

¿QUÉ ES LA GUÍA DE PLANIFICACIÓN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS?

La participación de las partes interesadas es fundamental para el éxito de los institutos nacionales de salud pública (NPHI). Debido a que los NPHI tienen tiempo y recursos limitados para dedicar a la gestión de las relaciones con las partes interesadas, es importante que concentren sus inversiones en aquellos esfuerzos que probablemente sean más beneficiosos.

Esta Guía es una descripción general de algunos enfoques y herramientas para uso interno de un NPHI o de un grupo que lidera el desarrollo de un NPHI desde el gobierno. No pretende ser un manual completo, sino más bien proporcionar ideas sobre cómo estructurar las conversaciones respecto a las partes interesadas. Además, no es una guía sobre cómo estructurar una reunión con partes interesadas externas.

Esta Guía incluye:

- Un enfoque para categorizar a las partes interesadas según su interés y su impacto potencial en el NPHI (Sección I)
- Ideas sobre formas de involucrar a las partes interesadas que se ubican en diferentes categorías de interés/impacto potencial (Sección II)

Antes de usar esta Guía, es importante que el propósito de desarrollar un plan de participación de las partes interesadas esté claro. Algunos ejemplos de posibles razones son obtener apoyo para la creación del NPHI, abordar los asuntos de One Health u obtener recursos para construir y equipar un nuevo laboratorio.

Esta Guía la puede utilizar una persona encargada de desarrollar un plan de participación de las partes interesadas. Sin embargo, puede ser útil trabajar con otro personal a fin de explorar las partes interesadas del NPHI a través de un proceso grupal que fomente la conversación creativa y el desarrollo de una visión y un enfoque compartidos. En el Apéndice A se incluye una descripción de cómo un NPHI podría estructurar una conversación grupal utilizando los conceptos de la Guía.

Para los propósitos de este documento, las partes interesadas se definen como organizaciones o personas que tienen interés en el trabajo del NPHI o que pueden ayudar al NPHI a lograr su misión.

SECCIÓN I. CATEGORIZAR A LAS PARTES INTERESADAS

PROPONER IDEAS SOBRE PARTES INTERESADAS RELEVANTES

Al identificar a las partes interesadas relevantes, es adecuado ser inclusivo y previsor, pero también ser estratégico y pragmático. Durante esta fase inicial del proceso, es importante dedicar la mayor parte del tiempo a aquellas organizaciones que pueden hacer contribuciones específicas al NPHI y menos tiempo a catalogar a aquellas que pueden tener menos participación. Por ejemplo, si el objetivo de la participación de las partes interesadas es la creación del NPHI, es más importante hacer hincapié en la identificación de organizaciones con influencia política que catalogar a los grupos que podrían estar interesados en utilizar materiales educativos que se puedan extraer del sitio web del NPHI.

Las consideraciones incluyen grupos que actualmente no participan, pero que potencialmente podrían tener un gran impacto; estos se considerarían grupos de bajo interés y gran impacto. También debe incluirse a los grupos que podrían tener un impacto negativo, por ejemplo, los que podrían tratar de bloquear la creación del NPHI o los que podrían ver el desarrollo de capacidades del NPHI (por ejemplo, capacidad de laboratorio) como una fuente de competencia.

Puede ser útil pensar en las posibles partes interesadas en categorías, por ejemplo, agencias gubernamentales nacionales, agencias subnacionales, donantes, etc. Algunas categorías comunes incluyen:

- Gobierno
 - Agencias nacionales y subnacionales (ministerios, otros en el Ministerio de Salud)
 - Legislatura nacional
- Organizaciones internacionales que brindan apoyo técnico o financiero (por ejemplo, IANPHI, OMS, Banco Mundial, agencias de desarrollo multilaterales o bilaterales)
- Otros NPHI
- Organizaciones del sector privado (organizaciones no gubernamentales, organizaciones profesionales nacionales, organizaciones comerciales, empresas)
- Instituciones clínicas
- Instituciones académicas y otras instituciones educativas
- Medios de comunicación
- Público en general

A veces, una organización incluye varios componentes que requieren diferentes niveles o métodos de participación. Al proponer ideas, está bien indicar tanto la organización general como los componentes.

