ACHIPIA
Ministerio de Agricultura
Gobierno de Chile

LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS PARA LA SALUD HUMANA RELACIONADOS CON ALIMENTOS

Buenas Prácticas de Comunicación de Riesgos Alimentarios

2014

LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS PARA LA SALUD HUMANA RELACIONADOS CON ALIMENTOS

Buenas Prácticas de Comunicación de Riesgos Alimentarios

2014

Nuri Gras
Secretaria Ejecutiva
Agencia Chilena para la calidad e Inocuidad alimentaria ACHIPIA

Eduardo Aylwin Herman
Ingeniero Agrónomo Asesor
Agencia Chilena para la calidad e Inocuidad alimentaria ACHIPIA

Juan Eduardo Ortúzar Irarrázaval
Punto de Contacto CODEX CHILE.
Red de Información y Alertas Alimentarias.

Laura Iriarte
Nutricionista Asesora
Agencia Chilena para la calidad e Inocuidad alimentaria ACHIPIA

Tomás Vio
Encargado de Comunicaciones
Agencia Chilena para la calidad e Inocuidad alimentaria ACHIPIA

M. Cecilia Urbina
Cooperación Técnica Internacional
Agencia Chilena para la calidad e Inocuidad alimentaria ACHIPIA

Eve Crowley
Representante de FAO en Chile

Rodolfo Rivers
Oficial Nacional de Inocuidad y Calidad Alimentaria de FAO/RLC

Marco Mocelli
Consultor FAO

Indice

ANTECEDENTES 5

Presentación de la Secretaria Ejecutiva de la Agencia Chilena para la Calidad e Inocuidad Alimentaria, Nuri Gras 6

Presentación de la Representante de FAO en Chile, Eve Crowley 8

Capítulo 1
INTRODUCCIÓN 11

Capítulo 2
OBJETIVO DEL DOCUMENTO 13

Capítulo 3
LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS 15
- 3.1 Definición
- 3.2 Objetivos de la Comunicación de Riesgos
- 3.3 La comunicación en el contexto del Análisis de Riesgos
- 3.4 Obstáculos en el proceso de Análisis de Riesgos

Capítulo 4
CONSIDERACIONES GENERALES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA 19

Capítulo 5
LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO 21

Capítulo 6
OBSTÁCULOS A LA COMUNICACIÓN 23
- 6.1 Diferencias en la receptividad
- 6.2 Falta de comprensión del lenguaje científico
- 6.3 Credibilidad de la fuente
- 6.4 Los medios de comunicación
- 6.5 Factores sociales

Capítulo 7
PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS 27
- 7.1 Equipo de comunicaciones y plan de trabajo
- 7.2 Evaluación de las actividades comunicacionales

Capítulo 8
BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICADOS A LA POBLACIÓN 29
- 8.1 Equipo responsable del comunicado
- 8.2 Antecedentes necesarios para la preparación de un comunicado
- 8.3 Características del comunicado
- 8.4 Oportunidad para la emisión del comunicado
- 8.5 El vocero
- 8.6 Destinatarios de la comunicación
- 8.7 Medios de comunicación a utilizar
- 8.8 Recomendaciones

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 34

DEFINICIONES 35

ANEXO 36
Recomendaciones para periodistas y reporteros

Seminario Comunicación de Riesgos, julio 2013, en el auditorio de la FAO.

Antecedentes

El presente documento es resultado del trabajo realizado en el marco del Convenio **Apoyo FAO para el Fortalecimiento de la Gestión de la Agencia Chilena para la Calidad y la Inocuidad Alimentaria ACHIPIA UTF/CHI/033/CHI** que tiene como contrapartes a Nuri Gras, Secretaria Ejecutiva de ACHIPIA y Rodolfo Rivers, como Oficial Técnico FAO a cargo del convenio.

Fue elaborado tomando en cuenta las conclusiones y sugerencias del Taller de Comunicación de Riesgos en Inocuidad Alimentaria, que se realizó en dependencias de la FAO en Chile el día 10 de julio de 2013 y del Taller de Comunicación de Riesgos e Inocuidad Alimentaria para Periodistas y Comunicadores, realizado en la FAO el 9 de diciembre de 2013. El primer taller contó con la participación de Milagros Nieto, Subdirectora General de Coordinación de Alertas Alimentarias y Programación del Control Oficial de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición y Héctor Lupín, Consultor FAO. El segundo taller contó con la participación del periodista Marco Mocelli, Consultor FAO en materia de comunicación de riesgos.

Ambas actividades contaron con una activa participación de representantes de los servicios públicos con competencias en inocuidad alimentaria, de la industria de alimentos, de la academia, asociaciones de consumidores y periodistas de medios de comunicación.

Dentro de los objetivos planteados en los mencionados talleres se consideró la elaboración de un borrador, a partir del cual se ha realizado el presente documento.

Los comentarios y opiniones entregados por los asistentes a los talleres forman parte importante de este documento así como los aportes realizados por los expertos Milagros Nieto, Héctor Lupín y Marco Mocelli.

Colaboraron también en esta publicación los asesores de ACHIPIA Eduardo Aylwin, Juan Ortúzar, Laura Iriarte y Tomás Vio.

ACHIPIA
Ministerio de Agricultura
Gobierno de Chile

Presentación de la Secretaria Ejecutiva de La Agencia Chilena para la Calidad e Inocuidad Alimentaria, Nuri Gras

La Inocuidad de los alimentos, de acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura (FAO), "es la garantía de que los alimentos no causarán daños al consumidor cuando se preparen y o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan".

