Panamericana de la Salud (2009), en una situación de emergencia sanitaria, la información es la materia prima más preciada e importante, es aquello que todos buscan y necesitan para tomar decisiones, ganar o perder visibilidad o credibilidad y sobre todo, para poder brindar una respuesta oportuna, rápida y adecuada a las personas afectadas por una de estas situaciones.

En este contexto, *“los medios de comunicación son una excelente herramienta de salud pública para comunicar alertas, medidas de prevención e información científica clave para la percepción de riesgo en epidemias”* (Duro, et al., 2018: 9). Sin embargo, en ciertas ocasiones *“han sido cuestionados por exagerar o minimizar los riesgos, y contribuir a mal entendidos sobre problemas epidémicos”* (Duro, et al., 2018). Por lo tanto, el tratamiento informativo adecuado es fundamental para que la ciudadanía se mantenga informada y evitar que experimente sensaciones de miedo, impotencia o frustración frente a los acontecimientos (OPS, 2011). Por lo tanto, este tipo de comunicación *“debe llevar un referente ético y científico con el fin de trascender la sensación de alarma”* (OPS, 2011: 4).

El Consejo de Regulación, Desarrollo y Promoción de la Información y Comunicación, como organismo encargado de la regulación y promoción de los derechos a la información y comunicación, ha desarrollado una serie de estudios investigativos que sirven de guía para los diferentes actores que intervienen en el proceso comunicacional en contextos de emergencia; asimismo, consciente de que la comunicación es un pilar fundamental para mantener a la ciudadanía informada y una forma efectiva de prevenir, detener o reducir el impacto adverso de la percepción ciudadana sobre la crisis generada por la emergencia sanitaria actual; y con el objetivo primordial de combatir la desinformación, presenta la *“Guía emergente: Desinformación en situaciones de emergencia sanitaria”* con

el fin de dotar, a todo aquel que interviene en el flujo de la información, de herramientas prácticas y útiles que garanticen una gestión idónea de la comunicación, enmarcada en el respeto a los derechos y la libertad de expresión con responsabilidad; así como en el derecho de la ciudadanía a ser informada de manera oportuna y veraz.

Este documento está encaminado a solventar la necesidad de contar con herramientas prácticas para el tratamiento de la información que respondan a los actuales tiempos emergentes pero también, establece lineamientos para evitar que el ejercicio comunicacional -por acción u omisión- aproveche estos momentos para generar atención (réditos, clientes, lectores, consumidores, etc.) desde la generación de información que, sin surgir de hechos falsos, esté aislada de su contexto y por lo tanto pueda causar desinformación o posicionar opiniones no declaradas.

3. Objetivo

Proporcionar a periodistas y trabajadores de la comunicación pautas que les orienten sobre el tratamiento idóneo de la información en situaciones de emergencia sanitaria, para establecer estrategias y generación de contenidos informativos efectivos que aporten a la mitigación del impacto de la desinformación y permitan una gestión integral y responsable entre la ciudadanía y los diferentes actores que intervienen en los procesos comunicativos.

4. Desarrollo de informe

Índice temático:

- Referencia normativa básica
- Referencia conceptual
- Libertad de expresión y responsabilidad social de los medios de comunicación en relación con el comportamiento colectivo
- El contexto de la emergencia sanitaria por el coronavirus (Covid-19)
- Desinformación en emergencias sanitarias.
- Enfoque Comunicacional en etapas de la emergencia sanitaria
- Espectacularización y violencia
- ¿Cómo informar en situaciones de emergencia de salud?
- Recomendaciones para combatir la “infodemia”
- Recomendaciones en el ámbito ciudadano
- Bibliografía

4.1 Referencia normativa básica:

Para propender al tratamiento adecuado de la información y generación de contenidos en momentos de emergencia sanitaria, que neutralice la presencia de contenidos que desinforme, es necesario tener en cuenta la normativa vigente en el país, esto permitirá establecer los límites y las posibles vulneraciones a las cuales podemos exponer a la ciudadanía. La Constitución de la República del Ecuador, 2008, artículo 66, número 18 reconoce el derecho al honor y al buen nombre; el número 19 establece el derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de esta naturaleza, así como su correspondiente protección.

La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley; y el número 20, reconoce el derecho a la intimidad personal y familiar.

La Ley Orgánica de Comunicación, 2019, determina, algunos artículos preponderantes para el accionar periodístico:

“Art. 19.- Responsabilidad ulterior.- Para efectos de esta ley, responsabilidad ulterior es la obligación que tiene toda persona de asumir las consecuencias legales posteriores a difundir, a través de los medios de comunicación, contenidos que lesionen los derechos establecidos, en los instrumentos internacionales ratificados por el Ecuador, en la Constitución y la Ley.

“Art. 20.- Responsabilidad ulterior de los medios de comunicación.- Habrá lugar a responsabilidad ulterior de los medios de comunicación, cuando los contenidos difundidos sean asumidos expresamente por el medio o no se hallen atribuidos explícitamente a una persona.

“Art. 21.- Responsabilidad civil.- Será civilmente responsable por las indemnizaciones y compensaciones a las que haya lugar por el incumplimiento de la obligación de realizar las rectificaciones o réplicas o por las afectaciones a los derechos humanos, reputación, honor y el buen nombre de los afectados, la persona natural o jurídica a quien se le puede imputar la afectación de estos derechos, previo al debido proceso.”

“Art. 22.- Derecho a recibir información de calidad.- Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada.

La verificación implica constatar que los hechos difundidos efectivamente hayan sucedido.

La contrastación implica recoger y publicar, de forma equilibrada, las versiones de las personas involucradas en los hechos narrados, salvo que cualquiera de ellas se haya negado a proporcionar su versión, de lo cual se dejará constancia expresa en la nota periodística.

La precisión implica recoger y publicar con exactitud los datos cuantitativos y cualitativos que se integran a la narración periodística de los hechos. Son datos cualitativos los nombres, parentesco, función, cargo, actividad o cualquier otro que establezca conexidad de las personas con los hechos narrados. Si no fuese posible verificar los datos cuantitativos o cualitativos, los primeros serán presentados como estimaciones y los segundos serán presentados como suposiciones.

La contextualización implica poner en conocimiento de la audiencia los antecedentes sobre los hechos y las personas que forman parte de la narración periodística.

Si las personas que son citadas como fuentes de información u opinión tienen un interés específico o vinculación de orden electoral, política, económica o de parentesco en relación a las personas o a los hechos que forman parte de la narración periodística, esto deberá mencionarse como dato de identificación de la fuente.

Art. 71.- Responsabilidades comunes.- La información y la comunicación son derechos que deberán ser ejercidos con responsabilidad, respetando lo establecido en los instrumentos internacionales de derechos humanos, la Constitución y la Ley.

Todos los medios de comunicación tienen las siguientes responsabilidades comunes en el desarrollo de su gestión:

d) Contribuir al mantenimiento de la paz y seguridad; así como promover la cultura de prevención del riesgo de desastres y servir de canal para la difusión de información oficial relacionada con las causas y efectos que puedan producir los eventos peligrosos que afecten a las personas, familias, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 74.- Obligaciones de los medios audiovisuales.- Los medios de comunicación, radio y televisión de señal abierta tendrán la obligación de prestar gratuitamente los siguientes servicios sociales de información de interés general:

a. Transmitir en cadena nacional o local, en todos o en varios medios de comunicación social, los mensajes de interés general que disponga el Presidente de la República o la entidad de la Función Ejecutiva que reciba esta competencia, siempre y cuando se haya notificado al medio con al menos 24 horas de anticipación. Los titulares de las demás funciones del Estado coordinarán con esta entidad de la Función Ejecutiva para hacer uso de este espacio destinado a realizar las cadenas establecidas en este numeral.

Estos espacios se utilizarán de forma coordinada única y exclusivamente para informar de las materias de su competencia cuando sea necesario para el interés general, de acuerdo con los parámetros establecidos en el reglamento general de esta Ley. Los servidores públicos señalados en el párrafo anterior serán responsables por el uso inadecuado de esta potestad;

b. Transmitir en cadena nacional o local, para los casos de estado de excepción previstos en la Constitución de la República, los mensajes que dispongan la o el Presidente de la República o las autoridades designadas para tal fin; (...)

d) Transmitir la vocería oficial designada, con el fin de mantener informada a la población sobre el desarrollo de los eventos peligrosos conocidos como desastres y catástrofes de niveles 4, 5 y con alerta roja, declarados por el ente rector del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, mediante el enlace de los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios; sin que medie necesariamente la declaratoria del estado de excepción.

Se entenderá como interés general aquel conjunto de pretensiones relacionadas con las necesidades colectivas de los ciudadanos y ciudadanas del país.

Art. 91.2.- Principios de la autorregulación.- La autorregulación se guiará por los siguientes principios:

- a) Compromiso con la veracidad de la información;
- b) Apego a la transparencia;
- c) Ejercicio de libertad de expresión y pensamiento; y,
- d) Respeto a los derechos fundamentales.

Art. 91.3.- Fundamentos de la autorregulación.- Los fundamentos de la autorregulación son los siguientes:

- a) Defiende el derecho universal a la comunicación, en beneficio de todos los ciudadanos;
- b) Promueve y protege la libertad editorial;
- c) Promueve la calidad de la información;
- d) Establece un vínculo entre profesionales y ciudadanía sobre bases de confianza;
- e) Propicia el involucramiento de la ciudadanía como parte fundamental de la autorregulación;
- f) Fomenta la responsabilidad social de los medios; y,
- g) Respeto los derechos humanos de los trabajadores de la comunicación.

