

APÉNDICE E – Plan de Comunicaciones



PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN DE LA AVIACIÓN DE SUDAMÉRICA EN RESPUESTA AL COVID-19

Date: June/2020
Version No: v1.1



Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	ALCANCE	1
3.	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	1
4.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	2
4.1	Parte Interesadas	2
4.2	Canales de comunicación	3
4.3	Realimentación	3
4.4	Frecuencia de comunicación	3
5.	MATRIZ DE COMUNICACIÓN	5

1. Introducción

La primera reunión para el desarrollo de la Estrategia de Recuperación de la Aviación para la región de Suramérica se llevó a cabo de manera virtual el 29 de abril del año 2020 en respuesta a la conclusión de la reunión extraordinaria de Directores de la región SAM (DGCA SAM RAAC/17), reunión virtual desarrollada el 24 de abril de 2020 para la Respuesta de la Región al COVID-19, donde se solicitó que se estableciera un grupo de trabajo estratégico sobre los lineamientos para una estrategia de recuperación regional, que incluyera el esfuerzo colaborativo entre los Estados, industria, organizaciones regionales, SRVSOP, en estrecha coordinación con CAPSCA y otras organizaciones internacionales.

Durante la primera reunión virtual para el desarrollo de la estrategia de recuperación de la aviación en la región SAM, el grupo de trabajo identificó la necesidad de la implementación de un Plan de comunicaciones como marco de gestión que garantice la comunicación efectiva de la información en apoyo directo a la estrategia de recuperación del transporte aéreo, ayudando a reducir el nivel de incertidumbre entre todas las partes interesadas incluyendo los pasajeros, tripulaciones, y todas las organizaciones involucradas con la actividad aeronáutica.

Este plan de comunicaciones identifica quién recibirá la información, cómo se transmitirá, qué tipo de información, el responsable de comunicarla, la frecuencia entre otros elementos indispensables de la estrategia.

Para el desarrollo de este plan de comunicaciones se ha considerado los principios de la gestión de proyectos, por lo que este documento se actualizara en cada una de las fases de la estrategia regional de recuperación del transporte aéreo.

2. Alcance

Este documento cubrirá:

- a. Gestión de partes interesadas (*stakeholders*): identificación de todas las partes interesadas que puedan ser afectadas por la estrategia de recuperación de la aviación en la región SAM, incluyendo el análisis de los requisitos de comunicación y planificación de acuerdo a sus necesidades.
- b. Planificación de la comunicación: Identificación de las necesidades de comunicación e información de todas las partes interesadas (Quién necesita qué información, cuándo, en qué formato, por qué medios y cómo recibir aportes y comentarios).
- c. C. Distribución de información: Identificación de los medios de distribución de la información (cómo se distribuirá la información a todas las partes interesadas).

3. Objetivos de Comunicación

El objetivo principal de la estrategia de recuperación de la aviación en la región de Suramérica es el restablecimiento seguro, eficiente y ordenado del transporte aéreo por lo que la reducción del nivel de incertidumbre, la mejora en la confianza del público usuario y el cumplimiento de los requisitos sanitarios son elementos esenciales de la estrategia. La comunicación efectiva con todas las partes interesadas será clave para lograr estos elementos.

El Plan de comunicación acompaña a la estrategia regional con los siguientes objetivos:

- i. Asegurar la transmisión de información consistente, precisa y oportuna para todas las partes interesadas;
- ii. Asegurar que la información confidencial se maneje de manera apropiada;
- iii. Asegurarse de llegar a todas las partes interesadas que puedan verse afectadas por las actividades de la Estrategia Regional de Recuperación de la aviación en la región SAM.
- iv. Generar la tranquilidad y confianza necesaria en los usuarios en el transporte aéreo como un medio seguro para viajar, a pesar de la existencia de una emergencia sanitaria mundial por la presencia del COVID-19.
- v. Fomentar el incremento en el número de pasajeros que se movilizan por vía aérea, mediante una adecuada estrategia de comunicación que brinde información confiable sobre las condiciones de bioseguridad y protocolos que se apliquen en el transporte aéreo.

4. Estrategia de Comunicación

Esta sección identifica todos los elementos que han sido considerados como parte del Plan de comunicación por tener un impacto en el intercambio de información derivada de la Estrategia Regional de recuperación de la aviación SAM:

4.1 Parte Interesadas

El plan estratégico de recuperación aborda un segmento amplio de partes interesadas por lo que es esencial identificar a cada una de ellas y el papel que desempeñan y sus relaciones para implementar un plan de comunicación organizado, eficiente y dirigido.

Los diferentes roles de las partes interesadas afectarán la estrategia de comunicación. Dentro de este Plan de Comunicaciones identificamos dos roles principales:

- Estratégico/Táctico: Relacionado con la planificación, toma de decisiones u otro aspecto técnico relacionada a la Estrategia de recuperación de la aviación en la región de Suramérica.
- Usuario: Relacionada al público en general usuario del transporte aéreo.