ACLARAR QUÉ BENEFICIOS PODRÍAN BRINDAR LAS PARTES INTERESADAS AL NPHI Y CÓMO EL NPHI PODRÍA BENEFICIAR A LOS INTERESADOS

No es suficiente saber que una organización es una parte interesada potencialmente útil; también es importante conocer las formas específicas en que las partes interesadas se benefician o pueden beneficiar al NPHI. Los ejemplos de tipos de apoyo de las partes interesadas incluyen financiamiento; compartir equipo, instalaciones, datos y experiencia; influencia política o social; etc. Para algunas partes interesadas potenciales, puede ser útil documentar las preocupaciones que las partes interesadas puedan tener sobre el apoyo al NPHI.

Puede ser útil captar por qué las partes interesadas están interesadas en el NPHI. Por ejemplo, las organizaciones multilaterales y bilaterales pueden estar interesadas en apoyar al NPHI para contribuir a la seguridad sanitaria mundial. Las instituciones académicas pueden estar interesadas en trabajar con el NPHI para recopilar datos de alta calidad sobre la población. Es posible que las fundaciones y las organizaciones no gubernamentales deseen invertir en los esfuerzos del NPHI para abordar los asuntos de salud pública que son fundamentales para las misiones de esas organizaciones. Estas ideas podrían ayudar a fundamentar el acercamiento a las partes interesadas.

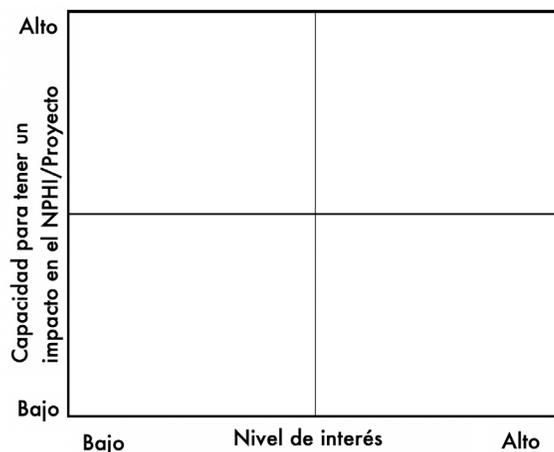
Puede utilizar una tabla para organizar sus ideas iniciales sobre las partes interesadas y lo que podrían contribuir; en el Apéndice B se proporciona un ejemplo de un formulario para recopilar esa información. Este formulario no debe llenarse de forma exhaustiva. Llénelo solo en la medida en que la información sea útil para decidir qué partes interesadas son potencialmente importantes para su esfuerzo y cuánto interés tienen en interactuar con usted.

A continuación se muestra un ejemplo de un formulario que podría usarse para capturar información sobre posibles partes interesadas. Las columnas deben adaptarse a las necesidades del NPHI.

Parte interesada	Qué nos gustaría de ellos	Cómo podemos ayudarles a lograr sus objetivos	Información adicional, p. ej., historial de contactos anteriores, persona de contacto

REPRESENTE EN LA CUADRÍCULA A LAS PARTES INTERESADAS SEGÚN SU POTENCIAL PARA TENER UN IMPACTO EN EL PROYECTO FRENTE A SUS INTERESES

Esta es una plantilla de una cuadrícula para el mapeo de partes interesadas.



Para usar la cuadrícula,

- Calcule qué tan valiosa/impactante puede ser la contribución de las partes interesadas.
- Calcule el nivel de interés de las partes interesadas en el NPHI y en ayudar al NPHI a lograr el resultado deseado.
- Coloque a las partes interesadas en la cuadrícula, según su capacidad de impacto y su nivel de interés. Si es probable que tengan un impacto negativo, puede indicarlo, quizás trazándolas con un color diferente. Tenga cuidado de colocar a las partes interesadas donde están, no donde usted quiere que estén.