Este concepto ha adquirido una enorme relevancia a nivel mundial. En este contexto, el creciente intercambio comercial de alimentos primarios y procesados entre países de distintas latitudes; la mayor producción de alimentos; el uso de nuevas tecnologías de producción; la disponibilidad de técnicas analíticas con mayor sensibilidad y especificidad; las mayores exigencias en estándares de inocuidad en los bloques comerciales; la instalación de estándares privados de inocuidad por agentes comerciales en algunos mercados y la cada vez mayor conciencia y exigencia por parte de los consumidores por alimentos seguros, han llevado a muchos países del mundo a realizar cambios en el enfoque con que tradicionalmente se ha enfrentado este tema.

Una serie de emergencias relacionadas con la inocuidad de los alimentos a partir de mediados de los años 90, gatillaron los primeros cambios en Europa, donde se acuñó el concepto "desde la granja a la mesa". El caso de la *Encefalopatía Espongiforme Bovina (BSE)* más conocido como "mal de la vaca loca" y posteriormente los casos de Dioxinas en Bélgica e Irlanda, significaron la realización de profundos cambios tanto institucionales como legislativos. Estos episodios pusieron en evidencia que la inocuidad debe ser enfrentada con un enfoque de cadena, desde la producción primaria, incluyendo los insumos utilizados en la producción animal hasta que el alimento está disponible para el consumidor final.

Las **Autoridades Competentes** en inocuidad alimentaria, tienen el desafío de mantener un marco normativo actualizado e implementar sistemas de control de alimentos que permitan asegurar al consumidor la garantía de inocuidad.

En determinados casos, cuándo se producen situaciones de pérdida de la inocuidad de los alimentos, las **Autoridades Competentes** deben poner en práctica medidas correctivas entre las cuales se incluyen sumarios sanitarios, cierre de establecimientos o retiro de productos del mercado. La efectividad de las medidas implementadas dependerá en muchos casos del grado de conocimiento que los consumidores tengan de éstas. En estos casos, es de gran utilidad el que las **Autoridades Competentes** cuenten con procedimientos de comunicación de riesgos alimentarios a la población en situaciones de contingencia, ya que de esta manera se contribuye a generar confianza por parte de los consumidores en los alimentos comercializados en el país y en sus **Autoridades Competentes** en materia de inocuidad alimentaria.

El escaso conocimiento existente en el país acerca del Análisis de Riesgos y de su componente de Comunicación de Riesgos por parte de profesionales de medios y asesores comunicacionales, ha motivado a ACHIPIA y a la FAO, a desarrollar esta guía que, en base a lineamientos del *Codex Alimentarius,* busca entregar herramientas a los profesionales encargados de realizar la comunicación de riesgos, en casos de eventos de inocuidad alimentaria que pudieran ocurrir en Chile.

Presentación de la Representante de FAO en Chile, Eve Crowley

Promover Sistemas Alimentarios Eficientes e Inclusivos que permitan a la agricultura familiar, pequeños productores y pequeñas y medianas empresas participar en los mercados de forma sostenible, es uno de los objetivos principales de la FAO.

Promover el acceso de alimentos sanos, nutritivos e inocuos a toda la población y fomentar su comercio, a través del cumplimiento de la normativa nacional e internacional forma parte integral de este objetivo.

El desafío, por lo tanto, es hacer que los procesos de inspección, vigilancia y control de alimentos, y el cumplimiento de las normas de calidad e inocuidad alimentaria (cuyo objetivo principal es la protección de la salud de los consumidores), no sean una razón de la exclusión de estos grupos en los sistemas formales de comercialización de alimentos.

Es responsabilidad de todos los actores el manejo de la calidad e inocuidad a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde productores, importadores, exportadores, vendedores mayoristas y minoristas, para proveer alimentos inocuos, saludables y nutritivos.

Cuando nos encontramos ante una situación en la que la inocuidad de los alimentos se pierde o se encuentra en duda, puede provocar cierta alarma entre los consumidores. Para controlar estos riesgos, es de gran utilidad que las autoridades competentes cuenten con una estrategia de comunicación de riesgos con el objetivo final de asegurar

una población conocedora de la situación real de la inocuidad de los alimentos y de los riesgos a los que se expone.

Esta guía, elaborada a nivel nacional por ACHIPIA y la FAO, en consulta con todas las partes interesadas (Gobierno, Industria, Academia y Consumidores), busca ayudar a la elección de los métodos de comunicación de riesgos, para que la información sea entregada de manera rápida, coherente y eficaz. Lo anterior, evitará confusiones y acercará los mensajes transmitidos por el gobierno a los consumidores; generando la confianza necesaria para decidir que alimentos consumir de manera sana y segura.

Capítulo 1
Introducción

La globalización del mercado de alimentos plantea cada vez mayores desafíos a las **Autoridades Competentes** en materia de inocuidad alimentaria en orden a poner en práctica medidas eficaces para proteger la salud de los consumidores y garantizar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena.