En relación a la labor periodística, el Código del Trabajo, 2012, determina que son obligaciones del empleador:

Art. 42, Número 16.- Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.

Además, a esta normativa expuesta, se debe tomar en cuenta todo el marco jurídico vigente en el país que tenga correspondencia, así como los acuerdos y normativa internacional al respecto.

4.2 Referencia conceptual:

A continuación se exponen las referencias conceptuales más importantes en relación al tratamiento adecuado de la información en situaciones de emergencia sanitaria.

Acontecimiento periodístico: es *“toda variación comunicada del sistema por la cual los sujetos del mismo se pueden sentir implicados”* (Alsina, 1989: 98).

Calamidad: es *“aquella situación que se alarga en el tiempo, bien por reiteración o prolongación o por sus efectos derivados, como la sequía continuada, los efectos epidemiológicos de un virus residente”* (Villalibre, 2013: 4)

Catástrofe: aquella situación en que un fenómeno infausto e imprevisto afecta a una colectividad de forma global, incluidos sus sistemas de respuesta institucionales. *“En la catástrofe, los individuos afectados no podrán contar con ayuda institucional, al menos en los primeros momentos, y tendrá que hacer frente a las consecuencias del fenómeno con sus propias fuerzas”* (Villalibre, 2013: 4).

Crisis: *“estado delicado y conflictivo en el cual, por circunstancias de origen interno o externo, se rompe el equilibrio y la normalidad de un sistema y se favorece su desorganización”* (Villalibre, 2013: 4).

Comunicación de riesgos: intercambio, en tiempo real, de información, consejos y opiniones entre los expertos, los líderes comunitarios, los funcionarios públicos y las personas en situación de riesgo; la comunicación de riesgos forma parte integrante de toda respuesta de emergencia (OMS, 2018).

Comunicación de riesgos en emergencias (CRE): intervención realizada no solo durante sino también antes (como parte de las actividades de preparación) y después (en apoyo de las intervenciones de recuperación) de la fase de emergencia, con el fin de asegurar que todas las personas en situación de riesgo puedan adoptar decisiones fundamentadas para protegerse a sí mismas, así como a sus familias y comunidades, contra las amenazas para su supervivencia, su salud y su bienestar (OMS, 2018).

Confiabilidad: *“resulta de una actitud permanente de transparencia y franqueza, tan clara y convincente que inspira el reconocimiento del periodista como alguien a quien sí se lo puede creer”* (Austin 2005: 1).

Contextualización: *“poner en conocimiento de la audiencia los antecedentes sobre los hechos y las personas que forman parte de la narración periodística”* (LOC. Art. 22).

Contrastación: implica *“recoger y publicar, de forma equilibrada, las versiones de las personas involucradas en los hechos narrados, salvo que cualquiera de ellas se haya negado a proporcionar su versión, de lo cual se dejará constancia expresa en la nota periodística”* (LOC. Art. 22).

Corresponsabilidad: el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la corresponsabilidad como: *“responsabilidad compartida”*. De este modo, la responsabilidad compartida es una acción donde todos los actores implicados en una determinada situación, deberán actuar entre sí. *“implica no tanto la selección de un determinado nivel en perjuicio de otro, sino, más bien, una intervención mixta de actores e instrumentos en los niveles adecuados”* (Sanz, 2000: 561). La corresponsabilidad o responsabilidad compartida quiere decir que la responsabilidad en una situación no recae exclusivamente en un sujeto determinado, sino sobre todos los actores implicados.

Desastre: cuando toda la población de forma indiscriminada, se ve afectada por los hechos infaustos, y la vida social cotidiana se ve alterada. *“En los desastres los sistemas de respuesta institucionales, públicos y privados, también pueden quedar indemnes y pueden ayudar a la colectividad afectada”* (Villalibre, 2013: 4).

Descontextualización: *“es el proceso mediante el cual se saca de su contexto a un enunciado. Un mensaje descontextualizado es aquel que ha sido despojado intencionada o accidentalmente de la información circunstancial que mantenía íntegro su significado. El enunciado sufre una desubicación que anula parcial o totalmente la intención comunicativa y el contenido de éste”* (Portillo, 2013: 112). En este sentido, la descontextualización cuando es intencionada *“tiene como objetivo la tergiversación, la falsa noticia en medios sensacionalistas, el engaño y en definitiva la deformación del mensaje original. La descontextualización no intencionada puede deberse a la pérdida de información, a la confusión o proyección de contextos similares pero no idénticos, a la utilización no referenciada de citas cristalizadas por el uso, etc.”* (Portillo, 2013: 112)

Desinformación: información falsa que ha sido creada deliberadamente para dañar a una persona, grupo social, organización o país (Ireton & Posetti, 2018). Esta categoría *“implica la manipulación de los hechos para que parezca que son verdaderos... también tiene por objetivo modificar las opiniones,”* (Muñoz, 2017: 27), es decir, la persona, al estar expuesta a la desinformación conoce de mala manera la realidad y construye sus relaciones desde la perspectiva de lo falso y por ende no logra distinguir lo que es auténtico (Muñoz, 2017).

Emergencia: es definida como *“aquella situación que aparece cuando en la combinación de factores conocidos, surge un fenómeno o suceso que no se esperaba, eventual, inesperado y desagradable por causar o poder causar daños o alteraciones en las personas, los bienes, los servicios o el medioambiente”* (Valero, et al., 2001: 3). La emergencia irrumpe y altera la normalidad de una comunidad, sin embargo, no rebasa ni excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

Epidemia: es aquel proceso de enfermedad que *“ataca a un gran número de personas o de animales en un mismo lugar y durante un mismo período de tiempo”* (Secretaría de Salud - Honduras, 2020: 5).

Espectacularización: corresponde al proceso de explotación de los recursos periodísticos y audiovisuales que hacen los medios de comunicación buscando generar emociones en la audiencia (Ferrer, 2011). Se caracteriza por ser *“una forma de atracción del espectador hacia un contenido específico, ya sea dando cabida a personajes del común, buscando el entretenimiento constante, saciando la curiosidad del público, diseñando o*

seleccionando imágenes conmovedoras o elaborando narrativas audiovisuales que construyen los discursos espectaculares” (Ferrer, 2011: 90).

Información Pública: aquella información que cumple con las siguientes características: *“ser completa, precisa y relevante para el bien social. Para ser ‘relevante’, la información ha de hablar de aquellas realidades económicas, políticas, sociales, jurídicas, culturales, etc., que los miembros de una sociedad necesitan conocer para poder organizar su vida en una determinada comunidad, y desarrollar los elementos culturales, artísticos y de valor que enriquecen la vida de los hombres en sociedad”* (Cachán & Gonzales, 2014: 23).

Información de Salud: es toda aquella que tiene que ver con *“el bienestar, la prevención y tratamiento de las enfermedades, y cualquier otra decisión relacionada con la salud y el cuidado de la salud. También incluye la información necesaria para tomar decisiones sobre productos y servicios médicos”* (Cachán & Gonzales, 2014: 25).

Información errónea: conocida en inglés *“misinformación”*, corresponde a toda información que es falsa pero no creada con la intención de causar daño (Ireton & Posetti, 2018).

Información maliciosa: corresponde a toda información basada en la realidad, pero utilizada para infligir daño a una persona, grupo social, organización o país (Ireton & Posetti, 2018).

Pandemia: es definida como pandemia a *“la propagación mundial de una nueva enfermedad”* (Secretaría de Salud - Honduras, 2020: 5).

Prevención: acción que reconoce la necesidad de *“gestionar anticipada y adecuadamente los riesgos que estamos expuestos en el ciclo de la vida a fin de evitar o mitigar sus efectos incluyendo de forma prioritaria la educación en principios y valores, la medicina preventiva, el deporte y la recreación como elementos fundamentales para el desarrollo y seguridad social de la población”* (Secretaría de Salud - Honduras, 2020: 5).

Riesgos Profesionales: son *“los accidentes o enfermedades a que están expuestos los trabajadores (as) en ocasión o a causa de las labores que ejecutan por causa ajena. También se entiende por riesgo profesional, toda lesión, enfermedad o agravación que sufra posteriormente el (la) trabajador (a), como consecuencia directa, inmediata e indudable de un accidente de trabajo o enfermedad profesional de que haya sido víctima”* (Secretaría de Salud - Honduras, 2020: 5).

Tratamiento informativo: se entiende al tratamiento informativo como *“la valoración cualitativa que se hace de los hechos; la frecuencia y la amplitud, que representan la valoración cuantitativa de los eventos o de las fuentes; está representado por el número de veces en que se presenta un tema o fuente y el espacio o tiempo que los medios le conceden”* (Paz, et al, 2009: 51).

Sensacionalización: es la *“tendencia a presentar los hechos y las noticias de modo que produzcan sensación, emoción o impresión”* (Berti, 2010:43).

Sensacionalismo: es una “modalidad de publicación de las noticias que busca provocar en la audiencia una reacción emocional. Objetivo de carácter comercial más próximo al entretenimiento que a la información” (Klahr & Barata, 2009: 301). En este sentido, explota “el interés humano definido como dramatismo y dolor que promueven la identificación, la conmiseración y el impacto refiriéndose a aquello que provoca reacciones emocionales, lo más fuertes posibles” (Díaz, 2017: 6).

Veracidad: se refiere a la condición de una persona “que dice, usa o profesa siempre la verdad, entendiendo así la responsabilidad que tienen los comunicadores de difundir un contenido investigado y fiel a la realidad, conscientes del papel que tienen como formadores de una sociedad constructiva” (Vásconez, 2019: 179).