REVISE SU CUADRÍCULA PARA ASEGURARSE DE QUE HAYA CAPTURADO LA INFORMACIÓN IMPORTANTE

Preste especial atención a las partes interesadas de mayor prioridad: las que se encuentran en el cuadrante superior derecho. Encierre en un círculo a las más importantes. El Apéndice B incluye un ejemplo de cómo se verían una cuadrícula y un formulario de listado de partes interesadas completados.

SECCIÓN II. PLANES PARA LLEGAR A LAS PARTES INTERESADAS

Si bien la creación de planes específicos y detallados puede llevar tiempo, después de completar la cuadrícula, es útil crear un esquema inicial de los planes de participación de las partes interesadas. Esto puede incluir una combinación de planes muy específicos (por ejemplo, del alcance de persona a persona a un número limitado de grupos) y planes para realizar una evaluación adicional (por ejemplo, de cómo mejorar el sitio web como una herramienta de alcance). En la medida de lo posible, los planes deben incluir los siguientes pasos específicos, la designación de quién es responsable de esos pasos y los plazos. A continuación se muestran ejemplos de formas en que se puede fomentar la participación de las partes interesadas.

TALLERES PARA PARTES INTERESADAS

Muchos NPHI o NPHI en desarrollo han considerado útil realizar reuniones o talleres que reúnan a diversas partes interesadas, a menudo elegidas entre las de mayor prioridad. Una razón común para juntar a las partes interesadas es obtener apoyo para crear un NPHI y lograr la aceptación de la visión y las prioridades. Los NPHI de Zambia y Burkina Faso son ejemplos en los que las reuniones de partes interesadas que incluían al mundo académico, múltiples organizaciones gubernamentales, donantes y otros contribuyeron en las primeras etapas al desarrollo del NPHI.

Otra razón común para una reunión de partes interesadas es ayudar a los donantes a comprender las prioridades del NPHI, identificar las posibles sinergias entre los donantes y determinar cómo maximizar el impacto de sus contribuciones colectivas. Los talleres de las partes interesadas también se utilizan para movilizar esfuerzos a fin de abordar un problema de salud en particular, por ejemplo, mejorar la nutrición en el país.

Estos talleres suelen incluir diálogos sobre:

- Visión y misión
- Estado actual. FODA (fortaleza/debilidad/oportunidades/amenazas) u otros tipos de análisis se utilizan a menudo

- Prioridades
- Formas en que las partes interesadas pueden ayudar al NPHI a lograr sus prioridades
- Cómo interactuar con el NPHI ayuda a las partes interesadas a lograr sus objetivos

ESTRATEGIAS DE ALCANCE AMPLIO Y GENERAL

Algunas estrategias son importantes para el público en general, así como para las partes interesadas de mayor prioridad. Estas pueden incluir boletines informativos, redes sociales y un sitio web actualizado. En el Apéndice C y el Apéndice D, respectivamente, se incluye una lista de consideraciones para desarrollar boletines informativos efectivos y relacionados con sitios web.

ESTRATEGIAS ADICIONALES PARA LAS PARTES INTERESADAS DE MAYOR PRIORIDAD

Es posible que se necesiten estrategias adicionales para alcanzar con éxito a las partes interesadas de máxima prioridad, es decir, las del cuadrante superior derecho. Algunos ejemplos de posibles enfoques incluyen:

- Contactos personales
 - Las reuniones en persona son potencialmente poderosas para establecer relaciones; sin embargo, pueden requerir esfuerzos de organización significativos
 - Actualizaciones y correos electrónicos personales
- Invitaciones a eventos o reuniones exclusivas
- Invitaciones a eventos públicos (por ejemplo, seminarios web)
- Compartir informes específicos, logros especiales

Al diseñar planes para las partes interesadas de mayor prioridad, las consideraciones incluyen:

- ¿De qué manera la parte interesada podría ayudar al NPHI?
- ¿Cuál es el propósito de la comunicación con las partes interesadas?
- ¿Qué los motiva a ayudar al NPHI, por ejemplo, qué interés económico, emocional o de otro tipo tienen en el NPHI?
- ¿Qué información quieren del NPHI? ¿Qué más les sería útil? ¿Cómo prefieren recibir la información?
- ¿Cuáles son las mejores acciones que puede tomar el NPHI para lograr estos propósitos?
 - Es probable que algunas de las acciones propuestas estén altamente adaptadas, por ejemplo, reuniones individuales entre el liderazgo del NPHI y el liderazgo del grupo de partes interesadas. Una acción menos intensa podría ser garantizar que la información de interés para la parte interesada de mayor prioridad sea incluida o destacada en el sitio web.

