	UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	Rige a partir de: 02/05/16	Código: SENASA-UCN-PG-001-IN-001
	Instrucciones para ejercer la vocería ante medios de comunicación	Versión: 01	Página 1 de 8

Introducción

Este instructivo para voceros ofrece una serie de premisas, recomendaciones y sugerencias de comunicación para ejercer el rol de vocero con el fin de servir de recurso para facilitar cualquier encuentro con medios de comunicación, incluso en casos de crisis o situaciones de contingencia comunicacional.

Política de Voceros

Por la función que ejerce, el conocimiento que tiene y por ser quien da la orientación de la autoridad, el Director General del SENASA es la persona autorizada para hablar sobre todos los temas referentes al quehacer de la institución en declaraciones a los medios de comunicación, además es él que se encargará de designar a los voceros oficiales según la especialidad de cada uno (ver Anexo N°1).

La interacción con los medios por parte de los funcionarios debe ser siempre intermediada por la Unidad de Comunicación y Notificación del SENASA.

¿Quién es vocero?

Los voceros son aquellas personas que tienen la autoridad emanada por el cargo que ejercen y las responsabilidades que atienden para dar declaraciones a los medios de comunicación.


Como su nombre lo indica son la voz de la institución por lo que son muy importantes en las comunicaciones institucionales, pueden existir tantos voceros como áreas de trabajo en la institución.

Perfil del vocero:

- Expresarse con un lenguaje claro y sencillo.
- Ser empático y asertivo.
- Accesible.
- Breve: capacidad de síntesis e identificación de lo importante.
- Ordenado: introducción, desarrollo y desenlace.
- Manejo de la información: ideas y mensajes claves.

Responsabilidades de un vocero

- Prepararse antes de las entrevistas, asesorándose en la oficina de la Unidad de Comunicación y Notificación.
- Hablar a nombre de la institución no a título personal, la audiencia no es solo el periodista, él es el vínculo con la opinión pública.
- Tratar con respeto y cortesía a los periodistas.
- Manejar los datos generales de todas las áreas de trabajo de la institución.
- Creíble, claro y conciso.
- Dar respuestas sencillas y concretas.
- Hablar utilizando la pirámide invertida: de lo más a lo menos importante.
- No aprenderse de memoria los discursos.
- No dar imagen de: arrogancia, nerviosismo, superioridad o ignorancia.
- Tener presente que su actitud ante los medios de comunicación, beneficia o perjudica a la institución.
- No desgastar la imagen de la institucional con la saturación de información.

	UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	Rige a partir de: 02/05/16	Código: SENASA-UCN-PG-001-IN-001
	Instrucciones para ejercer la vocería ante medios de comunicación	Versión: 01	Página 2 de 8

CONSEJOS DE COMUNICACIÓN (LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL)

COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Nuestros gestos y posturas también comunican.



Estas posturas transmiten seguridad y firmeza

Cuidado con estas otras




Estas otras puede interpretarse como arrogancia, falta de interés o inseguridad

Adopta la posición VASE para transmitir seguridad



- Cuando hable de pie evite balancearse y moverse demasiado. Muévase con naturalidad.
- Cuando hable sentado, no se encorve ni se hunda en el asiento, no descargue el peso en el respaldo del asiento.



	UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	Rige a partir de: 02/05/16	Código: SENASA-UCN-PG-001-IN-001
	Instrucciones para ejercer la vocería ante medios de comunicación	Versión: 01	Página 3 de 8


- Al escuchar mire atentamente a los ojos del periodista, esto demuestra interés y atención.



PRESENTACIÓN PERSONAL

- Es la forma en la que nos presentamos a los demás con nuestra imagen física, que juega un papel muy importante en la primera impresión.
- Cuide su aspecto físico.
- Utilice el tipo adecuado de ropa según la actividad, debe ser cómoda y limpia.
- Se recomiendan los sacos de color azul oscuro y grises; no se recomiendan cuadros, rayas y flores porque crean distorsión.
- En la televisión se deben de usar los colores planos.



	UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	Rige a partir de: 02/05/16	Código: SENASA-UCN-PG-001-IN-001
	Instrucciones para ejercer la vocería ante medios de comunicación	Versión: 01	Página 4 de 8

CONSEJOS PARA GENERAR CONFIANZA

- Preséntese con su nombre completo y área en la que labora en la institución.
- Este preparado para la entrevista, tenga claro cuál es el objetivo de la misma y que desea obtener de ella.
- Mantenga su discurso simple e interesante.
- Respire antes de hablar o en cada pausa.
- Cambie de posición.
- Hable con un tono de voz sereno, pausado y varíe el ritmo de su entonación para despertar el interés del receptor. Cuide la respiración.
- Desarrolle actitudes mentales positivas que le ayuden a incrementar la confianza en sí mismo.
- Cuando tenga que rectificar algo, hágalo con sencillez y naturalidad.