Verificación: implica constatar que los hechos difundidos efectivamente hayan sucedido (LOC, 2019: Art. 22).

Vulnerabilidad: aquella “situación debidamente calificada, en que se encuentran personas expuestas a los principales riesgos socioeconómicos asociados al curso de vida, tales como muerte, invalidez, vejez, desempleo, enfermedades, accidentes, entre otros; y que generan, orfandad, viudez, incapacidad, ancianidad, factores de discapacidad física o mental y otros similares generadores de pobreza” (Secretaría de Salud - Honduras, 2020: 5).

4.3 Libertad de expresión y responsabilidad social de los medios de comunicación en relación con el comportamiento colectivo¹

La Corte Interamericana de Derechos Humanos² ha señalado que la libertad de expresión tiene una dimensión individual y una dimensión social; las mismas que además de su importancia por sí misma, también son relevantes porque a partir de ellas se desprenden una serie de derechos protegidos por los sistemas nacionales e internacionales de derechos humanos.

Ambas dimensiones gozan de igual importancia y deben ser garantizadas plenamente por los Estados, en forma simultánea, para permitir la efectividad del derecho a la libertad de expresión, en los términos previstos por el artículo 13 de la Convención Americana. Ambas dimensiones de la libertad de expresión requieren que nadie sea arbitrariamente menoscabado o impedido de manifestar su propio pensamiento; por tanto, se trata de un derecho de cada individuo; pero implica también y por sobre todo, un derecho colectivo a recibir cualquier tipo de información y a conocer la expresión del pensamiento ajeno. En este sentido, para el ciudadano común, en el ejercicio de la libertad de expresión tiene tanta importancia el conocimiento de la opinión ajena o de la información de que disponen otros como el derecho a difundir la propia.

¹ De acuerdo a lo establecido por la Coordinación de Promoción de los Derechos de la Comunicación de Información del Consejo de Comunicación en el documento “Marco Conceptual: Manejo mediático en emergencias sanitarias” realizado en el 2020.

² (Caso Norín Catrimán y otros dirigentes, miembros y activista del pueblo indígena Mapuche vs. Chile)

Desde la dimensión colectiva del derecho a la libertad de expresión, los medios de comunicación social adquieren especial relevancia, su capacidad operativa permite que sus mensajes puedan llegar masivamente a la comunidad; de ahí que en tiempos de crisis epidemiológica, expansión de una pandemia o cualquier tipo de circunstancia permanente o transitoria que amenace la bio seguridad de la sociedad, su rol adquiere especial relevancia.

El Estado constituye el principal garante de los derechos fundamentales, no obstante, no puede ser considerado el único; por el contrario, cualquier persona natural o jurídica, que por su actividad o posición social sea capaz de ejercer poder físico o simbólico dentro de una sociedad, lejos de convertirse en una amenaza para los derechos, adquiere el rol de garante subsidiario puesto que esta posición de privilegio solamente puede ser legítima en un estado constitucional de derechos y justicia, cuando facilita o promueve el ejercicio de los derechos de la comunidad.

La relevancia de los medios de comunicación en la sociedad se establece en la Constitución de la República, en cuyo artículo 115 se les reconoce como aquellos mecanismos por medio de los cuales se materializa el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la comunicación masiva³.

Una vez analizada la posición estratégica que tienen los medios de comunicación masivos en la sociedad, y si bien no puede haber jerarquía en abstracto entre sus dimensiones individuales y colectivas, queda claro que al no tratarse de un derecho absoluto, como ninguno otro, el derecho a la libertad de expresión, en tiempos de emergencia sanitaria, epidemiológica o de desastres, como expresión de la dimensión social de la comunicación, adquiere especial relevancia en la transmisión de la información necesaria que conduzca y articule a la ciudadanía a superar la crisis y evitar que una situación de calamidad pública pueda escalar a niveles incontrolables.

4.4 El contexto de la emergencia sanitaria por el coronavirus (Covid-19)

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó a la Organización Mundial de la Salud sobre un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, incluyendo siete casos graves. El agente causante de esta neumonía fue identificado como un nuevo virus de la familia *Coronaviridae* que posteriormente se ha denominado SARS-CoV-2. (Centro de Coordinación de Alertas y emergencias Sanitarias – España). El cuadro clínico asociado a este virus se ha denominado COVID-19.

³ Entendiéndose que el espectro radioeléctrico es de propiedad exclusiva e intransferible del Estado y que las estaciones de radio y televisión requieren de la adjudicación de contratos de concesión de frecuencias para emitir su señal; queda claro que este tipo de medios de comunicación a los que agregaríamos los medios impresos, ejercen su actividad con autorización expresa del Estado, quien ha de velar por el buen uso de estos canales.

Se trata de una enfermedad que se extiende con mayor velocidad que otras infecciones, incluso más que la gripe común. Cuando el número de personas infectadas por cada enfermo –lo que se conoce como tasa de reproducción (RO)– es superior a uno, la enfermedad tiende a extenderse con mayor celeridad. La tasa de reproducción del Covid-19 es de las más altas en comparación con otras enfermedades de su tipo: se estima que infecta en 2.68 personas por cada individuo contagiado, mientras que la tasa de la gripe común es de 1.28; solo es superada por la tasa del SARS que alcanza una cifra de 3.0 personas por individuo contagiado (Martínez et al, 2020: 3)

El día 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud declaró la pandemia mundial. En el Ecuador, mediante Acuerdo Ministerial No 00126-2020 emitido el 11 de marzo por la Ministra de Salud, se declara el Estado de Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud.

4.5 Desinformación en emergencias sanitarias.

En una emergencia sanitaria como la sucedida por el coronavirus (Covid-19), la responsabilidad de los medios y profesionales de la comunicación, necesaria y obligatoriamente, debe responder al compromiso social de considerar a la información periodística como bien social y no como un producto, realizando una especie de simbiosis entre el ejercicio de comunicar y el bien común.

Si bien los medios son empresas lucrativas que deben vender para generar ingresos, no debe recurrirse a imágenes de las personas en las que se atente contra su dignidad humana y las convierta en meros productos mercantiles. El comunicador social nunca debe desinformar de manera premeditada, desconocer el idioma o no tener conocimientos previos acerca del tema sobre el cual se hace difusión profesional porque puede conducir al periodista de investigación a la ofensa, el perjuicio o menoscabo de personas o de ciertos estratos de la sociedad (UNESCO, 2011:34).

Estos elementos se encuentran relacionados con principios éticos que guían la acción comunicativa. *“bajo la óptica de la ética profesional los procesos de información y comunicación en situaciones de emergencia tienen como fin último, velar por la protección y asistencia de las personas afectadas, los bienes y el medio ambiente”* (UNESCO, 2011:34). El ejercicio periodístico debe proporcionar, por lo tanto, información útil, verificada, contextualizada, completa, precisa y comprometida con la ciudadanía, para constituirse, de manera general, en una herramienta en contra de los rumores, las noticias falsas, y la desinformación.

La desinformación remite a *“la difusión intencionada de información no rigurosa que busca minar la confianza pública, distorsionar los hechos, transmitir una determinada forma de percibir la realidad y explotar vulnerabilidades con el objetivo de desestabilizar”* (Olmo, 2019: 4). Por su parte, José Manuel Rivas Troitiño define a la desinformación como *“toda situación en la que al receptor no se le permite el ejercicio pleno del derecho a la información”* (1995: 81).

Los efectos de la desinformación son evidentes tanto en las redes sociales como en el ejercicio cotidiano de la profesión periodística⁴, generando incertidumbre, manipulación y ruidos comunicacionales lo cual quebranta la confianza de la ciudadanía en los medios de comunicación (Aguaded y Romero-Rodríguez, 2015) así como incrementa la infoxicación⁵ y tendencia a la sobresaturación de las redes sociales (Romero, 2014).

La Organización Mundial de la Salud, OMS, plantea que además de enfrentarse a una pandemia, en el caso de la COVID-19 el mundo se enfrenta también a lo que denomina una *“infodemia”*, que son una cantidad excesiva de información sobre un problema que dificulta encontrar una solución. Estas pueden difundir errores, desinformación y rumores. También pueden obstaculizar una respuesta efectiva, así como crear confusión y desconfianza en las personas con respecto a las soluciones o los consejos que se plantean para prevenir la enfermedad. Este tipo de fenómenos ocasiona:

Desconfianza en la ciencia y en las instituciones, en las narrativas oficiales. No hay vacuna informativa capaz de superar, en estos momentos, la fuerza viral de la desinformación generada en torno a una pandemia que ha amplificado las vulnerabilidades de un mundo conectado física y comunicativamente (Colomina, 2020: 1).

En este sentido, Javier Bernabé (2015) indica que varios autores como Ignacio Ramonet, Pascual Serrano, Noam Chomsky y José Manuel Rivas Troitiño coinciden en que:

(...) la desinformación -sobreinformación⁶, infopolución⁷ o manipulación- está relacionada con la falta de rigor y contexto, la omisión (intencional o no) de datos relevantes, la intoxicación por datos irrelevantes, la simplicidad, la parcialidad, el uso de determinadas fuentes o la ausencia de ellas, entre otros criterios (Bernabé, 2015: 24).