Si los recursos lo permiten, también puede ser útil desarrollar planes para llegar a las partes interesadas que podrían tener un gran impacto potencial y que actualmente tienen poco interés, pero que tienen el potencial de comprometerse más con el NPHI y contribuir a su éxito. El objetivo de esto es alentar a estos grupos a pasar al cuadrante superior derecho (mayor influencia/mayor interés). Las mismas consideraciones que se indican anteriormente se pueden utilizar para desarrollar enfoques para estas partes interesadas así como se aplicaron a las que ya se encuentran en el cuadrante superior derecho.

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS ESFUERZOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Considere desarrollar un plan simple para medir el impacto de implementar sus esfuerzos en cuanto a la participación de las partes interesadas. Para algunos tipos de esfuerzos, como los cambios en su sitio web, puede establecer medidas de referencia, como el número total de páginas web visitadas y la duración promedio de la visita, y después medir el impacto de sus cambios a intervalos regulares (consulte el Apéndice D). Para otros, como obtener el apoyo de las partes interesadas de mayor prioridad, puede utilizar medidas de proceso a corto plazo a fin de evaluar si sus esfuerzos van por buen camino, así como medidas de proceso a largo plazo (por ejemplo, 6 meses o un año) a fin de determinar si ha logrado el resultado deseado, por ejemplo, si los esfuerzos dan como resultado que las partes interesadas participen tal como se desea y hacen la contribución deseada.

APÉNDICES

Apéndice A. Trabajar en grupo para planificar la participación de las partes interesadas

Apéndice B. Ejemplo genérico de cuadrícula y un formulario de listado de partes interesadas

Apéndice C. Consideraciones al diseñar boletines informativos

Apéndice D. Consideraciones al diseñar sitios web

APÉNDICE A. TRABAJAR EN GRUPO PARA PLANIFICAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Puede ser útil explorar las partes interesadas del NPHI a través de un proceso de grupo que fomente la conversación creativa y el desarrollo de una visión y un enfoque compartidos. Este apéndice está diseñado para ser utilizado como complemento de la Guía de Planificación de Participación de las Partes Interesadas. Destaca asuntos que son importantes para utilizar la Guía en un entorno grupal.

PREPARARSE PARA UN PROCESO GRUPAL PARA ELABORAR ESTRATEGIAS SOBRE LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Tener un proceso exitoso para identificar a las partes interesadas y las formas de involucrarlas requiere:

- Un propósito claramente articulado para hacer participar a las partes interesadas, por ejemplo, conseguir la aceptación del NPHI o apoyo para un nuevo laboratorio. Esto tendrá un impacto en la lista de participantes.
- Seleccionar participantes en el taller. Deben ser personas que conozcan el tema que se trata y que puedan garantizar el seguimiento después del taller.
- Asignar personas a los roles de facilitador y encargado de tomar notas.
 - El facilitador idealmente será alguien que tenga experiencia en este rol, es decir, alguien que pueda ser una voz neutral que ayude al grupo a mantener el rumbo y llegar a un acuerdo sobre las partes interesadas prioritarias y el camino a seguir. Es mejor si no es también un participante activo en la conversación, ya que es difícil ser neutral y al mismo tiempo expresar opiniones.
 - El encargado de tomar notas debe ser un mecanógrafo rápido que esté lo suficientemente familiarizado con los temas que se analizan a fin de asegurarse de que capture la información más importante.
- Organizar suministros. Puede ser útil utilizar una computadora con proyector a fin de que las notas sean visibles para el grupo. Los rotafolios también pueden ser útiles para la lluvia de ideas y para anotarlas.
- Desarrollar una agenda. La agenda debe indicar los pasos, con tiempos aproximados para varias partes del proceso. Recuerde dejar tiempo para los descansos.

