



## Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFCR)

### TIPS APARA UTILIZAR REDES SOCIALES

Comunicación en Riesgo y participación comunitaria para el Coronavirus (COVID-19)

Versión: 15/03/2020

#### Introducción

#### Los rumores y la desinformación pueden viajar rápido

Hay una sobreabundancia de información que circula sobre la nueva enfermedad coronavirus (COVID-19), lo que puede hacer difícil para la gente identificar qué información es confiable y fidedigna. Los rumores y la desinformación viajan rápidamente, especialmente a través de los medios sociales. Esto no sólo puede impedir que las personas adopten medidas preventivas que las mantengan seguras, sino que, lo que es aún más preocupante, adoptar medidas de prevención ineficaces, aumentando el riesgo de infección.

#### Tenemos la responsabilidad de ayudar a que las personas entiendan

Las Sociedades Nacionales pueden ayudar a las personas a comprender los hechos y a adoptar prácticas seguras y saludables utilizando sus plataformas de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, LinkedIn, etc.) para compartir información precisa sobre COVID-19 y abordar preguntas y rumores. Las redes sociales también pueden utilizarse para recabar información de la población sobre su percepción del virus.

Este documento ofrece un conjunto de recomendaciones rápidas para escuchar, seguir y responder a sus audiencias y proporcionar información oportuna y precisa sobre COVID-19 utilizando las redes sociales. También hemos incluido contenido de las redes sociales y plantillas para que pueda editar este contenido en los idiomas locales aquí: <https://ifrc.us13.list-manage.com/track/click?u=f384fe9dde60018f07b31b034&id=84a34f8f7f&e=6897de2b74>

#### ¿Cómo puedo usar los medios sociales como parte de la respuesta de COVID-19?

1. [Compartir: Mensajes clave de salud con su audiencia para ayudarles a adoptar prácticas saludables, seguras y preventivas.](#)
2. [Actualizar: Información sobre cómo la Sociedad Nacional está respondiendo a COVID-19.](#)
3. [Responder: Comprenda y corrija los rumores y la información errónea que aparecen en sus páginas de medios sociales, o que circulan ampliamente en el país. Esto ayudará a reducir el pánico y el miedo y asegurará que la gente siga una orientación precisa.](#)

4. Escuche: Realice encuestas o sondeos para pedir a su público que responda a las preguntas clave sobre COVID-19 con el fin de comprender mejor el conocimiento y las percepciones de la gente.

## Compartir

### a) Compartir mensajes clave sobre la salud

- **Publicar información útil y práctica** sobre cómo mantenerse sano y reducir la propagación de la infección. Evita usar términos científicos en los medios sociales, como "COVID-19" o "contención". En su lugar, escriba en el lenguaje normal y cotidiano que la gente usa en su país, como "virus de la corona", o "¿qué hacer si me siento enfermo?"
- **Haga su investigación sobre hashtags.** Utilice hashtags ya utilizados por la IFRC, la OMS y otros, incluyendo: #Coronavirus y #COVID19. Además, aproveche cualquier hashtags local donde se estén llevando a cabo conversaciones (ejemplo: #CoronaVirusSA).
- **Utilice el contenido existente de la IFRC.** La IFRC ha producido una serie de contenidos de redes sociales que pueden ser compartidos diariamente o cada pocos días. Todo el contenido se puede [encontrar aquí](#) y al final de este documento. Están disponibles en inglés, francés, español y árabe, pero se pueden editar en el idioma local. Esto es usando un sitio web en línea llamado Canva, que le permite editar los gráficos. Para saber más acerca de cómo usar el Canva lee [la guía de inicio rápido](#).

### B) Re-publica de fuentes confiables:

- Sigue, comparte y retuitea a la IFRC:
  - [Twitter](#) ( [IFRC](#) / IFRC America: @IFRC\_es)
  - [Facebook](#)
  - [Instagram](#)
  - [Linkedin](#)
- Follow, share and retweet WHO:
  - [Twitter](#)
  - [Facebook](#)
  - [Instagram](#)
  - [LinkedIn](#)

## Actualizar

### a) Proporcione información actualizada sobre cómo está respondiendo su Sociedad Nacional

- Proporcione actualizaciones sobre lo que su Sociedad Nacional está haciendo para responder a COVID-19 y etiquete a los asociados pertinentes, los donantes y las principales partes interesadas con las que está trabajando.