4 “entre otros motivos, porque los medios tradicionales y las nuevas redes sociales comparten espacio, canales de distribución, herramientas discursivas. Forman parte, por tanto, de un ecosistema comunicativo digital que los ciudadanos tienden a percibir como un todo” (Mayoral et al, 2019: 397)

5 Término que “surge de la unión de las palabras -información e intoxicación-, dada por la imposibilidad de ‘digerir’ una gran cantidad de información, lo cual ocasiona déficit atencional ante estímulos info-comunicacionales o la imposibilidad de captar los mismos y reconfiguración de la entramada de conexiones cerebrales acorde a los niveles de información actuales” (Visentín, 2008).

6 La sobreinformación es *“la cantidad excesiva de información que se proporciona en un medio, lo que hace muy difícil para el individuo la transformación y absorción de tareas, porque a veces no puede valorar la validez existente detrás de la información”* (Toffler, 1980 En: Caldevilla, 2013:38).

7 Es *“la infopolución o infoxicación la cantidad de información que llega al receptor le hace pensar paradójicamente que está totalmente informado cuando en la realidad se ha superado su capacidad de selección. Nada más lejos de la verdad, puesto que la realidad es ilimitada y por ello no es posible cubrir todos los acontecimientos del mundo”* (Caldevilla, 2013: 50).

Por lo tanto, la desinformación está directamente asociada con la calidad informativa y el “*periodismo de calidad*”⁸ que Bernabé relaciona a su vez con el tratamiento informativo que “*influye en cómo las personas construyen y comprenden la realidad*” (2015: 40). La calidad y el tratamiento informativo son la base sobre la cual se construyen la credibilidad⁹, la satisfacción y confianza de las audiencias, siendo estas “*variables actitudinales, resultado de un proceso cognitivo en el que la persona examina y evalúa de modo subjetivo las cualidades de una fuente informativa (sea el medio o un periodista) o el contenido de sus mensajes*” (Serrano-Puche, 2017: 330).

En la credibilidad intervienen varios factores, mismos que los graficamos a continuación:

Gráfico 1: la generación de la credibilidad



Elaboración: Propia
Fuente: Ortiz, 2014: 85

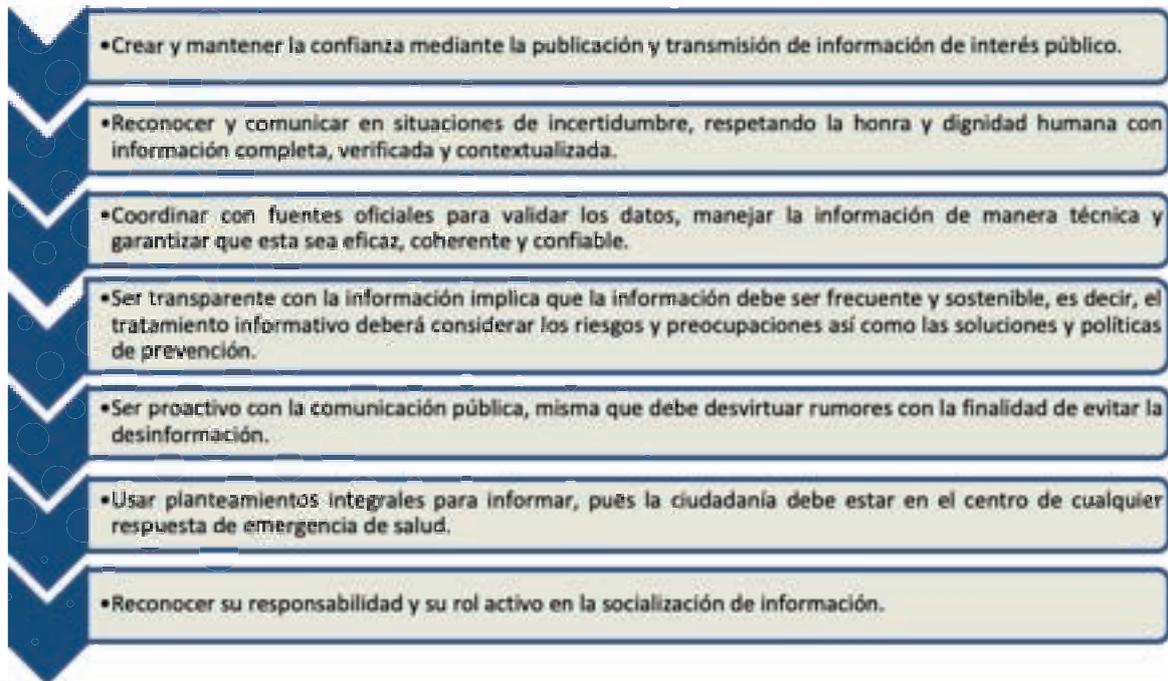
En este sentido, cabe reflexionar que si bien la cobertura “*minuto a minuto*”, en determinados casos ayuda a sensibilizar y dar cuenta de los acontecimientos, estos contenidos, sin la precisión o contrastación debida, pueden distorsionar la realidad y las necesidades prioritarias de los afectados.

Una de las formas en las que se puede evitar desinformar en un escenario de crisis o emergencia es seguir las siguientes recomendaciones:

8 En el periodismo, la calidad está relacionada con “*la noción de reputación de un periodista, que sería consecuencia de la valoración que hicieran de su trabajo los grupos de interés prioritarios de ese periodista, entre los cuales, lógicamente, se encontrarán sus lectores, la empresa para la que trabaja, sus colegas, los sujetos u organizaciones que habitualmente serán protagonistas de su información, sus fuentes habituales, los líderes de opinión de su entorno*” (Ortiz, 2014: 84).

9 Cuyos principios son “*la confiabilidad, la veracidad, la claridad y la imparcialidad en la gestión informativa*” (Vásconez, 2009: 179).

Gráfico 2: Recomendaciones para no desinformar



Elaboración: Propia

Fuente: Organización Mundial de la Salud, 2009: 4-20

En el ámbito periodístico la desinformación puede presentarse a través de cualquier elemento que constituya una nota informativa, ya sea impresa o audiovisual, como por ejemplo, las fotografías e imágenes, pies de fotos, el texto y el discurso, los titulares o claquetas en televisión, o cualquier otro componente como signos de puntuación, colores, tipografía, etc.

A esto se suma, el uso de palabras específicas en títulos, subtítulos y párrafos introductorios cumplen una función que tanto en prensa como en televisión constituyen un mecanismo para provocar interés, atención y suspenso en el lector.

Existen dos hechos reveladores de la gran importancia que tienen los titulares que encabezan los textos periodísticos publicados por los periódicos. Uno, la inmensa mayoría de los lectores de periódicos son en realidad lectores de titulares y sólo reparan en el cuerpo de la información si se sienten suficientemente atraídos por los elementos de cabecera. Y dos, que el mayor esfuerzo y cuidado de los responsables de la redacción de un periódico está dedicado a poner titulares a los textos periodísticos que han elaborado los periodistas porque, en buena medida, de ellos dependerá la mayor o menor ganancia de lectores. Ambos fenómenos han dado lugar una peculiar adaptación del lenguaje para satisfacer, por un lado, la necesidad de atraer e incluso seducir al lector y, por otro, la exigencia de comunicar eficazmente la información periodística a través de los titulares (Zorrilla, 1996: 8).

En el caso en *“aquellos ciudadanos que hayan tomado exclusivamente los titulares como referencia informativa de la actualidad, se habrán encontrado con una reconstrucción de la misma un tanto alarmista y no es de extrañar que esto les haya provocado miedo o inseguridad”* (Costa, 2011: 60). Por ello, es importante que los trabajadores de la comunicación sean conscientes sobre la responsabilidad a la hora de informar.

4.6 Enfoque Comunicacional en etapas de la emergencia sanitaria

Una emergencia sanitaria, al ser un evento que genera la sensación de separación entre las personas, los recursos y las redes de apoyo familiar y social¹⁰, puede afectar a la sensación de seguridad que los seres humanos necesitan para su salud emocional y física (Ballis, 2014). Para lograr un enfoque comunicativo óptimo, eficaz y eficiente, los responsables de los medios de comunicación deben:

1. Seleccionar a los periodistas con formación en cobertura y actuación en escenarios de crisis sanitarias (si no los tienen, lo óptimo es implementar programas internos para formarlos).
2. Afrontar con profesionalismo y ética este tipo de eventos, esto implica:
 - a. Mostrar empatía;
 - b. Mantener la distancia emocional;
 - c. Informar con objetividad;
 - d. Tomar en cuenta el componente emocional para comprender la situación;
 - e. Afrontar el estrés y el trauma derivado de intervenir en la emergencia sanitaria;
 - f. No ocasionar interferencia en otras actividades.

La población antes, durante y después debe ser informada y orientada adecuadamente, para evitar vacíos informativos que puedan generar actitudes erróneas, desinformación, noticias contradictorias y hasta falsas.

De acuerdo a las fases de una emergencia de salud, el accionar de los medios de comunicación en la construcción de contenidos comunicacionales debe ser el siguiente:

¹⁰ Las redes de apoyo familiar y social constituyen una fuente de recursos materiales, afectivos, psicológicos y de servicios, que pueden ponerse en movimiento para hacer frente a diversas situaciones de riesgo que se presenten en los hogares, como falta de dinero o empleo, como apoyo en caso de una enfermedad o para el cuidado de niñas, niños o personas adultas mayores (Instituto Nacional de las Mujeres-México, 2015: 1).