EL PROCESO GRUPAL

El proceso grupal por lo general seguirá el esquema descrito en la Guía de Planificación de Participación de las Partes Interesadas.

1. Información introductoria

La reunión puede empezar con presentaciones y gestiones, según la costumbre habitual en la organización. El facilitador puede querer establecer reglas básicas para la conversación, tales como:

- Solo una persona habla a la vez
- Mantenerse en el tema
- Utilizar un "estacionamiento" para ideas que no estén relacionadas con el tema, etc.

Un estacionamiento es un lugar (por ejemplo, una hoja de rotafolio) para las ideas que no están

directamente relacionadas con la conversación en ese momento, pero que son importantes para analizar antes del final del taller. Tener un estacionamiento garantiza que los participantes se sientan escuchados y que no sientan que sus ideas se descartan sin consideración.

2. Siga los pasos para categorizar a las partes interesadas (Sección I)

- Proponer ideas sobre partes interesadas relevantes
- Aclarar qué pueden aportar las partes interesadas en la conversación y cómo interactuar con el NPHI puede ayudar a las partes interesadas a lograr sus objetivos
- Represente en la cuadrícula a las partes interesadas según su potencial para tener un impacto en el proyecto frente a sus intereses
 - La conversación sobre dónde ubicar a las partes interesadas a menudo conduce a información relevante y, con frecuencia, es más importante que la ubicación precisa de las partes interesadas en la cuadrícula. Tenga cuidado de colocar a las partes interesadas donde están, no donde usted quiere que estén. Tome nota de las ideas valiosas sobre las formas en que las partes interesadas podrían ser útiles y los asuntos relacionados con la comunicación con las partes interesadas que surjan durante la conversación.
- Revise su cuadrícula para asegurarse de que haya capturado la información importante

3. Siga los pasos para empezar a planificar el alcance de las partes interesadas (Sección II)

Es posible que pueda hacer algunos planes específicos, por ejemplo, para llegar a unas pocas partes interesadas de mayor prioridad, mientras que otros esfuerzos, tales como celebrar una reunión con un grupo de partes interesadas, desarrollar boletines informativos o decidir qué poner el sitio web, pueden requerir una evaluación adicional. Es más probable que tales evaluaciones se completen si los pasos iniciales, las personas responsables y el cronograma se establecen durante la sesión de planificación del grupo.

4. Revise la reunión y los resultados

- ¿Identificó a sus partes interesadas?
- ¿Seleccionó a las partes interesadas más importantes para un seguimiento intensivo, incluido lo que espera obtener al interactuar con ellas?
- ¿Tiene planes para mantener la visibilidad y proporcionar información a la amplia gama de partes interesadas que están interesadas en el NPHI y en su trabajo?
- ¿Sus planes de seguimiento son realistas?
- Cuando proceda, ¿ha dejado asignaciones y ha establecido plazos para el seguimiento?

APÉNDICE B. EJEMPLO GENÉRICO DE CUADRÍCULA Y UN FORMULARIO DE LISTADO DE PARTES INTERESADAS

A continuación se muestra un ejemplo de una cuadrícula y un formulario de listado de partes interesadas completados. Por lo general, estos se completarían para ayudar al personal del NPHI a pensar en las posibles partes interesadas y se basarían en información de fácil acceso. En este ejemplo, solo se indican seis partes interesadas potenciales. Normalmente, un NPHI identificaría más de seis.