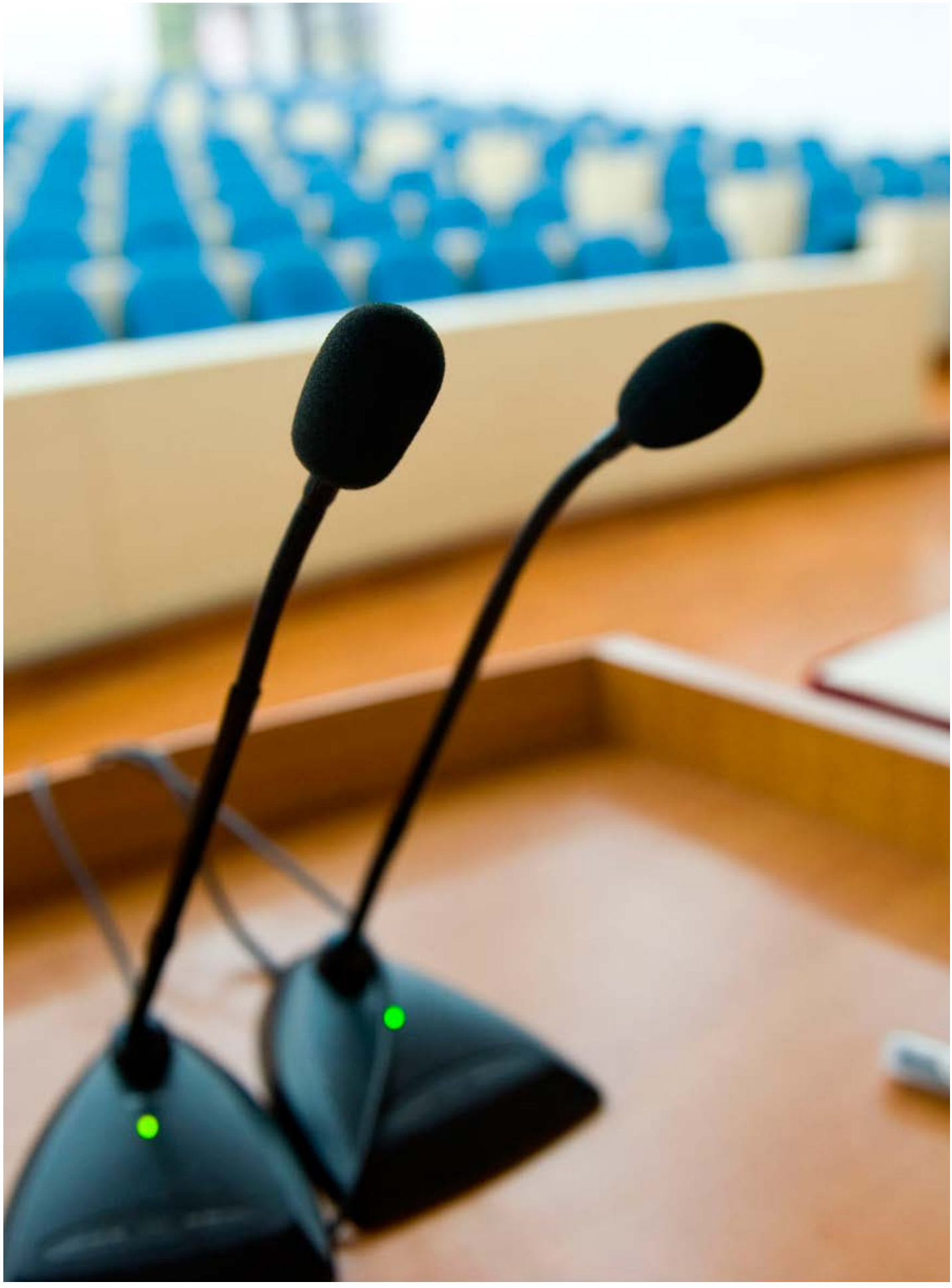
Es deber de las **Autoridades Competentes** proporcionar información acerca de peligros presentes en los alimentos. Los consumidores en la actualidad están cada vez más conscientes y cuentan con abundante y variada información, que muchas veces contribuye a generar una determinada percepción de riesgo por parte de los consumidores acerca de los peligros en los alimentos.

En la actualidad, pareciera que gracias a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), la tarea de comunicar a diversos grupos (masivos, determinados, delimitados, diferenciados, etc.) se ha visto facilitada enormemente. Pero junto con ello, la especialización de los receptores en diversos soportes y formatos, cada vez más diferenciados, ha obligado a los medios de comunicación masiva a replantearse y, por otra parte, a los responsables de entregar la información y generar una comunicación completa, a idear nuevas estrategias para que su información llegue efectivamente a destino.

En esta tarea, ya no basta con elegir entre televisión, prensa, radio, newsletter y páginas web. Deben considerarse además: Twitter, Facebook, Instagram, blogs temáticos u otros.

Tanto más difícil resulta comunicar informaciones respecto de temas que tienen directa relación con la ciencia. Se debe considerar la complejidad de la información, el real aporte que dicha información entrega y el receptor al cual se desea llegar. El desafío del comunicador será entonces entregar la información de manera efectiva para lograr la comprensión por parte de los diferentes públicos y el interés de los mismos.

A lo largo de este documento se describen aspectos generales de la Comunicación de Riesgos, su rol en el contexto del Análisis de Riesgos, estrategias para una comunicación de riesgos, así como los obstáculos para una comunicación eficaz. Finalmente, en el último capítulo se incluyen recomendaciones de buenas prácticas para la elaboración de comunicados a la población.



Capítulo 2

Objetivo del documento

El objetivo de este documento es proponer recomendaciones de buenas prácticas de comunicación de riesgos a ser consideradas cuando sea necesario realizar comunicados a la población.

En particular está dirigido a autoridades competentes en inocuidad alimentaria del país, la industria de alimentos, la academia, organizaciones de consumidores y para profesionales de medios de comunicación.

Capítulo 3
La Comunicación de Riesgos

La Comunicación de los Riesgos asociados con los peligros de los alimentos, reales o percibidos, es un componente esencial e integrante del proceso de Análisis de Riesgos.

3.1 Definición

El *Codex Alimentarius* define a la Comunicación de Riesgos como el "Intercambio interactivo de información y opiniones a través de todo el proceso de Análisis de Riesgos sobre el riesgo, factores de riesgo y percepciones de riesgo, entre los evaluadores del riesgo, los gestores de riesgo, los consumidores, la industria, la comunidad académica y otras partes interesadas, incluyendo la explicación de los resultados de la evaluación de riesgos y las bases de las decisiones de Gestión de Riesgos".