Gráfico 3: Recomendaciones para no desinformar

Período	Acción de Comunicación	
Alerta de pandemia PREVENCIÓN	<p>Educar, sobre los diferentes riesgos o peligros y sobre la manera adecuada de actuación ante ellos.</p> <p>Advertir, sobre el riesgo o el peligro.</p> <p>Informar, sobre el tipo de emergencia sanitaria.</p> <p>Difundir, medidas de prevención.</p> <p>Referir, fuentes autorizadas y oficiales como parte de la orientación hacia la población.</p> <p>Concientiar y orientar, a las autoridades sobre la manera adecuada y oportuna de informar sobre el evento.</p>	<p>Educación</p> <p>Capacitación</p> <p>Promoción</p> <p>Información</p>
Pandémico ATENCIÓN	<p>Relatar el suceso o la situación de la comunidad afectada.</p> <p>Informar para contrarrestar los falsos rumores.</p> <p>Socializar disposiciones emitidas por las autoridades que administran la emergencia en la comunidad.</p>	<p>Información:</p> <p>Veraz</p> <p>Contrastada</p>
Post pandemia REHABILITACIÓN	<p>Difundir información sobre planes y estrategias para la reconstrucción y rehabilitación de las zonas afectadas.</p> <p>Capacitar y orientar sobre lo que debe hacer la comunidad para colaborar en la rehabilitación.</p> <p>Promover planes y estrategias en las que pueda actuar la sociedad civil para colaborar con la rehabilitación.</p>	<p>Información</p> <p>Capacitación</p> <p>Promoción</p>

Elaboración: Propia
Fuente: OPS/OMS, 2009

Un aspecto importante a tener en cuenta en la gestión informativa es el ámbito externo. Las agencias internacionales al ser intermediarias de la gestión informativa provenientes de otros contextos mundiales, pueden tender a la desinformación, pues, pueden generar “un ‘efecto ventrílocuo’ de una información transmitida de forma idéntica por distintas voces, dando una apariencia de diversidad y pluralidad de medios, aun cuando la información difundida es prácticamente la misma” (Romero, 2014: 329).

En cuanto a la información que se emite desde el país hacia otros medios de comunicación internacionales, esta debe estar fundamentada en los procesos de autorregulación y gestión de calidad.

Finalmente, en todo momento los y las periodistas deben realizar el trabajo periodístico de manera segura a través de medidas de auto protección, como el uso de indumentaria adecuada para acercarse a espacios de posible contagio, (de acuerdo con el Código del

Trabajo, Art. 46, el empleador es el obligado a proporcionar a sus trabajadores la instrumentaria adecuada y un ambiente saludable y libre de riesgos a su salud e integridad); en contextos de emergencia sanitaria, evitar que las y los comunicadores pongan en riesgo su propia integridad durante la cobertura periodística. Se sugiere tomar en cuenta la “*Guía emergente: recomendaciones para realizar cobertura periodística en contextos de emergencias sanitarias*” emitido por el Consejo de Comunicación y disponible en: http://bit.ly/Guia_Coberturas_1

4.7 Espectacularización y violencia

Muchas veces el ejercicio periodístico en momentos de catástrofe termina por incurrir en prácticas violentas o de espectacularización.

En el caso de los emergencia sanitaria, la espectacularización es un tratamiento mediático de los acontecimientos que, a través del empleo de diferentes técnicas, se acerca a los protagonistas de la calamidad pública sin respetar sus derechos humanos a la información, afectando directamente a principios básicos de la dignidad humana, como el imperativo kantiano de no tratar a las personas como medios, para fines que no le sean propios (Kant, 1996).

Un tratamiento informativo basado en la espectacularidad abandona el análisis o la descripción en profundidad de las consecuencias de una emergencia sanitaria, para dar paso a la producción de contenidos que apelan a la emoción del espectador. Fenómeno caracterizado por la reproducción de noticias falsas o la producción de contenidos informativos que apelan a la emoción, sin contextualizarlas con lo cual se fomenta la desinformación de las audiencias.

Sin embargo, el tratamiento de la noticia en momentos de emergencia sanitaria debe privilegiar la integridad humana de las víctimas, también de los periodistas para lo cual el periodista tiene que actuar con prudencia para no entorpecer las actividades de rescate o atención ya que la dignidad de las personas es un derecho inalienable que no se suprime en momentos de emergencia.

La dignidad de la persona es el rasgo distintivo de los seres humanos respecto de los demás seres vivos, la que constituye a la persona como un fin en sí mismo, impidiendo que sea considerada un instrumento o medio para otro fin, además de dotarlo de capacidad de autodeterminación y de realización del libre desarrollo de la personalidad. La dignidad es así un valor inherente a la persona humana que se manifiesta a través de la autodeterminación consciente y responsable de su vida y que exige el respeto de ella por los demás (Nogueira, 2010:2).

En este sentido, el tratamiento periodístico debe mantener un firme respeto hacia la integridad de las personas que están siendo afectadas por la enfermedad. Así como procurar un enfoque comunicativo que tome en cuenta los diversos contextos sociales, ya que no es lo mismo cómo se vive una emergencia en un determinado lugar que en otro.

5. Recomendaciones

5.1 ¿Cómo informar en situaciones de emergencia de salud?

El papel de los medios como difusores de la información que la población necesita, requiere de un manejo ético y reglas claras, *“sobre todo frente a la falta de certezas y la incertidumbre. Se necesita -y se espera- una comunicación auténtica, transparente, que evidencie los niveles de certidumbre e incertidumbre frente a una situación dada”* (Duro, et al., 2018 : 9).

Por consiguiente para no desinformar es necesario que el tratamiento informativo se constituya en *“una labor responsable y comprometida con el bien común de los ciudadanos (no alarmar, transmitir un mensaje de serenidad y facilitar la solución del problema en lugar de agravarlo)”* (García, 2017: 18), toda vez que:

Los profesionales de los medios de comunicación nos dedicamos a interpretar la realidad. Somos mediadores sociales que buscamos puntos de equilibrio entre el exceso de información del experto o del monopolizador y la falta de información de la población general sobre ese aspecto concreto. Nuestro trabajo consiste en desmontar ese desequilibrio de la información, pero los resultados son aleatorios, puesto que no existe ningún método científico de elaboración de informaciones, aunque la experiencia profesional, el conocimiento de la idiosincrasia del colectivo que constituye nuestra audiencia y, en muchas ocasiones, la intuición, constituyen poderosas herramientas de apoyo. No es necesario saber mucho de lo que se quiere contar; sino saber transmitir la información precisa con una secuencia lógica y unos términos que resulten asequibles para la mayoría (Martínez, 2006: 438 – 439).

A continuación se establecen algunas recomendaciones para contribuir al combate de la desinformación¹¹:

Recomendaciones para evitar la desinformación en emergencias sanitarias:

Acciones recomendadas en el período de alerta de pandemia: etapa de elaboración de información preventiva y preparación de periodistas y trabajadores de la comunicación para abordar la cobertura de la emergencia. Se recomienda:

I. Las fuentes de información

Identificar cuáles son las principales fuentes gubernamentales y no gubernamentales que están vinculadas con la gestión de emergencia sanitaria para establecer una agenda de contactos ante una futura situación de calamidad pública.

¹¹ Estas recomendaciones están fundamentadas en la Guía para la cobertura periodística responsables de desastres y catástrofes, realizado por La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual de Argentina, 2014.

II. La inclusión de la emergencia sanitaria en la agenda mediática

Brindar información preventiva que oriente la respuesta de la población ante una futura situación infecto contagiosa, incluyéndola como tema de agenda para contribuir a la reducción de los riesgos y consecuencias del impacto.

III. La preparación para afrontar la emergencia

Participar de las capacitaciones gestionadas tanto por organismos públicos y/o privados como del propio medio y promover encuentros de discusión para:

- a) abordar las posibles coberturas periodísticas sin poner en riesgo la propia vida y sin obstaculizar las tareas de asistencia y rescate.
- b) difundir los derechos de los comunicadores a capacitación permanente, una vestimenta adecuada y contención terapéutica.
- c) analizar las coberturas anteriores para identificar aciertos y errores, difundir protocolos vigentes del medio, nacionales, internacionales y códigos de ética periodística, que ayuden a comprender los fenómenos para abordarlos en forma correcta y producir información socialmente necesaria y funcional a las distintas etapas de la emergencia.
- d) detectar las diversas problemáticas ambientales y sus implicaciones.
- e) Contactar directamente con las autoridades que lideran la gestión de la emergencia para que puedan coordinar acciones o recurrir a ellas ante eventualidades y peligros.

IV. Cobertura Preventiva

a) Noticia reposada. Hay posibilidad de irse a las causas, buscar otras fuentes, interpretar datos estadísticos, mencionar legislaciones vigentes, ver cómo resolvieron una situación similar otros países.

b) Buscar planes. Estar al tanto de las directrices, las políticas y los reglamentos del país. Contar con ese conocimiento técnico de antemano le permitirá hacer una mejor cobertura.

c) Pase lista. Haga un chequeo del listado de acciones preventivas en el lugar, institución o comunidad que usted está reportando. Piense en responder lo siguiente: ¿Es vulnerable? ¿Hay un plan de ordenamiento o está en camino? ¿Funciona el Comité de Emergencia Municipal y/o Comunal? ¿Se ha revisado la infraestructura pública: escuela, puente, centro de salud? ¿Qué dice la legislación sobre esas construcciones? ¿Hay gente preparada en la comunidad?

d) Énfasis en lo educativo y formativo. A través de su información, promueva actitudes positivas y proactivas de parte de la comunidad para la toma de decisiones.

e) Alerta, no alarma. Para aquellas amenazas en las que sea posible poner a funcionar previamente un estado de alerta comunal, promueva mensajes que faciliten por un lado las respuestas oficiales y, por otro, la organización de la comunidad.

