

APPENDIX

**COMMUNICATION PLAN FOR THE SOUTH
AMERICA AVIATION RECOVERY
STRATEGY IN RESPONSE TO COVID-19**

(IN SPANISH ONLY)



PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN DE LA AVIACION DE SUDAMERICA EN RESPUESTA AL COVID-19

Prepared by: Secretariat
Date: /2020
Version No: Draft v1.0



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 del Plan Estratégico de Recuperación de la Aviación para la región de Suramérica (PEA-SAM) 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.

Este Plan de comunicaciones aborda toda la información que debe comunicarse como parte de las actividades relacionadas al Plan Estratégico de Recuperación de la Aviación para la región de Suramérica, buscando garantizar que la información sea relevante, precisa y coherente.

La comunicación efectiva de la información apoyara directamente la estratégica de recuperación del transporte aéreo ayudando a reducir los niveles de incertidumbre entre todas las partes interesadas incluyendo los pasajeros, tripulaciones, y todas las organizaciones involucradas con la actividad aeronáutica.

Este plan de comunicaciones proporciona un marco para administrar y coordinar la información como parte de las actividades del Plan Estratégico de Recuperación de la Aviación, identificando quién recibirá la información, cómo se transmitirá, qué tipo de información, el responsable de comunicarla, la frecuencia entre otros elementos indispensables de la estrategia.

Se ha considerado en este documento el uso de una variedad de canales de comunicación para llegar rápidamente a todas las partes interesadas pudiéndose incorporar canales adicionales en las revisiones al documento.

2. Alcance

Este documento cubrirá:

- a. Gestión de partes interesadas: 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

Uno de los objetivos de principales 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 reducir el nivel de incertidumbre, mejorar la confianza del público usuario y cumplir con los requisitos sanitarios son elementos esenciales como parte de esta estrategia regional. La



comunicación efectiva con todas las partes interesadas será clave para lograr estos elementos esenciales. Los objetivos clave de comunicación en este plan son los siguientes:

- 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. Asegúrese de llegar a todas las partes interesadas que puedan verse afectadas por las actividades del plan estratégico de recuperación de la aviación en la región SAM.

4. Estrategia de Comunicación

Esta sección identifica todos los elementos que impactan la estrategia de comunicación del Plan estratégico de recuperación de la aviación SAM:

4.1 Parte Interesadas

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

Los diferentes roles de los interesados 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 | |
| ATR | |
| Boeing | |
| CANSO | |
| IATA | |
| IFATCA | |
| IFALPA | |
| ANSP | |
| ICAO | No limitado a: CART SCEPG |
| Autoridades de Estados SAM | |



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

| | |
|----------------------|--|
| Otras organizaciones | |
| 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. Los canales de comunicación pueden incluir, entre otros:

Tabla II – Canales de comunicación

| Canal | Comentario |
|-------------------------|------------|
| Sitio web | |
| Documentos electrónicos | |
| Website | |
| Documentos en papel | |
| Correo electrónico | |
| Redes sociales | |
| Teleconferencias | |
| Presentaciones | |
| Videos | |
| | |
| | |

La comunicación electrónica será uno de los medios más utilizados como parte del plan estratégico de recuperación; sin embargo, es necesario administrar estos canales adecuadamente. El establecimiento de un proceso para revisar y actualizar la información en el sitio web y en las redes sociales es vital para mejorar la comunicación.

4.3 Realimentación

La retroalimentación es esencial para asegurar y medir la efectividad continua de la comunicación de la estrategia de recuperación 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 Frecuencia de comunicación

El establecimiento de una adecuada frecuencia de comunicación es esencial como parte de la estrategia de recuperación de la aviación en la región SAM. La frecuencia de comunicación para cada uno de los elementos se muestra en la tabla III



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 | Responsable | Canal | Autoridad responsable | Comentarios |
|----|----------|-----------|-------------|------------|-------------|-------|-----------------------|-------------|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |



PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN DE LA AVIACION DE SUDAMERICA EN RESPUESTA AL COVID-19

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |

