CAPÍTULO 3.2.

COMUNICACIÓN

Artículo 3.2.1.

Consideraciones generales

Por lo general, la comunicación implica el intercambio interactivo de información entre particulares, instituciones o entre el público en general, con fines de información, orientación o actuación motivada. La aplicación de la ciencia y las técnicas de comunicación supone modular los mensajes en función de las situaciones, los objetivos o los destinatarios.

El reconocimiento y la incorporación de la comunicación como disciplina de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* resultan capitales para su funcionamiento. La combinación de la pericia en materia de sanidad de *animales acuáticos* y de comunicación es esencial para garantizar una comunicación eficaz. La comunicación entre los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* y los Servicios Veterinarios (sobre todo cuando los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* están separados y son independientes de los Servicios Veterinarios) es especialmente importante.

La comunicación deberá ser parte integrante de todas las actividades de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos*, incluidos la sanidad animal (*vigilancia*, alerta precoz y respuesta rápida, prevención y control), el bienestar de los *animales acuáticos* y la salud pública veterinaria (seguridad sanitaria de los alimentos, zoonosis) y la medicina veterinaria.

El presente capítulo sobre comunicación de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* tiene como objetivo orientar sobre la elaboración de un sistema de comunicación, de planes estratégicos y operacionales de comunicación, y de elementos para evaluar la calidad de éstos.

Artículo 3.2.2.

Principios de comunicación

1) Los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* deberán disponer de la autoridad y la capacidad necesarias para comunicar sobre los asuntos incluidos en su mandato.

2) Deberá combinarse la pericia en materia de sanidad de *animales acuáticos* y de comunicación.

3) Se velará por que la comunicación siga los principios esenciales de transparencia, coherencia, oportunidad, equilibrio, exactitud, honestidad y empatía, y por que cumpla los principios fundamentales de calidad de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* (véase Artículo 3.1.2.).

4) La comunicación deberá ser un proceso continuo.

5) Los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* deberán tener el poder de supervisión de la planificación, la puesta en práctica, el control, la evaluación y la revisión de sus planes estratégicos y operacionales de comunicación.

Artículo 3.2.3.

Definiciones

Comunicación: designa la disciplina consistente en informar, orientar y motivar a las personas, a las instituciones y al público en general, en principio por medio de intercambios interactivos, sobre cualquier cuestión que entre dentro del ámbito de competencia de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos*.

Comunicación de brote: designa el proceso de comunicación en caso de un *brote*. La comunicación del brote incluye su notificación.

Comunicación de crisis: designa el proceso de comunicar información de la manera más precisa posible, aunque esté potencialmente incompleta, en condiciones de tiempo sumamente limitadas durante una crisis.

Crisis: designa una situación de gran amenaza, dificultad o incertidumbre en la cual las cuestiones que entran dentro del ámbito de competencia de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* exigen una acción inmediata.

Artículo 3.2.4.

Sistema de comunicación

Además de los principios de comunicación, a la hora de planificar, poner en práctica y evaluar un sistema de comunicación, deberán emplearse los siguientes elementos sobre la base del Capítulo 3.1.

1. Organigrama que indique un vínculo directo entre el personal de comunicación y la Autoridad Competente a través de la cadena de mando tal como una unidad especializada en comunicación o un responsable de comunicación

2. Recursos humanos

   a) Punto focal oficial para la comunicación identificado y accesible

   b) Descripción de los puestos del personal de comunicación, que identifique las diversas funciones y responsabilidades

   c) Número suficiente de personal cualificado con conocimientos, competencias, aptitudes y capacidades pertinentes en materia de comunicación

   d) Formación y educación continua sobre comunicación destinada al personal de comunicación.

3. Recursos financieros y físicos

   a) Presupuesto para comunicación claramente identificado que brinde una financiación adecuada

   b) Provisión o acceso a recursos materiales apropiados a fin de poder desempeñar las funciones y responsabilidades asignadas: local o espacio adecuadamente equipado con suficiente material de oficina y técnico, tecnologías de la información y acceso a Internet.

4. Gestión del sistema de comunicación

   a) Funciones y responsabilidades del personal de comunicación

      i) Informar a la *Autoridad Competente*;

      ii) implicarse en el proceso de toma de decisiones brindando orientaciones y aportando su pericia en asuntos de comunicación a la *Autoridad Competente*;

      iii) responsabilizarse de la planificación, puesta en práctica y evaluación de los planes estratégicos y operacionales de comunicación, así como de los correspondientes procedimientos operativos estándar;

      iv) funcionar como punto de contacto en cuestiones de comunicación para los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos*;

      v) proporcionar y coordinar la formación continua sobre comunicación destinada a los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos*.

b) Planes estratégicos de comunicación

Deberá diseñarse adecuadamente un plan estratégico de comunicación que respalde el plan de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos* y que cuente con apoyo y compromiso de gestión. El plan estratégico de comunicación deberá abordar todos los objetivos de comunicación de alto nivel a largo plazo del conjunto de la organización.

El plan, que se supervisará y revisará periódicamente, deberá identificar objetivos de rendimiento mensurables y técnicas para evaluar la eficacia de la comunicación.

Deberá tener en cuenta asimismo las diferentes categorías de comunicación: comunicación de rutina, comunicación del riesgo, comunicación del brote y comunicación de crisis, a fin de permitir a los particulares, las partes afectadas o interesadas, y a toda la comunidad y al público en general tomar las mejores decisiones posibles y estar informados de las decisiones políticas y de su fundamentación.

Los principales resultados que produce la instauración efectiva de un plan estratégico de comunicación son: un mayor conocimiento y conciencia de las diversas cuestiones por parte del público y de los partícipes, una mejor comprensión de la función de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos*, mayor visibilidad y mayor confianza y credibilidad de los *Servicios de Sanidad de los Animales Acuáticos*. Todo lo anterior mejorará la comprensión o aceptación de las decisiones políticas e inducirá el consiguiente cambio de percepción, actitud o comportamiento.

c) Planes operacionales de comunicación

Los planes operacionales de comunicación deberán basarse en la evaluación de cuestiones específicas e identificar objetivos concretos e instancias destinatarias, tales como personal, colaboradores, partícipes, medios de comunicación y público en general.

Cada plan operacional de comunicación consistirá en una serie de actividades debidamente planificadas que usen diferentes técnicas, herramientas, mensajes y cauces para alcanzar los objetivos señalados, empleando los recursos disponibles en un lapso de tiempo determinado.