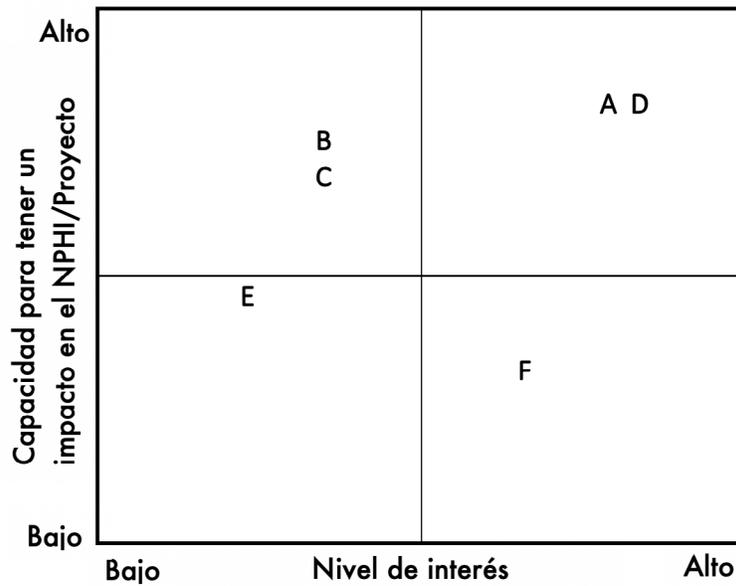
En una situación de la vida real, la columna sobre organizaciones de partes interesadas incluiría nombres de organizaciones específicas. Además, tenga en cuenta que es posible que la cuadrícula no esté completa en esta etapa. Se puede desarrollar información más completa una vez que se seleccionen las organizaciones de mayor prioridad.

FORMULARIO DE LISTADO DE PARTES INTERESADAS

Organización de partes interesadas	Qué nos gustaría de ellos	De qué manera interactuar con el NPHI los ayudará a lograr sus objetivos	Información adicional, p. ej., historial de contactos anteriores, información de la persona de contacto
A (tal vez una organización bilateral)	Apoyo para laboratorio Puede haber otras cosas, debemos comunicarnos con ellos	La detección temprana respalda la seguridad sanitaria mundial	Invirtieron en nosotros hace 5 años. Con el COVID han expresado un renovado interés. Nuestro Ministro tiene una buena relación Sally es un buen contacto
B (tal vez un donante)	Capacitación Epi:- ¿Podríamos obtener un FETP?	Seguridad sanitaria mundial, el objetivo del programa es capacitar epis en todo el mundo	Traté de interesarlos el año pasado, pero dijeron que no tenían financiamiento Apoyaron a nuestro país vecino Jon tiene buenos contactos
C (tal vez una fundación)	Boletín Epi, datos a la acción	Este es un objetivo de la fundación: ¿cómo podemos lograr que se interesen en nuestro país?	No sabremos cuán interesados están hasta que preguntemos
D (quizás una organización multinacional)	Capacitación en diversos temas importantes para los NPHI, incluyendo laboratorio, liderazgo/administración, asuntos multisectoriales	Esto es parte de su mandato	El ministro podría solicitar apoyo Es posible que debamos elaborar una lista específica sobre lo que estamos solicitando
E (tal vez una organización profesional nacional o un liderazgo subnacional)	Resultados de laboratorio oportunos	Es posible que tengamos que mostrarles cómo los datos pueden ser útiles para ellos, pero eso podría requerir que mejoremos nuestro análisis de los datos y los informes	Tal vez necesitemos ayuda adicional a escala nacional sobre cómo analizar y dar informes sobre los datos. ¿Hay partes interesadas que puedan ayudarnos con esto?
F (tal vez organizaciones de medios específicas)	Los medios podrían amplificar nuestros mensajes Queremos que “lo hagan bien”, tal vez deberíamos capacitarlos	Ven su trabajo como divulgar información; les encantaría recibir más historias de nosotros, ayudarnos a informar al público sobre buenas estrategias de salud pública	Sería bueno entender cómo empaquetar nuestros mensajes para que sean convincentes Quizás podríamos recibir capacitación en medios También necesitamos capacitación en comunicación de riesgos, ¿quién puede hacer eso? Tiene que ser selectivo, podría ser abrumador

CUADRÍCULA DE MAPEO DE LAS PARTES INTERESADAS

Después de una lluvia de ideas sobre las posibles partes interesadas, las partes interesadas se representan en la cuadrícula de acuerdo con su nivel de interés y capacidad para impactar el NPHI. Esta es la cuadrícula que podría seguir a la conversación sobre las partes interesadas en la tabla anterior.