3.2 Objetivos de la Comunicación de Riesgos

La Comunicación de Riesgos tiene como objetivos:

1. Promover la sensibilización sobre las cuestiones específicas que se toman en cuenta en el Análisis de Riesgos, así como la comprensión de las mismas;
2. Promover la coherencia y la transparencia en la formulación de las opciones y recomendaciones relativas a la Gestión de Riesgos;
3. Proporcionar una base sólida para la comprensión de las decisiones de Gestión de Riesgos propuestas;
4. Mejorar la eficacia y eficiencia globales del Análisis de Riesgos;
5. Promover la comprensión del proceso por parte del público, a fin de aumentar la confianza en la inocuidad del suministro alimentario;
6. Promover la adecuada participación de todas las partes interesadas;
7. Intercambiar información sobre las cuestiones que preocupan a las partes interesadas en relación con los riesgos vinculados a los alimentos.
8. Respetar, cuando fuera aplicable, la preocupación legítima de mantener la confidencialidad.

3.3 La comunicación en el contexto del Análisis de Riesgos

El Análisis de Riesgos es un proceso que está conformado por la evaluación de riesgos, la Gestión de Riesgos y la Comunicación de Riesgos.

De acuerdo a *Codex Alimentarius*, este proceso tiene un objetivo común compartido por los tres elementos: "El objetivo general del Análisis de Riesgos, aplicado a la inocuidad alimentaria, es el de asegurar la protección de la salud humana".

La Evaluación de Riesgos es un proceso científico en el cual se identifican y caracterizan los peligros, se evalúa la exposición y se caracteriza el nivel de riesgo.

La Gestión de Riesgos consiste en ponderar y seleccionar los antecedentes de la evaluación de riesgos y otros datos relevantes para la protección de la salud del consumidor para la adopción de medidas de prevención y control que correspondan.

Como la Evaluación de Riesgos y la Gestión de Riesgos son a su vez procesos muy técnicos, es de vital importancia que exista un lenguaje común mínimo aceptado para la comunicación. De esta manera, se evitarán lenguajes técnicos específicos, que pueden llevar a equívocos y/o errores de interpretación.

3.4 Obstáculos en el proceso de Análisis de Riesgos

La comunicación desempeña un papel fundamental a lo largo de todo el proceso de análisis de riesgos, para colaborar a que las medidas sean efectivas.

Muchas de las actividades de comunicación dentro del proceso consisten en intercambios internos e iterativos entre los gestores y evaluadores de riesgos. Dos pasos fundamentales -la identificación del peligro y la selección de las opciones de Gestión de Riesgos- requieren la comunicación con todas las partes interesadas para ayudarles a mejorar la transparencia de las decisiones e incrementar el nivel potencial de aceptación de los resultados.

3.4.1 Disponibilidad de la información

En el proceso de Análisis de Riesgos, gestores y evaluadores, en ocasiones, no comparten adecuadamente la información que disponen. Puede ser también, que las partes interesadas tengan distintos intereses, ya sean políticos o comerciales, que impliquen que la comunicación no sea completa, adecuada y oportuna.

Asimismo, los gestores y otras partes interesadas no siempre tienen acceso completo a todos los datos pertinentes sobre los riesgos para la salud relacionados con los alimentos.

La falta de acceso a datos fundamentales hace todavía más difícil la comunicación en el proceso de Análisis de Riesgos.

3.4.2 Participación en el proceso

La falta de participación en el proceso de Análisis de Riesgos por las partes interesadas, puede ser un obstáculo importante a la comunicación eficaz.

La participación amplia en el proceso mejora la comunicación, ya que ofrece oportunidades de identificar y resolver las preocupaciones de las partes interesadas cuando se toman las decisiones. Hace posible una mayor comprensión global del proceso y de las decisiones, y facilita posteriormente la comunicación con el público acerca de esas decisiones. Es probable que quienes participaron en el proceso de toma de decisiones no se presten tan fácilmente a impugnar los resultados, sobre todo si se han tenido en cuenta sus preocupaciones.

Capítulo 4

Consideraciones generales para una comunicación efectiva

La comunicación es un proceso de dos vías, que implica entregar y recibir información. Este es un punto esencial en todo proceso de comunicación. Así lo entiende el *Codex Alimentarius* al indicar que la Comunicación de Riesgos es un "Intercambio Interactivo".

Se refuerza este concepto, porque no se debe pensar que el uso de una determinada herramienta, por ejemplo preparar un folleto divulgativo, va a crear el proceso de "comunicación".

Si no se crea la posibilidad de recibir información (retro-alimentación), se arriesga no desarrollar un proceso de comunicación completo.

Uno de los aspectos que causa molestia en los receptores del mensaje corresponde a casos de pretendida comunicación, donde la misma es sólo unidireccional y hay una falta total de la posibilidad de interacción.

Los aspectos principales (las tres "M") de la Comunicación del Riesgos son:

1. **Mensaje:** Qué decir.
2. **Mensajero:** Quién lo dice.
3. **Medio:** Cómo debe ser dicho (y presentado).

Si el mensaje no es el adecuado, si quien lo dice no necesariamente será tenido en cuenta o tomado como un interlocutor válido, o si el medio escogido no es apropiado, puede que el proceso de comunicación falle.

Así entonces, la preparación de los mensajes para su divulgación es parte importante del proceso de Comunicación de Riesgos. Es también una tarea consciente y especializada y debería tratarse como tal. La comunicación adecuada de riesgos y unos mensajes acertados no siempre reducirán el conflicto y la desconfianza, pero es casi seguro que una comunicación inadecuada y la baja calidad de los mensajes contribuirán a agravarlos.

Capítulo 5

La percepción del riesgo

La percepción de riesgo se puede entender como el grado de preocupación de los consumidores sobre el riesgo asociado al consumo de determinados alimentos.

Las personas pueden percibir de manera muy distinta el riesgo derivado del mismo peligro. La idea que se hace la gente de los riesgos se basa en la gran diversidad de informaciones que le llegan sobre los peligros en los alimentos. Por ejemplo, las personas modelan sus percepciones en función de su experiencia pasada, de fuentes científicas y periodísticas, así como de la sociedad y del medio, incluidas las creencias religiosas. Así entonces, la percepción de los riesgos para la salud está enraizada en los distintos entornos económicos, sociales y culturales.

En particular, algunas situaciones de percepción de riesgo en los consumidores pueden estar influenciadas por informaciones divulgadas a través de medios de comunicación, redes sociales, ONGs o asociaciones de consumidores. Estas ponen el acento en la presencia de un determinado peligro, ya sea químico, físico o biológico, y no en el riesgo asociado. Estas percepciones pueden, eventualmente, comenzar con la "inquietud" de unos pocos crecer hasta convertirse en una "preocupación" de muchos, para convertirse rápidamente en un "problema".

Es decir, en muchas situaciones efectivamente se verifica la existencia de peligros en alimentos, los que sin embargo no representan un riesgo a la salud de los consumidores por su bajo nivel de exposición.

Las situaciones en las cuales aparece una percepción generalizada de riesgo en alimentos, por parte de los consumidores o grupos de consumidores, requieren también de una acción de comunicación. No se pueden ignorar las percepciones generalizadas de riesgo.

En otros casos la divulgación de situaciones puntuales que afectan a un determinado producto tiende a producir desconfianza en los consumidores respecto a productos similares.

Las **Autoridades Competentes** y la Industria de Alimentos deberían estar atentas al desarrollo de estas situaciones y, en lo posible, intervenir antes de que las inquietudes y preocupaciones se conviertan en "cuestiones" y "problemas".

Por último, no se debe dejar de mencionar la influencia de los medios de comunicación en la percepción de riesgo por parte de los consumidores. En más de una ocasión algunos medios han divulgado información sesgada, incompleta o equivocada acerca de la presencia de determinados peligros en alimentos contribuyendo a crear alarma en la población.

Capítulo 6

Obstáculos a la comunicación

Muchos obstáculos a la Comunicación de Riesgos no son específicos del proceso de análisis de riesgos asociados con la inocuidad de los alimentos, y reflejan dificultades inherentes de la mayor parte de los esfuerzos de comunicación sobre algunas cuestiones técnicas complejas y relacionadas con los valores.

La eficacia de la Comunicación de Riesgos puede aumentar gracias a los esfuerzos por establecer diálogos con las partes interesadas y el público en general, mediante reuniones abiertas, grupos de representantes de los interesados, encuestas y otros métodos. El objetivo sería llegar a comprender cómo perciben el riesgo el público y otras partes interesadas.

6.1 Diferencias en la receptividad

No todas las personas tienen el mismo grado de receptividad a la comunicación referida a riesgos en alimento, porque la percepción de riesgo no es igual para todas las personas.

Para comunicarse con eficacia a grupos poco receptivos, es fundamental comprender sus actitudes, creencias y preocupaciones, y tenerlos en cuenta en los mensajes destinados a ellos.

6.2 Falta de comprensión del lenguaje científico

La utilización excesiva de terminología científica puede obstaculizar la comprensión del mensaje.

Para superar este obstáculo, los comunicadores deberían reducir el uso de términos técnicos en la mayor medida posible, y explicar los que sea preciso utilizar. Los mensajes propuestos deberían ser examinados por personal no especializado para determinar si son o no claros. Es importante que los responsables de la comunicación traten de reducir al mínimo las diferencias entre ellos y el público.

6.3 Credibilidad de la fuente

El público no confía igualmente en todas las fuentes de información. Cuando se reciben mensajes de distintas procedencias, el público acepta los de las fuentes más creíbles y no considera las otras.

Una manera de favorecer la confianza de los consumidores es que la **Autoridad Competente** tenga en cuenta las percepciones de riesgo de la población. Por otra parte, se genera desconfianza en los consumidores cuando las **Autoridades Competentes** no actúan de manera oportuna o con información veraz.

La credibilidad depende también de la transparencia de los procesos de evaluación y gestión de riesgos. La comunicación es, en general, más eficaz cuando todas las fuentes transmiten mensajes semejantes sobre determinada situación de riesgo.

6.4 Los medios de comunicación

Tal como ocurre con otros temas, la población obtiene información sobre las cuestiones relacionadas con la inocuidad de los alimentos a través de los medios de comunicación. Algunas veces, éstos no transmiten fielmente la información sobre el riesgo. Los medios en general carecen de profesionales especializados en aspectos científicos y normativos de la inocuidad de los alimentos, y en ocasiones les resulta difícil preparar artículos sobre temas técnicos. Los medios de comunicación tienen además, distintas líneas editoriales, por lo que se publicarán versiones con énfasis diferentes sobre un determinado episodio.

Ciertamente, los gestores de riesgo y otros expertos técnicos pueden tener la impresión de que los medios prestan mayor atención a ciertos aspectos conflictivos o polémicos, con el fin de suscitar mayor interés en la noticia. Este tipo de situaciones también constituyen obstáculos a la comunicación.

Desde este punto de vista, resulta de gran interés que los encargados de gestión y Comunicación de Riesgos establezcan vínculos con los profesionales de los medios de comunicación, para procurar una mejor calidad y veracidad de la información transmitida.

6.5 Factores sociales

Algunos obstáculos a la Comunicación de Riesgos están relacionados con la naturaleza de la sociedad en que se produce la comunicación. Entre los factores sociales que pueden hacer más difícil la comunicación se incluyen las diferencias lingüísticas, los factores culturales, las leyes sobre cuestiones alimentarias basadas en principios religiosos, el analfabetismo, la pobreza, la ausencia de normas, la falta de recursos técnicos, humanos o financieros y la carencia de infraestructura para la comunicación. Dichos factores varían entre países e incluso dentro un mismo país.