Acciones recomendadas durante el período pandémico: etapa de la producción y difusión de información en situaciones de emergencia. Se recomienda tomar en cuenta:

I. El rol social de las y los comunicadores

Centrar la cobertura en brindar información que coopere en la orientación de la población para que pueda participar de un modo activo y responsable de las acciones de evacuación y rescate. Para lograrlo, es aconsejable:

- a) Brindar datos precisos y verificados en fuentes de información jerarquizadas y fehacientes.
- b) Evitar la información que no sea reconocida o cuya difusión incremente la situación de pánico.
- c) Ser cuidadosos con el modo de significar el evento ocurrido, ya que definir una emergencia como masacre, atentado, u otras rotulaciones imprecisas, puede tener una incidencia negativa en la recepción de la audiencia y en la consiguiente recuperación de la trama social.
- d) Evitar la espectacularización de la emergencia, ya que se debe privilegiar la función de servicio por sobre la búsqueda de rating.
- e) Evitar la musicalización de los relatos de vida y de las imágenes de personas afectadas para añadir dramatismo.
- f) Procurar un trabajo de integración y complementariedad con las personas expertas en la asistencia de la situación de emergencia y los organismos de salud, ya que los mismos necesitan que los comunicadores transmitan sus saberes a toda la población, al mismo tiempo que requieren que éstos no obstaculicen las tareas de asistencia.
- g) Asumir que el flujo informativo es irregular para no forzar la cobertura cuando no hay nuevos datos.

II. La preservación de la propia vida

Evitar poner en riesgo la vida por encontrar la primicia. Si la situación o el terreno de cobertura se tornan peligrosos, es aconsejable que los comunicadores se pongan a resguardo y solo continúen la cobertura si es seguro hacerlo. Asimismo, es preciso tener presente que, aunque es habitual sentir deseos de ayudar a los afectados, es más adecuado alertar a los organismos especializados que están realizando las tareas de asistencia y rescate.

III. La información al servicio de la comunidad

Es necesario:

- a) Difundir las tareas de quienes asisten a las personas damnificadas. Es recomendable informar a la población a partir de la contextualización de los siguientes aspectos:

- Medidas para prevenir riesgos, accidentes, enfermedades y problemas sanitarios.
- Lugares de traslado y refugio de evacuados oficiales.
- Hospitales con recursos para recibir damnificados. Informar sobre medidas excepcionales que se estén llevando a cabo (habilitación de salas especiales, suspensión de consultas externas, contratación de médicos residentes, campañas de vacunación, etc.).
- Elementos y alimentos que se necesitan, de acuerdo con lo establecido por los especialistas, y lugares a los cuales acercarlos.
- Números telefónicos de emergencia y asistencia.

b) Informar sobre la gravedad de los acontecimientos: magnitud de los daños humanos y materiales (destrucción de viviendas, edificios públicos, infraestructura sanitaria, caminos y rutas).

c) Amplificar las directivas que contribuyen a un desenlace efectivo de la situación:

- Orientar a dónde llamar o dirigirse para conocer la nómina de víctimas.
- Dónde deben acudir los damnificados para obtener información.

d) Construir mensajes que combinen la rigurosidad explicativa con la sencillez de vocabulario para garantizar el acceso y la comprensión de la audiencia que no está especializada en el tema. Para esto puede ser apropiado:

- Priorizar la presentación de información socialmente necesaria por sobre el material audiovisual de alto impacto, ya que su emisión sistemática puede contribuir a incrementar las sensaciones de alarma y temor en la población.
- Adaptar los informes científicos y técnicos de las personas especialistas a un lenguaje coloquial.
- Visibilizar las fechas de las imágenes que se emiten para evitar que el material de archivo se confunda con la situación actual, ya que propiciar asociaciones erróneas puede derivar en un incremento del pánico social.
- Evitar las siglas o, si se utilizan, explicarlas.
- No reemplazar la carencia de datos con exceso de adjetivos calificativos que puedan contribuir a la inestabilidad social.
- Complementar la presentación de información con material gráfico.
- Brindar resúmenes periódicos y extenderse en la presentación de los detalles que sea necesario conocer para entender la información, ya que es probable que el público no siga la cobertura de la emergencia durante todo el día.

e) Evitar la difusión de los mitos y rumores que se generan en torno a la situación de emergencia sanitaria, esto debido a que puede incrementar la confusión y sensación de pánico en la población.

IV. El tratamiento de las fuentes de información

Es necesario:

- a) Diversificar las fuentes de consulta para proporcionar una variedad de perspectivas sobre el hecho y descartar imprecisiones y dudas. Constituyen fuentes oficiales aquellas voces de los organismos especializados que se encargan de atender la emergencia y gestionar la ayuda humanitaria.
- b) Estar en contacto con la Sala de Situación y tener acceso a sus reportes diarios, orales y escritos.
- c) Contextualizar los relatos de las víctimas y transmitir, de modo respetuoso, los casos representativos de la situación, buscando evitar exclusivamente los testimonios más dramáticos.

V. El respeto a la intimidad y la honra de las y los afectados

Es necesario:

- a) Considerar a las personas como sujetos de derechos y respetar su dignidad e intimidad al entrevistarlas durante o al instante de ocurrida la situación de emergencia para no intensificar su estado de shock al ser consultados por sus pérdidas.
- b) Respetar los testimonios de las personas afectadas, emitiendo y/o representando fielmente sus relatos, sin someterlos a recortes o ediciones que distorsionen su mensaje original.
- c) Evitar los primerísimos planos de las personas afectadas, dado que exponen intimidades (vulnerando derechos) e intensifican el aspecto dramático no informativo del acontecimiento.
- d) Evitar la transmisión de imágenes de cadáveres o planos cerrados de las personas afectadas, damnificadas o heridas.
- e) Procurar no difundir la nómina de heridos y/o muertos, ya que las personas pueden escuchar las enumeraciones en las situaciones más diversas. De ahí que puede resultar más conveniente comunicar cuáles son los centros de información al respecto.
- f) Escuchar las necesidades informativas que plantean las personas afectadas durante las entrevistas, a fin de brindarles una respuesta inmediata o mediata que al mismo tiempo pueda orientar el accionar del resto de la audiencia.
- g) No ahondar en detalles personales que no aportan a la comprensión de los hechos noticiosos.

Acciones recomendadas después de la pandemia: En este período es necesario la asistencia integral del/a periodista y trabajadores de la comunicación tras la cobertura, la evaluación del proceso de comunicación desarrollado y el seguimiento periodístico de las actividades de reconstrucción. Se recomienda tomar en cuenta:

I. El cuidado integral de la y el comunicador

Reclamar asistencia terapéutica para procesar las emociones y la conmoción que deviene del contacto con historias e imágenes traumáticas y las medidas necesarias para recuperarse del ritmo intenso que exige el tipo de cobertura.

II. La evaluación de la cobertura periodística

Procurar la reflexión y el registro de los posibles errores de procedimiento, de las dificultades que surgieron, del funcionamiento de la interacción con los actores de otras áreas de asistencia y de las buenas prácticas realizadas, a fin de programar capacitaciones que refuercen los puntos débiles y profundicen las fortalezas para mejorar el plan de cobertura comunicacional de situaciones futuras.

III. La instalación del tema de la agenda

Realizar un seguimiento del hecho y mantener informada a la población sobre las tareas de reparación que desarrollan las autoridades o sobre el incumplimiento de las mismas para sostener el tema en la agenda.

IV. El desarrollo pormenorizado de la temática

Es necesario:

- a) Asumir un compromiso activo en la búsqueda de fuentes que faciliten información sobre avances científicos y tecnológicos que permitan pronosticar fenómenos de orden natural, advertir sobre los riesgos a los que puede estar expuesta la población y sobre las medidas preventivas a ejecutar.
- b) Desarrollar campañas o spots informativos que visibilicen en forma reiterada los datos preventivos más importantes a tener en cuenta ante una situación de emergencia social.

V. La investigación después de la emergencia

Es necesario:

- a) Procurar la producción de informes interdisciplinarios y profundos que aborden las temáticas epidemiológicas más allá de la emergencia.
- b) Contextualizar los datos y analizar el origen de la tragedia, para contribuir a armar una mirada integral sobre la problemática, de cara a la prevención.
- c) Los medios juegan un rol importante en cuanto observan la actuación de las autoridades. Su vigilancia puede evitar o denunciar abusos o actos deshonestos.