## Responder

### a) Usar los medios sociales para entender y corregir los rumores y la información errónea

#### *Monitorizar las redes sociales*

**Desarrolle una rutina:** La supervisión y el compromiso en los medios sociales deben convertirse en un hábito diario si se quiere entender lo que se dice sobre COVID-19 y mantener una relación con su público. Dedique 30 minutos todos los días a responder a sus seguidores de los medios sociales, proporcionarles información actualizada y recoger sus comentarios.

- Dentro del Movimiento, [Hootsuite](#) (cuenta básica y gratuita), [Brandwatch](#) (no gratuita) y [Social Studio](#) (no gratuita) son herramientas muy utilizadas para la escucha de los medios sociales.

#### *Responder a los mensajes de las personas en las redes sociales*

- **Demuestra que estás escuchando:** Reconozca y responda a los mensajes de sus páginas de medios sociales en 3-6 horas para mostrar un rostro humano a su respuesta.
- **Corrija los rumores y la información errónea rápidamente:** Si se publica información inexacta en sus páginas de medios sociales, responda con la información correcta y objetiva.
- **Participe en las conversaciones:** Seleccione las preguntas o preocupaciones clave planteadas en los medios sociales y proporcione información para responder a ellas o establezca una sesión de preguntas y respuestas en vivo con un experto para explorar este tema con más detalle. Esto construirá, sostendrá y mejorará su confianza y credibilidad.
- **Evite las discusiones:** No te metas en una discusión pública con alguien de los medios sociales. Pídele que te envíe un mensaje directo o un correo electrónico y responde a sus preguntas en privado.

## Escuchar

### a) Realizar encuestas y sondeos en las redes sociales

También puede utilizar los medios sociales para realizar encuestas con el público para conocer sus conocimientos, percepciones, miedos, preguntas, sugerencias y los rumores que circulan sobre COVID-19. Las respuestas deben ser supervisadas y añadidas a la hoja de registro de

retroalimentación y a un informe que resuma las conclusiones compartidas con los colegas. Una vez finalizada la encuesta, asegúrese de dar las respuestas correctas a la pregunta formulada.

Las preguntas que se pueden hacer a través de una encuesta de medios sociales incluyen;

- ¿Qué ha escuchado sobre el nuevo coronavirus?
- ¿Cómo cree que se ha contagiado el nuevo coronavirus?
- ¿Cuáles son los síntomas del nuevo coronavirus?
- ¿Qué le sucederá a alguien que se infecte con el nuevo coronavirus?
- ¿Cómo puede protegerse contra el nuevo coronavirus?
- ¿Cuáles son las principales preguntas que tiene sobre el nuevo coronavirus?
- ¿Cuáles son sus mayores preocupaciones sobre el nuevo coronavirus?
- ¿Qué cree que debe suceder para evitar que el nuevo coronavirus se propague?
- ¿Qué dice la gente sobre el nuevo coronavirus en su comunidad?

## **b) Cómo realizar una encuesta en redes sociales**

### *Facebook*

- Puedes hacer preguntas a través de la [función de encuestas de Facebook](#) o puedes hacer preguntas a las personas a través de un post normal y luego pedirles que voten reaccionando a tu post con un emoticono de tu elección (por ejemplo, una cara feliz para decir "sí" y una cara triste para decir "no").
- Puedes decidir crear una encuesta o una publicación y [pagar para promocionarla](#) (aquí es donde pagas una pequeña cuota y Facebook compartirá tu publicación con grupos o zonas geográficas objetivo). Esto puede ser particularmente útil si quieres información de grupos específicos, rangos de edad, profesiones o si quieres recibir comentarios de una zona geográfica específica.
- Después de publicar información clave sobre la salud, haga una pregunta, por ejemplo: ¿fue claro este mensaje? ¿Tiene dudas sobre el #coronavirus? Envíenos sus preguntas aquí...