ANTE PREGUNTAS DIFÍCILES

- Nunca ataque al periodista.
- Tenga presente que no está obligado a contestar todo lo que le pregunte. Use bloqueos o puentes.
- No se convierta en víctima de situaciones hipotéticas como: Que sucedería si... Es cierto que...Que pasa si... .

PUENTES

- Son frases que nos sirven para dirigir el rumbo de la conversación a nuestro favor.

Ejemplos:

En realidad estoy aquí para conversar sobre....

Antes de contestar esa pregunta, quisiera añadir que...

Déjeme ponerlo desde otra perspectiva...

BLOQUEOS

- Frases que expresan razones de peso para no contestar a un tema delicado.


Ejemplos:

No sería la persona más adecuada para opinar sobre eso...

“Se está trabajando en eso pero por ahora no le puedo precisar”

DURANTE LA ENTREVISTA

- Nunca haga comentarios personales o confidenciales, recuerde que no existe el “ off the record”
- Mantenga la calma y concéntrese en sus mensajes claves.
- Evite hablar en negativo, hable en positivo en función de las acciones que han tomado para resolver la situación.
- No utilice el humor o el sarcasmo como recurso.

	UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	Rige a partir de: 02/05/16	Código: SENASA-UCN-PG-001-IN-001
	Instrucciones para ejercer la vocería ante medios de comunicación	Versión: 01	Página 5 de 8

- No use celular u otros equipos, la concentración es la clave.



- Evite divagar.




- Hable en un tono ameno como si estuviera en una conversación con conocidos.
- Si no conoce una respuesta, díglele al periodista. Asegúrese de buscar la respuesta y enviársela antes del cierre de edición.
- Sea natural, sea usted mismo.
- No mienta.



- No especule.
- No se enoje.

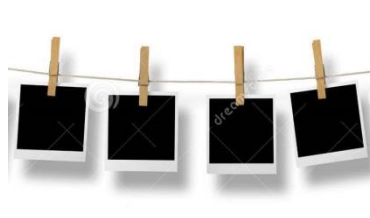


	UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	Rige a partir de: 02/05/16	Código: SENASA-UCN-PG-001-IN-001
	Instrucciones para ejercer la vocería ante medios de comunicación	Versión: 01	Página 6 de 8

- Mantenga su autoridad, pero cuidado con la prepotencia.
- Respire tranquilamente.
- Si tiene una interrupción, retome la atención con calma.
- Si se equivoca o confunde, retome el punto con calma.
- Aproveche el momento para insistir, enfatizar, subrayar aquello que le interese.
- A modo de conclusión subraye las ideas principales: En resumen, podemos decir..., Lo más importante de todo es..., La clave de todo lo anterior es... .
- Asegúrese de aclarar datos con cierta complejidad o desmitificar algún tema.
- Utilice figuras retóricas si le facilita ser más explicativo, las metáforas son muy útiles pero debe estar seguro que transmiten el significado.
- Use ejemplos sea ilustrativo.
- Aporte evidencias: casos, cantidades, algún registro científico que le de solidez a la información.

Puede recurrir a soportes de información, para lograr conceptualizar datos:

- Boletines
- Resúmenes
- Fotografías
- Gráficos
- Libros




LOS “NO” AL ATENDER A LA PRENSA

- NO haga esperar al periodista.



- NO discrimine medios.



	UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	Rige a partir de: 02/05/16	Código: SENASA-UCN-PG-001-IN-001
	Instrucciones para ejercer la vocería ante medios de comunicación	Versión: 01	Página 7 de 8

- NO ignore una consulta.



- NO se ausente a una cita




- NO los sature con información sin procesar.



- NO se desvíe de los temas claves.



	UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	Rige a partir de: 02/05/16	Código: SENASA-UCN-PG-001-IN-001
	Instrucciones para ejercer la vocería ante medios de comunicación	Versión: 01	Página 8 de 8

- NUNCA se enfrente a los periodistas.



ATENCIÓN A LOS MEDIOS

- Ahora o nunca? Si usted no habla otro hablará por usted.
- Los periodistas trabajan con horas y fechas límites, por lo tanto no pueden esperar la llamada al día siguiente.
- Siempre andan con presión de tiempo y espacio limitado.
- Usted no le está haciendo un favor al periodista; usted está usando los medios de comunicación para llegar a una audiencia.