El hambre y la malnutrición pueden relegar el tema de la inocuidad de los alimentos, a un lugar secundario entre las preocupaciones relacionadas con la alimentación.

De ser posible, los atributos culturales y sociales que dificultan la Comunicación de Riesgos deben ser tenidos en cuenta al momento de preparar comunicados.

Capítulo 7
Planificación de las actividades de Comunicación de Riesgos

Las actividades de Comunicación de Riesgos deben ser permanentes y no solamente en respuesta a situaciones determinadas. Debido a lo anterior, es recomendable que las **Autoridades Competentes** consideren una adecuada planificación de estas actividades, así como su evaluación.

7.1 Equipo de comunicaciones y plan de trabajo

Es aconsejable realizar una planificación de las actividades de comunicación que considere las distintas situaciones en las que ésta debe aplicarse, así como los recursos disponibles y los medios a utilizar, entre otros. Una gran parte del trabajo de comunicación consiste en atender a situaciones urgentes. Sin una estrategia escrita, puede ser fácil olvidarse de las actividades no urgentes.

Toda organización debe considerar el establecimiento de un equipo de comunicaciones responsable de la elaboración de las estrategias comunicacionales y de un plan de trabajo anual.

Un plan de trabajo anual debe contener:

1. Objetivos.
2. El número de productos contemplados para el año (Por ejemplo: folletos, videos, afiches, cursos, etc.).
3. Los canales que se van a usar para cada grupo de receptores (Por ejemplo: Comunicados de prensa, video, informe anual, boletín, sitio web).
4. Un calendario de actividades.
5. El responsable de cada producto.
6. El presupuesto, el cual debería contemplar un porcentaje para imprevistos.
7. Establecer indicadores.

7.2 Evaluación de las actividades comunicacionales

La evaluación de las actividades de comunicación es una etapa importante en el proceso general de la comunicación. Ésta debe basarse en los objetivos e indicadores propuestos en el plan de trabajo.

Ejemplo de indicadores: número de visitas a un sitio web, número de boletines o folletos editados, número de copias distribuidas, número de asistentes a cursos, etc. Estos indicadores deben establecerse para un período de tiempo.

Otra fuente de información que contribuye a evaluar la eficacia de las actividades comunicacionales es monitorear las menciones de éstas en los medios. Es decir, número de réplicas noticiosas del comunicado de prensa generado o de la información entregada en una conferencia de prensa, etc.

New Zealand
2011

Capítulo 8

Buenas prácticas para la elaboración de comunicados a la población

Este capítulo contiene directrices básicas en el marco de la Comunicación de Riesgos y que resultarán útiles cuando se verifiquen situaciones que involucren la inocuidad de los alimentos y sea necesario emitir comunicados a la población, ya sea por parte de las **Autoridades Competentes**, empresas o gremios de la Industria Alimentaria u otros interesados.

Las buenas prácticas de comunicación del riesgo, deberían considerarse en los siguientes casos:

1. Ante la presencia de un peligro detectado a través de las actividades de control de alimentos por parte de la **Autoridad Competente** y que requiere la adopción de medidas para la protección de los consumidores, las cuales deben ser conocidas por la población.

2. Ante una notificación de alerta alimentaria proporcionada por alguna Red de Información y Alertas Alimentarias (como por ejemplo: RASFF, INFOSAN, RIAL, etc.).

3. Ante la existencia de un riesgo conocido a través de fuentes no oficiales.

4. Ante la percepción de la opinión pública respecto a la existencia de un determinado riesgo presente en un alimento.

8.1 Equipo responsable del comunicado

La preparación del comunicado debe ser realizada por un equipo multidisciplinario que integre técnicos y periodistas y de ser necesario, asesores políticos y/o científicos, en directa coordinación con la Dirección de la **Autoridad Competente** correspondiente.

8.2 Antecedentes necesarios para la preparación de un comunicado

Para la preparación de un comunicado se debe tener en cuenta antecedentes técnicos, científicos y normativos relativos al evento, los que deben ser proporcionados por profesionales calificados de la **Autoridad Competente** correspondiente. Se debe considerar además la participación de asesores científicos externos. Por último, se debe contar con información relacionada con la situación de distribución del producto afectado en el mercado para lo cual es importante la coordinación con la o las empresas involucradas, gremios y cadenas de distribución.

En particular se procurará contar con los siguientes antecedentes:

1. Resultados analíticos y sus fuentes.
2. Descripción del peligro: identificación y sus características.
3. Información científica sobre el riesgo asociado.
4. Descripción del producto involucrado: Denominación, marca, envases, número de lote, canales de distribución, etc.
5. Descripción de los efectos para la salud en los consumidores y recomendaciones en caso de que el producto haya sido consumido.
6. Medidas en adopción por la **Autoridad Competente**.
7. Medidas en adopción por los operadores comerciales.
8. Posibles medios para canalizar las consultas por parte de los consumidores (teléfonos, páginas web).

8.3 Características del comunicado

1 Los comunicados deben ser claros, comprensibles y útiles, por ello deberán incluir toda la información práctica que el destinatario pueda necesitar.

2 Los mensajes al público deben ser veraces, objetivos y deben estar dotados de un carácter positivo para generar confianza en el consumidor.

3 Deben usarse términos y expresiones de conocimiento común (cuando esto sea posible) o, en su caso, explicar aquellos aspectos que pudieran presentar alguna dificultad de comprensión.

4 Utilizar elementos para contribuir a la mejor comprensión del comunicado, como gráficas e infografías.

5 Tener en cuenta las necesidades específicas de grupos especiales de destinatarios del mensaje. (adultos mayores, colonias extranjeras, etnias minoritarias, etc.)

8.4 Oportunidad para la emisión del comunicado

Ante la verificación de un evento que comprometa la inocuidad alimentaria y se determine la necesidad de entregar información a la opinión pública a través de un comunicado, la oportunidad de la emisión de éste es relevante.