Dependiendo de la función de cada parte interesada, los productos, los canales de comunicación y la frecuencia de actualización se determinarán y establecerán en la matriz de comunicación.

Tabla I – Partes Interesadas

Partes Interesadas	Comentarios
Autoridades de aviación de los Estados SAM	
ACI	
AIRBUS	
ALTA	
ACI-LAC	
Boeing	
CANSO	
EASA	
IATA	
IFATCA	
IFALPA	
ANSP	

ICAO	
Otras Autoridades de aviación civil	
OMS	
Otras Agencias de Naciones Unidas	
Organismos Gubernamentales	
CLAC	
BID	
Operadores Aeroportuarios	
Publico	

4.2 Canales de comunicación

Los canales de comunicación son el "mecanismo de entrega" para compartir información y recibir comentarios de las partes interesadas. Los diferentes canales de comunicación permitirán que la información llegue a todas las partes interesadas.

Como parte de la Estrategia regional se priorizarán los canales electrónicos para reducir el riesgo de contagio del COVID-19; asimismo, por la velocidad y eficiencia para el intercambio de información. Los canales identificados en este plan de comunicación son:

Tabla II – Canales de comunicación

Canal	Comentario
Sitio web	
Documentos electrónicos	Incluyendo cartas, protocolos, guías, entre otros
Correo electrónico	
Redes sociales	
Teleconferencias	
Presentaciones	
Videos	

4.3 Retroalimentación

La retroalimentación es esencial para asegurar y medir la efectividad continua de la comunicación de la Estrategia de recuperación regional, por lo que es indispensable establecer los mecanismos adecuados para poder capturar y responder a los comentarios que se generen como parte de la estrategia de recuperación. Se propone como mecanismos los siguientes:

- a) Correo electrónico
- b) Redes sociales

4.4 Elementos Clave y Frecuencia de comunicación

Como parte de este plan de comunicaciones se han identificado los elementos claves de comunicación que serán generados dentro de la estrategia regional; asimismo, se ha definido la frecuencia en que estos elementos de comunicación serán entregados los cuales se muestran en la tabla III

Tabla III – Elementos claves y frecuencia

Elemento	Entrega	Medio de entrega
Informe de reuniones	Cinco días después de cada reunión	Electrónico
Plan nacional de recuperación	Después de cada actualización	Electrónico
Boletines de seguridad	Según sea necesario	Electrónico
Documentos técnicos	Según sea necesario	Electrónico
Publicaciones en redes sociales y otros sitios electrónicos	Según sea necesario	Electrónico
Videos	Según sea necesario	Electrónico
Otros		

5. Matriz de Comunicación

La siguiente matriz identifica la audiencia, el tipo de comunicación, la frecuencia, la responsabilidad y el método para entregar la información:

ID	Elemento	Audiencia	Descripción	Frecuencia	Medio	Autoridad responsable Liberar	Comentarios
1	Informe de reuniones	Personal técnico relacionado a la Estrategia Regional.	Informe para presentar resumen ejecutivo de cada reunión.	Cinco días después de cada reunión	Electrónico	Director Regional Oficina SAM	
2	Planes nacionales de recuperación	Personal técnico relacionado a la Estrategia Regional. Publico general.	Plan nacional desarrollado por cada Estado SAM respecto a la recuperación como parte de la emergencia del COVID-19	Después de cada actualización	Electrónico	Autoridad de aviación civil del Estado.	
3	Estrategia regional de recuperación regional	Personal técnico relacionado a la Estrategia Regional	Estrategia regional para el restablecimiento del transporte aéreo en la región SAM.	Después de cada actualización	Electrónico	Director Regional Oficina SAM	
4	Boletines de seguridad	Personal técnico aeronáutico. Personal técnico relacionado a la Estrategia Regional.	Documento desarrollado para abordar temas puntuales de seguridad operacional, seguridad de la aviación o facilitación desarrollado dentro del marco de la Estrategia Regional.	Según sea necesario	Electrónico	Director Regional Oficina SAM	
5	Documentos técnicos	Personal técnico aeronáutico. Personal técnico relacionado a la Estrategia Regional.	Documento desarrollado para abordar temas técnicos incluyendo los relacionados a protocolos sanitarios desarrollados dentro del	Según sea necesario	Electrónico	Director Regional Oficina SAM/ Autoridad de aviación civil del Estado	

			marco de la Estrategia Regional.				
6	Publicaciones en redes sociales y otros sitios electrónicos	Personal técnico aeronáutico. Personal técnico relacionado a la Estrategia Regional. Publico General.	Publicaciones en redes sociales relacionadas a la Estrategia de recuperación en la región.	Según sea necesario	Electrónico	Subdirector Regional	
7	Videos	Personal técnico aeronáutico. Personal técnico relacionado a la Estrategia Regional. Publico General	Publicaciones en redes sociales o medio electrónicos relacionadas a la Estrategia de recuperación en la región	Según sea necesario	Electrónico	Subdirector Regional	