5.2 Recomendaciones para combatir la “infodemia”

Organismos como la Organización Mundial de la Salud han planteado varias recomendaciones en torno a la “infodemia”, toda vez que, *“el conocimiento sobre la enfermedad va cambiando a medida que se conoce más sobre ella, pero también porque al no haber aún una cura ni una vacuna, las recomendaciones para su prevención y control también cambian con mucha rapidez”* (OPS, 2020: 2). Por consiguiente, cubrir emergencia sanitarias puede representar un desafío para los periodistas. Estos organismos brindan algunos consejos y sugerencias para periodistas que cubren enfermedades infecto contagiosas sobre los temas, el enfoque y el tipo de cobertura que pueden desarrollar:

a) Sobre los contenidos:

- Evitar enfocarse en el paciente cero o primer caso del país, y evitar centrarse en su comportamiento y responsabilidad en la propagación de la enfermedad. Hacerlo refuerza la estigmatización.
- Difundir información basada en hechos. Durante los brotes abundan los rumores y la desinformación. Asegúrese de chequear la información y de citar fuentes oficiales y confiables.
- Promover contenidos sobre las medidas básicas de prevención de infecciones, los síntomas de la COVID-19, y cuándo y cómo buscar atención médica.
- Ayudar a las personas a comprender que las medidas de protección y distanciamiento social pueden prolongarse, y que deben sostenerse el tiempo que sea necesario.
- Insistir con las medidas de protección. A medida que la epidemia avance, más personas empezarán a seguir su cobertura y pueden tener dudas sobre ciertas medidas de protección. Recuérdelas cada vez que pueda. Sea claro, aunque pueda parecer repetitivo.
- Reconocer los temores del público. Es normal que las personas estén preocupadas. Reconozca las preocupaciones y ofrezca información sobre lo que pueden hacer para protegerse y cuidar su salud mental y la de sus seres queridos.
- Es importante que los medios ayuden a comprender la información pública, por ejemplo cuando se trata de información técnico jurídica como decretos, proyectos de ley u órdenes de autoridad que suelen contener tecnicismos de difícil comprensión.
- Informar aún en la incertidumbre, pero con lo que se sabe. En una epidemia de una enfermedad nueva es mucho lo que aún se desconoce, por ejemplo, si las personas pueden transmitir el virus antes de presentar síntomas de la enfermedad. Informe a la población sobre lo que se sabe y sobre lo que no se sabe hasta el momento. Aclare que las autoridades y los científicos están trabajando para encontrar las respuestas.
- Pensar en los efectos que puede tener la noticia que publica. Evite alimentar el miedo y la estigmatización. Cree entornos donde se pueda discutir y abordar la enfermedad y sus repercusiones de manera abierta, sincera y eficaz.
- Incorporar el contexto de los hechos. El público desconoce el funcionamiento de un virus en el cuerpo, cómo se producen las vacunas o cómo funciona el sistema inmunitario. En estos momentos, están más dispuestos a escuchar y aprender.
- Evitar estigmatizar a las personas y los grupos. Evite las etiquetas, los estereotipos y el trato discriminatorio en general, y en particular hacia quienes contraen la enfermedad

3 Para mayor referencia puede consultar en <https://faq.whatsapp.com/26000216>

o sus allegados. Ese tratamiento puede afectarlos negativamente y llevar a las personas a ocultar la enfermedad para evitar la discriminación, disuadirlas de buscar atención o de practicar comportamientos saludables. Refuerce la confianza y muestre empatía con los afectados y con su situación, de manera que las personas puedan contribuir a su seguridad y la de los demás.

- Informar bien para comunicar el verdadero riesgo de manera efectiva y comprender cómo su público percibe el riesgo de la COVID-19. La percepción es muy individual. Asegúrese de informar en forma efectiva el grado del riesgo para la población de manera de promover el cambio de comportamiento o las actitudes necesarias para que se adopten las medidas de protección recomendadas.
- Evitar dramatizar una situación que ya es por sí estresante durante una pandemia. Conviértase en una voz que aporta información y conocimiento sobre todos los aspectos de la situación. No exagere la crisis y proporcione consejos prácticos sobre cómo el público puede manejar la situación. No distorsione los hechos. Recorra a los hechos y las pruebas. Escuche las voces que pueden aportar información basada en la evidencia.
- Mantenerse actualizado. Los números cambian constantemente y variarán en diferentes momentos a nivel regional o de país. La evolución de la pandemia cambia a lo largo del tiempo y las medidas y protocolos para abordarla pueden cambiar también. Asegúrese de entender y acceder a las cifras y las medidas más recientes. Ponga los números en perspectiva, cuente por qué se están adoptando esas medidas e incorpore siempre una recomendación de salud pública.
- Reconocer que en las situaciones de este tipo los escenarios son muy cambiantes. En las emergencias, los escenarios y, por ende, la información va cambiando, sin que eso signifique que esté habiendo un mal manejo de la información.

b) Sobre el estilo:

- Reducir el uso de calificativos en los titulares, por ejemplo, decir que se trata de una “enfermedad mortal”. Cualquier enfermedad puede llegar a ser mortal y, en el contexto de una enfermedad nueva, esa descripción puede generar pánico y paralizar a algunas personas.
- Asegurarse de usar el nombre correcto de la enfermedad (COVID-19) y del virus (SARS-CoV-2) y no apodos, por ejemplo, “el coronavirus de Wuhan”. Dar a una pandemia el nombre de un lugar o un país conduce a la estigmatización y puede afectar el comercio y la economía.
- Ser realista y no sensacionalista. Use sus habilidades para contar historias de manera atractiva. Puede buscar ejemplos de cobertura en medios de otros países donde la epidemia está más avanzada y se aplican otro tipo de medidas, que lo ayuden a encontrar ese tipo de historias.
- Asegurarse de citar a los expertos en todo momento. Las citas proporcionan información y credibilidad a las noticias que se informan.
- Traducir la jerga técnica para su público. Los especialistas y funcionarios de salud pública suelen expresarse en términos extraños para el público general. Incorpore un glosario o aclare al público ciertos conceptos —como aislamiento, cuarentena y transmisión comunitaria—, para asegurar que se comprenda el mensaje.
- Elegir con cuidado las palabras. El uso de ciertas palabras puede tener una connotación negativa y alimentar actitudes estigmatizadoras, y puede influir en las percepciones con respecto a las personas con un caso presunto y la manera en que se las trata, al igual que a los pacientes y sus familias y a las comunidades afectadas.

- Incluir material visual en su cobertura. Las infografías y los materiales gráficos de distintos tipos son muy eficaces para explicar con mayor facilidad un tema complejo. Si utiliza fotografías, tenga cuidado con las imágenes que utiliza y piense siempre en el impacto que podrían tener en un público que no necesariamente leerá el pie de página.

c) Sobre la veracidad, los rumores y las teorías:

- Consulte fuentes acreditadas y oficiales. La desinformación, los rumores y las teorías conspirativas circulan mucho, por eso es fundamental citar fuentes confiables, como el Ministerio de Salud, o la OPS y la OMS, y evitar incluir a personas que opinan sin las acreditaciones necesarias y que pueden generar ruido, y minimizar o exagerar los riesgos.
- Evite repetir teorías falsas o sin sustento científico. La repetición de información errónea puede hacer que termine siendo percibida como cierta, lo cual genera temor y ansiedad en las personas.
- Verifique los rumores y la información que le genere sospechas. En el caso de los rumores, evalúe el nivel de gravedad, la fuente y el alcance antes de desmentirlos o de repetir información falsa. A veces, desmentir un rumor que no ha escalado puede aumentar su difusión y darle una notoriedad innecesaria. Si se trata de algo menor, puede obviarlo o aportar los hechos sin mencionar el rumor.
- Evite contar el otro lado de la historia cuando no tenga sustento científico o sea algo irrisorio y poco creíble.
- Evite incluir mitos o remedios locales cuando habla sobre tratamientos y utilice fuentes científicas, basadas en la evidencia, en su cobertura.
- También es importante difundir casos de éxito, de curación que informen sobre lo que se hizo para superar la enfermedad y dar esperanza.

5.3 Recomendaciones en el ámbito ciudadano

A partir de la experiencia relacionada con la pandemia de coronavirus (COVID 19) y dado que la comunicación es transversal a todas las actividades humanas, se evidencia la importancia del aporte ciudadano en la gestión informativa, siendo esta trascendental para la reducción del impacto de pandemias, por lo tanto es necesario tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La ciudadanía debe comprender los riesgos que entraña las emergencias sanitarias, por lo tanto debe informarse de forma oportuna y desde las fuentes oficiales para adoptar medidas básicas de higiene y realizar acciones sencillas para prepararse y proteger a sus familias ante la eventualidad de una pandemia.
- Se debe evitar estigmatizar a quienes hayan sido contagiados.
- Es importante informarse sobre las implicaciones que tiene cada etapa y fase para contrarrestar posibles mitos y rumores que los puede afectar. Evitar la infodemia y la infoxicación.
- Tomar conciencia del papel que desempeñan las redes sociales tanto en la prevención, la contención y la respuesta ante la emergencia sanitaria, así como en la viralidad de noticias falsas, por lo tanto es necesario transmitir y replicar mensajes fundamentados en los entes oficiales para propender a la reducción del impacto de evento.

- Las personas que tienen algún caso en su entorno inmediato (familias y niños) deben ser conscientes de los riesgos que corren, informarse en fuentes oficiales y tomar medidas para minimizar su exposición, y especialmente la de los niños.
- Tanto las empresas y las organizaciones comunitarias, especialmente las que prestan servicios básicos, deben informarse adecuadamente y con la respectiva antelación con el objetivo de comprender los riesgos que implicaría las emergencias sanitarias, lo que les permita diseñar planes de contingencia para seguir funcionando en caso de presentarse esa situación.
- Los trabajadores del sector salud deben contar con protocolos claros para identificar los casos de pandemias, tratarlos e informar sobre su existencia. Estas personas también deben estar capacitadas para protegerse y cuidar a quienes se enfermen durante la pandemia, y para saber qué información deben transmitir al público. Las instituciones deben nombrar vocerías oficiales para tener certidumbre de la fuente.
- Los trabajadores en general deben coordinar acciones con otros sectores como el ámbito cultural, turístico, económico, social para propender a la generación de estrategias adecuadas.