Siempre es recomendable efectuar un comunicado con información preliminar tan pronto sea verificada la situación, con el objeto de dar confianza al público de que sus autoridades están a cargo de la situación, y evitar que el tema escale en los medios o en las redes sociales. Es importante que la autoridad aparezca proactiva y no reaccionando ante los medios.

De acuerdo a las características de cada situación, se deberá considerar la emisión de uno o más comunicados adicionales con nuevos antecedentes, recomendaciones e información de las gestiones en curso. En algunos casos se deberá evaluar la emisión de un comunicado final o de cierre indicando que la situación ha sido subsanada.

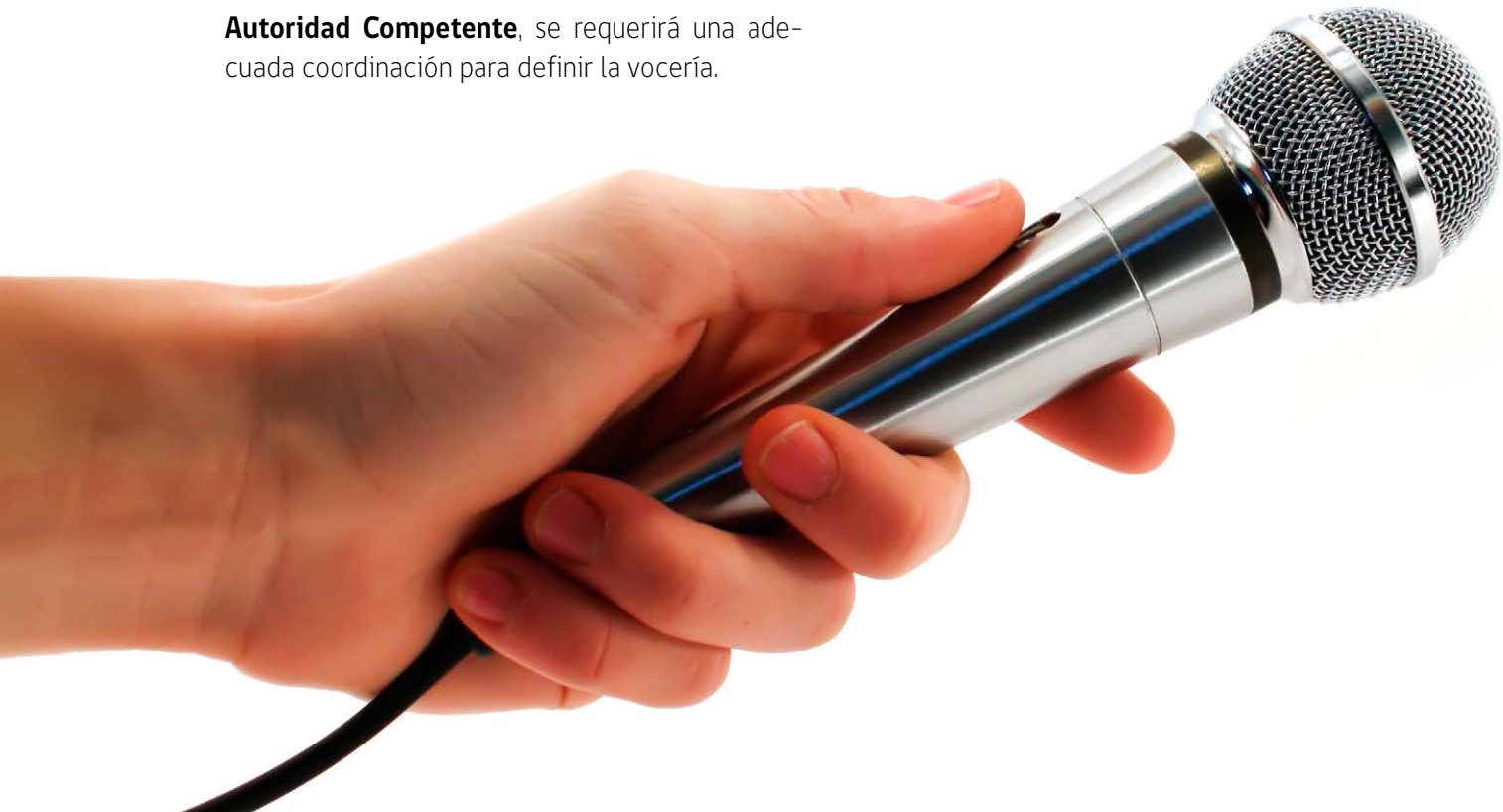
8.5 El vocero

Si bien el comunicado de prensa en muchas ocasiones se transmite a través de medios escritos, en algunos casos es necesario atender entrevistas o conferencias de prensa. En cualquier caso, es importante la existencia de un vocero único que esté en posición de atender los requerimientos de los medios tanto desde el punto de vista técnico como político.

En aquellas situaciones en que las características o relevancia de un caso involucren a más de una **Autoridad Competente**, se requerirá una adecuada coordinación para definir la vocería.

8.6 Destinatarios de la comunicación

Los comunicados deben ser dirigidos al público en general con especial énfasis en grupos de consumidores vulnerables (ancianos, niños, embarazadas y otros)



8.7 Medios de comunicación a utilizar

Se deben considerar todos los medios de difusión disponibles, tales como prensa escrita, televisión, radio, páginas web oficiales y redes sociales, privilegiando aquellos que se considere más efectivos para llegar al grupo objetivo.

En el caso de las páginas web oficiales y redes sociales, las **Autoridades Competentes** procurarán tener disponible el o los comunicados u otra información relacionada de manera destacada y actualizada.

En determinadas situaciones, se deberá evaluar la posibilidad de realizar una o más ruedas de prensa con los medios de comunicación.