APÉNDICE C. CONSIDERACIONES AL DISEÑAR BOLETINES INFORMATIVOS

DEFINIR UNA ESTRATEGIA

Empiece por escribir un plan para su boletín informativo que describa la audiencia a la que desea dirigirse (por ejemplo, las partes interesadas de su instituto), el tipo de información que desea compartir con esta audiencia (por ejemplo, el último trabajo de su instituto, nuevas investigaciones, hitos e historias de éxito) y con qué frecuencia desea hacerlo (por ejemplo, semanal, quincenal, mensual, trimestral). Intente alcanzar un equilibrio en el que su audiencia se involucre con frecuencia, pero no sature con mucho contenido con demasiada frecuencia, ya que podría provocar que pierda la atención de sus lectores. Cree un calendario editorial basado en este plan para ayudarle a mantenerse al día con los plazos de publicación.

CREE UNA PLANTILLA

Si no tiene un diseñador gráfico interno, utilice una herramienta en línea para crear una plantilla de boletín informativo profesional. Mailchimp ofrece una [versión gratuita](#) para hasta 2000 contactos. Una buena alternativa a Mailchimp es [Constant Contact](#). Estas herramientas en línea también le ayudarán a crear su audiencia (lista de contactos) y a realizar un seguimiento de su desempeño. Una vez que haya encontrado una plantilla que funcione para usted, cíñase a ella. La coherencia visual es importante para su boletín informativo y el reconocimiento de marca y se verá más profesional.

USE UNA LÍNEA DE ASUNTO CLARA Y DESCRIPTIVA

Su boletín informativo tiene que competir con muchos otros correos electrónicos que llegan a las bandejas de entrada de sus lectores. Los lectores aprecian los encabezados de asunto que describen de forma clara y sucinta el contenido del correo electrónico; temas que incitan a los lectores a abrir el boletín informativo y leer el contenido. Manténgalo breve: trate de utilizar no más de nueve palabras o 60 caracteres (por ejemplo, "Cómo IANPHI está ayudando en la respuesta frente al COVID-19", "Nigeria lanza el curso en línea frente al COVID-19 sobre prevención y control de infecciones", "Fiocruz amplía sus acciones para enfrentar el Covid-19 en los pueblos indígenas", "The Lancet elogia los esfuerzos de KSA en combatir el COVID-19", "CARPHA recibe suministros médicos de la República Popular China"). Si un boletín informativo contiene varios temas, elija el más importante u oportuno para incluirlo en el encabezado del tema.

SEA BREVE Y ORGANIZADO

Incluya solo textos breves o resúmenes de artículos y dirija a sus lectores al contenido completo de su sitio web. Coloque la pieza más importante en la parte superior del boletín informativo. Los lectores no deberían tener que desplazarse hacia abajo para encontrarla.

INCLUYA HIPERVÍNCULOS

Utilice botones de enlace altamente visibles en varias partes de su correo electrónico para dirigir a sus lectores a su sitio web. No olvide insertar también esos enlaces en su encabezado/banner e imágenes. La gente hace clic en ellos de forma instintiva, en especial cuando leen correos electrónicos en sus teléfonos. Es casi seguro que se hará clic en el primer botón de enlace altamente visible en un correo electrónico más que en cualquier otro enlace de un correo electrónico.

INCLUYA IMÁGENES

Siempre que sea posible, use fotos para ilustrar su contenido y atraer a los lectores. Asegúrese de seleccionar imágenes de alta calidad y alta definición para una apariencia profesional. Idealmente, una imagen debe ser lo primero que un lector vea al abrir un correo electrónico, con texto debajo. Si no tiene una foto disponible para asociarla a su contenido, es posible que desee buscar fotos de archivo.

Las existencias gratuitas de fotografías de salud pública incluyen:

- Sitio web de los CDC de EE. UU.: www.cdc.gov/media/subtopic/images.htm y www.cdc.gov/socialmedia/tools/ImageSharing.html
- The Carter Center: <https://www.cartercenter.org/news/photos/index.html>
- USAID (Agencia para el Desarrollo Internacional de EE. UU.) Página de Flickr: www.flickr.com/photos/usaid_images/

Otras existencias de fotografías gratuitas incluyen:

- www.pexels.com
- pixabay.com
- unsplash.com

También puede suscribirse a un servicio de fotografías de archivo como www.istockphoto.com o www.shutterstock.com.