6. Bibliografía

- Alsina, Rodrigo (1989). La construcción de la noticia. Buenos Aires: Paidós.
- Aguaded, Juan; Romero-Rodríguez, Luis (2015), Mediamorfosis y desinformación en la infoesfera: Alfabetización mediática, digital e informacional ante los cambios de hábitos de consumo informativo. En *Education in the Knowledge Society*, 6 (1), 44- 57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14201/eks2015161>.
- Arroyo, Susana. Rodríguez, Martha. Pérez, Ricardo. (2009) Gestión de la Información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta. Organización Panamericana de la Salud. Panamá.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2019). Ley Orgánica de Comunicación. Quito.
- _____ (2008) Constitución de la República del Ecuador. Quito.
- Austin, C. (2005). Consultorio ético con Javier Darío Restrepo. Fundación Nuevo Periodismo Iberoamericano. Disponible en: [http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?-tx_wecdiscussion\[single\]=31269](http://www.fnpi.org/consultorio-etico/consultorio/?-tx_wecdiscussion[single]=31269)
- Bernabé, Javier (2015). El Periodismo Preventivo como técnica pedagógica para evitar la desinformación en crisis y conflictos: los casos de Chihuahua y Ciudad Juárez. (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucom.es/42032/1/T38615.pdf>
- Berti, F. (2010). Sensacionalismo y amarillismo en los medios de comunicación. Creación y Producción en Diseño y Comunicación N° 32, 43-45.
- Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias (2020) Enfermedad por Coronavirus Covid-19. Dirección General de Salud Pública e Innovación. Ministerio de Sanidad. Madrid. Disponible en: https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/20200326_ITCoronavirus.pdf
- Cachán, Carlos; Gonzales, César (2014). Manual de buenas prácticas periodísticas: Recomendaciones para los profesionales de información de salud. Aula Nebrija-MSD de Ciencia y Comunicación. Madrid.

- Colomina, Carmen (2020). Coronavirus: infodemia y desinformación. En: revista Cidob. Barcelona. España. Disponible en: https://www.cidob.org/es/publicaciones/serie_de_publicacion/opinion/seguridad_y_politica_mundial/coronavirus_infodemia_y_desinformacion
- Congreso Nacional del Ecuador (2006) Ley de Derechos y Amparo del Paciente. Registro Oficial Suplemento 423. Quito.
- Consejo de Comunicación (2020) Marco conceptual: Manejo mediático en emergencias sanitarias. Coordinación de Promoción de los Derechos de la Comunicación e Información. Quito.
- Costa, Carmen (2011). Tratamiento informativo de una crisis de salud pública: Los titulares sobre gripe A en la prensa española. En: revista de comunicación de la Seeci. Disponible en: <http://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/131>
- Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual (2014). Guía para la cobertura periodística responsable de desastres y catástrofes. Primera edición. Buenos Aires. Dirección de Investigación, Análisis y Monitoreo de la Defensoría del Público.
- Díaz, M. (2017). Sensacionalismos en los medios de comunicación pública. El Caso José Bretón en “La Mañana” de TVE. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Fernández Gibbs, Carmen (1998). Rol de la comunicación en la gestión integral de protección y seguridad. República de Chile. Ministerio del interior. Disponible en: <http://repositoriodigitalonemi.cl/web/bitstream/handle/2012/319/ONE0299.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrer, Ileana (2011). Análisis de la espectacularización de la información en los informativos televisivos de actualidad diaria y su incidencia en el espectador. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=j1A2wbuTfyE%3D>
- García, Eva (2017). Comunicación de crisis en los gabinetes de prensa sanitarios. Análisis de la producción periodística y de la Información publicada sobre la gripe A. Memoria para optar I grado de doctora. Facultad de Ciencias de la información. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Instituto Nacional de las Mujeres – México (2015). Cómo funcional las redes de apoyo familiar y social en México. México D.F. Disponible en: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101244.pdf
- Ireton, Cherilyn; Posetti, Julie (2018) Journalism, fake news & disinformation: handbook for journalism education and training. Paris: Unesco, 2018.
- Kant, Immanuel (1996 [1785]. Fundamentación de la metafísica de las costumbres (J. Mardomingo, Trad). Barcelona: Ariel.
- Martínez, Jesuswaldo; Torres, Concepción; Orozco, Ernesto (2020). Características, medida de política pública y riesgos de pandemia del Covid-19. Dirección General de Investigación Estadística. República de México. México D.F. Disponible en: <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4816/Covid19%20%28doc%20de%20trabajo%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, Pablo (2006). Crisis Sanitarias y Medios de Comunicación. En: Revista Administración Sanitaria Siglo XXI, Nro. 4. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-crisis-sanitarias-medios-comunicacion-13094674>
- Mayoral, Javier; Parratt, Sonia; Morata, Monserrat (2019). Desinformación, manipulación y credibilidad periodísticas: una perspectiva histórica. En: Historia y comunicación social. Madrid: Ediciones complutense.

- Muñoz, Priscilla (2017). Medios de comunicación y posverdad: Análisis de las noticias falsas en elecciones presidenciales de EE. UU. de 2016. Trabajo Fin de Máster en Medios, Comunicación y Cultura. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2017/hdl_2072_293813/TFM_Priscilla_Munoz.pdf
- Nogueira, Humberto (2010). Dignidad de la persona, derechos fundamentales y bloque constitucional de derechos: una aproximación desde Chile y América Latina. En: Doctrina. Revista de Derechos. Universidad Católica de Uruguay. Disponible en: <https://n9.cl/qogk>
- Olmo, Julia (2019). Desinformación: concepto y perspectivas. Real Instituto Elcano. Ari 41. Madrid. Disponible en: <http://www.realinstitutoelcano.org/wps/wcm/connect/3ac69a0d-5b29-4b12-8cf3-af3c5ff3b2cb/ARI41-2019-OlmoRomero-Desinformacion-concepto-y-perspectivas.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=3ac69a0d-5b29-4b12-8cf3-af3c5ff3b2cb>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2011). Manual de Gestión del riesgo de desastre para comunicadores sociales. Lima. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219184s.pdf>
- Organización Mundial de la Salud, OMS (2018). Comunicación de riesgos en emergencia de salud pública. Directrices de la OMS sobre políticas y prácticas para la comunicación de riesgos en emergencias (CRE). Ginebra, OMS.
- _____ (2009) Preparación y respuesta ante una pandemia de influenza. Programa Mundial de Influenza. Ginebra. Disponible en: <https://n9.cl/toh1>
- Organización Panamericana de la Salud, OPS (2020). Covid-19 Consejos para informar
- _____ (2011) Manual periodístico para la cobertura ética de las emergencias y los desastres. Costa Rica. OPS.
- _____ (2009). Gestión de la Información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta. Washington. OPS.
- _____ (2004) Comunicación en situaciones de emergencia y desastres. Ecuador.
- Ortiz, Yolanda (2014). El periodismo y la reputación de los periodistas en tiempo de crisis. En: Índice comunicación, Nro. 5. Páginas 83-100. Disponible en: <https://n9.cl/aswr>.
- Paz, Anny; Romero, Silvia; Díaz, Bladimir (2009). Tratamiento Informativo de los principios básicos organizacionales de Venezuela realizado por los canales de televisión públicos y privados. En: Revista Académica de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social. Nro. 78. Colombia.
- Portillo, Jesús (2013). Lo absurdo: descontextualización, sentido, significado y humor. En: Revista del Instituto de Filosofía, Universidad de Valparaíso, Año 1. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5652370.pdf> descontextualización.
- Rivas, José Manuel (1995). Desinformación: revisión de su significado". Estudios sobre el mensaje periodístico. Nº 2. Madrid: Servicio de Publicaciones UCM.
- Romero, Luis (2014). Pragmática de la desinformación : estratagemas e incidencia de la calidad informativa de los medios. Memoria para optar al grado de doctor. Universidad de Huelva.
- Sanz, Francisco (2000). El concepto de responsabilidad compartida y el principio de subsidiariedad en el Derecho Ambiental. En: Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña. España.
- Secretaría de Salud – Honduras (2020) Guía para cobertura periodística de emergencia en salud pública. Gobierno de la República de Honduras. Disponible en: <http://colegiodeperiodistasdehonduras.hn/wp/wp-content/uploads/2020/03/GUIA-PERIODISTICA-final-1103-2.pdf>

- Serrano-Puche, Javier (2017). Credibilidad y confianza en los medios de comunicación: un panorama de la situación en España. En: González, M. y Valderrama, M. (coords.) (2017). Discursos comunicativos persuasivos hoy (pp. 427-438). Madrid: Tecnos.
- Valero, M.; García, M.; Gil Beltrán, J. (2001). Conceptualización y delimitación del término desastre. Jornadas de Fomento de la Investigación. Universidad Jaume I. España. Disponible en: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79712/forum_2001_17.pdf?sequence=1
- Váscquez, Irene (2019). La credibilidad de los medios de comunicación en el Ecuador: Reflejo de un periodismo de calidad. En: Revista ComHumanitas. Año 1. Número 1. Disponible en: <https://n9.cl/i1zi>
- Villalibre, Cristina (2013) Concepto de urgencia, emergencia, catástrofe y desastre: revisión histórica y Bibliográfica. Facultad de medicina. Universidad de Oviedo. España.
- Visentin, Juan (2008). Infoxicación, neurobiología y diseño de información. España. Disponible en: <http://files.jose-buscando-tesoros.webnode.es/200000012-15bce17ae9/Infoxicaci%C3%B3n%20neurobiolog%C3%ADa%20y%20dise%C3%B1o%20de%20informaci%C3%B3n.pdf>
- Zorilla, José (1996). El titular de la noticia. tesis doctoral. Universidad Complutense. Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/1865/1/T20884.pdf>



Consejo de
Comunicación

Libertad de expresión y derechos