### *Twitter*

- Las [encuestas de Twitter](#) te permiten opinar sobre las preguntas que hacen otras personas en Twitter. También puedes crear fácilmente tu propia encuesta y ver los resultados al instante.
- La duración de tu encuesta es por defecto de un día. Puedes cambiar la duración de tu encuesta haciendo clic en un día y ajustando los días, horas y minutos. La duración mínima de una encuesta es de cinco minutos y la máxima de siete días.

### *Instagram*

- Instagram puede ser una gran manera de atraer a su público. Especialmente popular entre el público más joven a nivel mundial (16-25 años).

- A través de su [función de historia](#), es muy fácil hacer preguntas o encuestar a su público a través de la [función de encuesta](#). Esta puede ser una forma divertida y atractiva de preguntar a la gente lo que piensa.

### *WhatsApp / WhatsApp para empresas*

- [WhatsApp para empresas](#) es una herramienta gratuita creada por WhatsApp para establecer canales bidireccionales con su público objetivo. Esta herramienta ya es utilizada en muchos países por empresas y organizaciones como herramienta de servicio al cliente para proporcionar información y responder a las preguntas. Los usuarios pueden organizarse en listas de distribución (función similar a la de los SMS masivos) y en grupos. Esto significa que puede dirigir fácilmente su mensaje a subgrupos dentro de su público o puede enviar mensajes a todos sus contactos.
- Se pueden crear grupos con personal, voluntarios, representantes de la comunidad o grupos comunitarios, siempre que se disponga del número de teléfono de WhatsApp.
- Una de las muchas funciones de WhatsApp para las empresas es que se pueden realizar encuestas. Esto se hará en forma de un mensaje que la gente recibirá pidiéndole que vote sobre diferentes opciones.
- Utilice los grupos WhatsApp existentes con personal y voluntarios para pedirles que informen sobre rumores, preguntas, percepciones erróneas o sugerencias que escuchen sobre el nuevo coronavirus por parte de miembros de la comunidad, familiares y amigos. Si una pregunta, sugerencia o rumor aparece varias veces, debe incorporarse a la información que se comparte con las comunidades. Siempre se debe responder a las preguntas y abordar los rumores en el grupo.

## CONSEJOS GENERALES PARA EL USO DE LAS REDES SOCIALES

**Piénselo dos veces:** no publique nada que no le gustaría ver o escuchar citado en un periódico, una reunión de trabajo o en la mesa de la familia. Revisa tu publicación para ver si tiene un contenido potencialmente inapropiado, no verificado, estigmatizante o político. Si tiene dudas, no lo publique.

**Evite las especulaciones que puedan avivar los rumores.** Tenga cuidado con los mensajes internos y externos. Antes de publicar algo, pregúntese si es útil o no para su público objetivo.

**Obtenga el consentimiento** de la gente si comparte fotos o videos de ellos, incluyendo el consentimiento de los padres antes de compartir imágenes de niños. No comparta los datos personales de las personas, como nombres y ubicación, especialmente en contextos sensibles.

**Todas las imágenes de las personas** deben representarlas como socios dignos, con poder e iguales.

**Los errores ocurren.** Cuando lo hagan, reconozcan que algo ha salido mal y digan lo que están haciendo para arreglar la situación.

**Trabaje con sus puntos focales de comunicación, salud y participación comunitaria** tanto en la FICR como en su Sociedad Nacional para asegurarse de que está en línea con los últimos y precisos mensajes.

**Para más información contacte a:**

- Elena Pedrazzani, Community Engagement and Accountability Delegate, IFRC America Region, [elena.pedrazzani@ifrc.org](mailto:elena.pedrazzani@ifrc.org)
- Diana Medina, Regional Communications Manager, IFRC America Region, [diana.medina@ifrc.org](mailto:diana.medina@ifrc.org)