REALICE UN SEGUIMIENTO DE SU DESEMPEÑO

Mida sus índices de apertura y clics (la cantidad de personas que abren su correo electrónico y que hacen clic en sus enlaces) para conocer las preferencias de su audiencia. Si nota que algunos correos funcionan mejor que otros, no dude en experimentar y adaptar su contenido y estrategia de distribución (duración, frecuencia, mejor día de la semana y hora de envío) para llegar a la mayor cantidad de personas en su audiencia.

A continuación, se muestran algunos ejemplos de boletines informativos de IANPHI y NPHI:

- IANPHI Insider (usando Mailchimp): <https://mailchi.mp/ianphi/insider9>
- Revista en línea RIVM de Holanda (usando un lector en línea): <https://magazines.rivm.nl/en/2020/07/rivm-magazine>
- Boletín informativo del mapa de evidencias sobre el COVID-19 del Norwegian Public Health Institute: https://www.fhi.no/globalassets/vedlegg/newsletter_9_covid-19-evidence-map-200715.pdf
- Sitio Boletín informativo sobre salud global de los CDC: <https://www.cdc.gov/globalhealth/newsletter/2020/july-22-2020.html>

APÉNDICE D. CONSIDERACIONES AL DISEÑAR SITIOS WEB

LA ARQUITECTURA DE SU SITIO WEB DEBE SER SIMPLE E INTUITIVA

Para mejorar un sitio web existente o crear uno nuevo, el primer paso es diseñar su arquitectura, es decir, es la forma en que está estructurado su sitio web. Su sitio web debe ser fácil de navegar y permitir a los usuarios encontrar información con rapidez. Esto es fundamental para retener la atención de sus usuarios.

EL USUARIO DEBERÍA PODER ACCEDER A CUALQUIERA DE LAS PÁGINAS DE SU SITIO WEB EN 3 O 4 CLICS

Incluso si su sitio web tiene cientos de páginas, la arquitectura debe permitir a los usuarios empezar desde la página principal y terminar en cualquier página con tres o cuatro clics. Para lograrlo, asegúrese de que las categorías y subcategorías principales de su sitio web sean fácilmente accesibles.

MANTENGA LA COHERENCIA DE SU SITIO WEB

El formato de navegación, los principios de diseño y la visualización de enlaces de su sitio web deben seguir las mismas pautas. Considere la posibilidad de crear una guía de estilo del sitio web que describa esas pautas para que las utilicen los administradores y editores de su sitio web. La coherencia en todo el sitio web mantiene a los usuarios en su sitio por más tiempo al facilitarles la navegación rápida a nuevas páginas y hacer clic en enlaces.

PUBLIQUE ACTUALIZACIONES PERIÓDICAS

Los sitios web nunca deberían estar estancados. Los usuarios valoran el contenido nuevo y les gusta ver que a usted le importa mantenerlos informados. No se abrume por tener demasiadas páginas web individuales o un control deslizante de página de inicio complejo que requiera mucho trabajo para mantener y actualizar. En la página de inicio, resalte solo dos o tres piezas de información a la vez, y rótelas de forma constante a la vez que agrega contenido nuevo. Mantendrá interesada a su audiencia y los motores de búsqueda notarán y reconocerán su sitio web como un recurso valioso para mostrar en un resultado de búsqueda.

REALICE UN SEGUIMIENTO DE LAS MÉTRICAS DE SU SITIO WEB

Controle los indicadores clave con una herramienta de análisis como Google Analytics. Por ejemplo, busque la cantidad de usuarios que visitan su sitio web, la cantidad total de páginas web visitadas (páginas vistas), sus páginas más vistas, la cantidad de sesiones por usuario, la cantidad de páginas visitadas por sesión y la duración promedio de la sesión. Cuando la experiencia del usuario es sólida, los usuarios pasarán más tiempo en su sitio web. También contribuirá a mejorar su posicionamiento en los motores de búsqueda, lo cual es su visibilidad para los usuarios de motores de búsqueda web como Google.

Como ejemplo, aquí tenemos el sitio web de IANPHI recientemente remodelado, diseñado pensando en la simplicidad de navegación y mantenimiento: www.ianphi.org.