8.8 Recomendaciones

1. Es recomendable tener una lista detallada de contactos, de todas las partes interesadas y asociados claves, incluidos los medios de comunicación. Esta lista debe actualizarse regularmente y ser de fácil acceso.

2. Se puede contar con comunicados de prensa estandarizados, plantillas para la notificación de incidentes, noticias de retiro del mercado (recall), preguntas y respuestas preparadas y notas informativas acerca de temas comunes.

3. La comunicación de riesgos debe producirse en dos direcciones. Además de entregar información a la población, es importante establecer mecanismos (números de teléfono, direcciones de e-mail, páginas web institucionales, etc.) para que el público pueda buscar ayuda o información.

Referencias bibliográficas

1. PRINCIPIOS PRÁCTICOS SOBRE EL ANÁLISIS DE RIESGOS PARA LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS APLICABLES POR LOS GOBIERNOS CAC/GL 62-2007.

2. PRINCIPIOS Y DIRECTRICES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA RELACIONADAS CON LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS CAC/GL 19-1995.

3. INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE RIESGOS EN INOCUIDAD ALIMENTARIA (ARIA).FAO/RLC.

4. APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS A LAS NORMAS ALIMENTARIAS Y A LAS CUESTIONES RELACIONADAS CON LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS, FAO ROMA 2005.

5. RISK COMMUNICATION, COMUNICATION DURING MAJOR OUTBREAKS AND FOOD CRISIS, SAFE FOOD IN ACP. EDES.

6. EL DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN, CURSO FINANCIADO POR EL PROGRAMA TEMÁTICO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA DE LA UNIÓN EUROPEA, E IMPLEMENTADO POR LA ORGANIZACIÓN PARA LA ALIMENTACIÓN Y LA AGRICULTURA DE LAS NACIONES UNIDAD. FAO 2012.

7. FOOD SAFETY RISK COMMUNICATION PRIMER (2001) UNIVERSITY OF MARYLAND.

8. GUÍA FAO/OMS PARA LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE RIESGOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA RELATIVAS A LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS. ROMA 2012

9. MARCO FAO/OMS PARA DESARROLLAR PLANES NACIONALES DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA RELATIVAS A LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS. ROMA 2010

Definiciones

1. **Peligro:** Agente biológico, químico o físico, o propiedad de un alimento, capaz de provocar un efecto nocivo para la salud. (CODEX).

2. **Riesgo:** Función de la probabilidad de un efecto nocivo para la salud y de la gravedad de dicho efecto, como consecuencia de un peligro o peligros en los alimentos. (CODEX).

3. **Comunicado:** Nota emitida por las Autoridades Competentes, a través de distintos medios de comunicación, destinada a informar a la población en general o determinados grupos de interés, acerca de un determinado evento que involucra la inocuidad alimentaria.

4. **Medios de comunicación:** Prensa escrita, radio, televisión o cualquier otro medio de comunicación social tales como páginas web o redes sociales.

5. **Vocero:** persona designada para informar a los medios de comunicación o al público en general acerca de un determinado evento y de las medidas que la Autoridad Competente está adoptando al respecto.

Anexo

Recomendaciones para periodistas y reporteros

El presente anexo, está dirigido a periodistas y reporteros que trabajen en medios de comunicación, y que puedan tener como labor, desarrollar noticias relativas a temas de inocuidad, calidad y/o seguridad alimentaria a la población.

Para obtener la información más fidedigna y completa, aquellos profesionales que tienen como labor comunicar los riesgos en alimentos a la población, debieran identificar al organismo que está encargado de emitir la información y que tiene la facultad de actuar como "vocero", frente a determinado tema en específico. Lo anterior evitará la publicación de información errónea, contradictoria o alarmista.

En las notas, artículos o entrevistas a realizar, sería conveniente señalar qué es lo que se sabe acerca una determinada situación relacionada con inocuidad alimentaria, frente a la cual los medios requieren desarrollar noticias o reportajes. Asimismo, indicar cuáles son los alimentos implicados, cuáles son los riesgos (si ya se conocen); y qué niveles de exposición pueden ser perjudiciales para la salud de los consumidores.

Con respecto a la información vital para la población, los periodistas deberían añadir información acerca de lo que la ciudadanía debiera hacer si se han consumido u adquirido los productos afectados y cómo puede el público acceder a información adicional.

Es importante, además, que el profesional tome en cuenta a los distintos públicos cuando realiza las notas, para buscar el lenguaje más adecuado y claro para efectuarlas. El uso de analogías o ejemplos, puede ayudar a que el público ponga el riesgo en perspectiva y, de esta manera, lo comprenda más fácilmente.

Se debe recordar que:

1. Las noticias sobre alimentación y salud tienen una influencia directa en las decisiones de los ciudadanos y en sus hábitos de alimentación.
2. Cuando se informa sobre alimentación y salud, se debe tener en cuenta que no existen alimentos buenos ni malos, sino una dieta adecuada o inadecuada, y que ésta debe estar combinada con la práctica de una actividad física regular.
3. Para que un alimento llegue a la mesa del consumidor debe cumplir con una compleja y exhaustiva legislación en materia de inocuidad y calidad alimentaria. Estas normas regulan los controles, la seguridad alimentaria, la inocuidad y la información al consumidor, la comunicación de los beneficios para la salud, entre otros aspectos. Para informar sobre alimentación y nutrición, es imprescindible conocer y tener en cuenta esa regulación, así como saber transmitir a los ciudadanos sus implicaciones.
4. Debe existir transparencia en la información, la cual debe ser exigida a todas las fuentes de información: agencias de información, sociedades médicas y científicas, universidades, centros médicos, organizaciones de consumidores, fabricantes de alimentos y bebidas, etc.

ACHIPIA
Ministerio de Agricultura
Gobierno de Chile

www.achipia.cl