



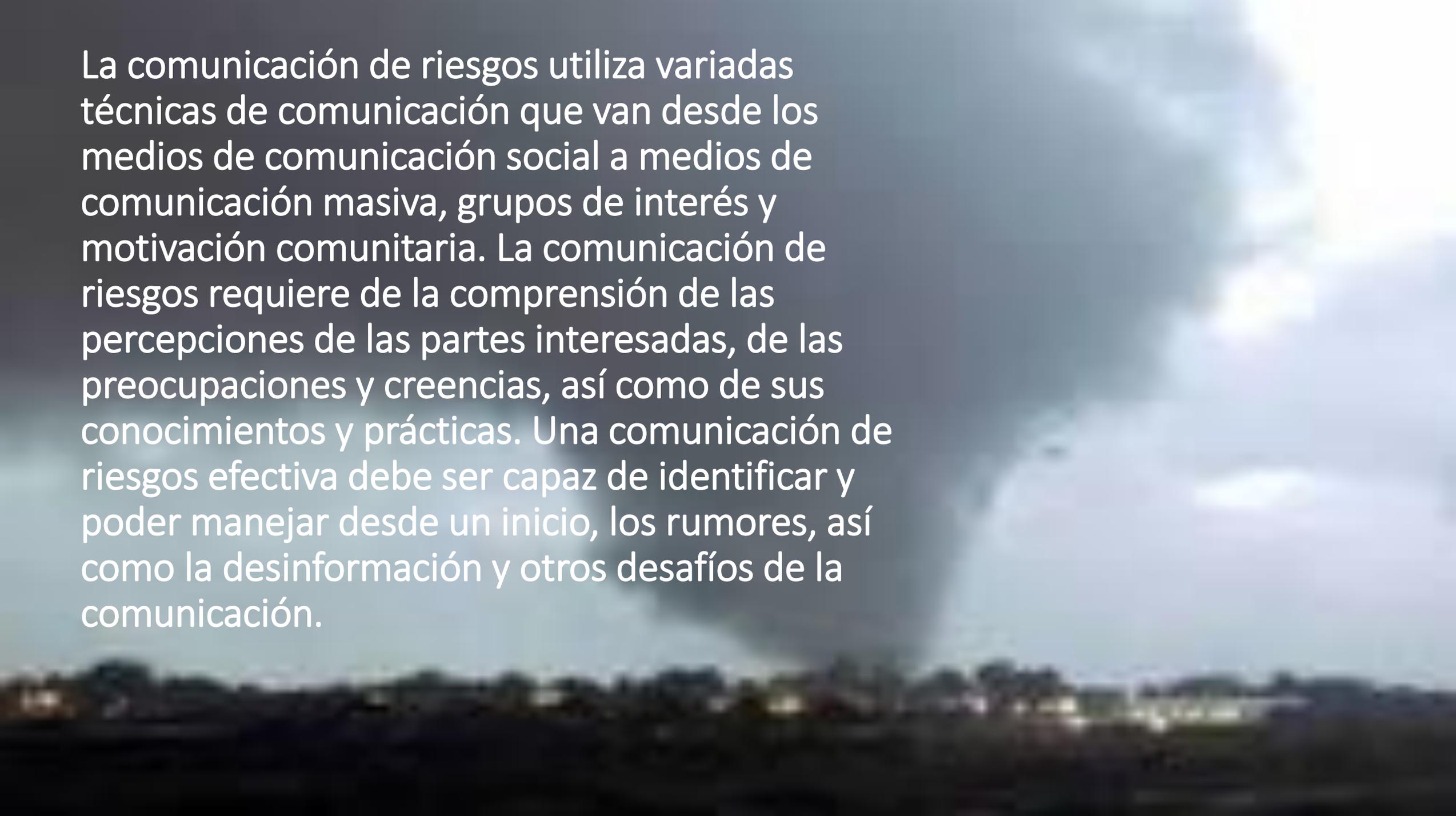
Cruz Roja: Comunicar en medio de una catástrofe

José A. González Manzo, Mg Comunicación Estratégica UC
Dirección Nacional de Comunicaciones, Cruz Roja Chilena

¿Qué es la comunicación de riesgos?

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS):

Se refiere al intercambio en tiempo real, de información, recomendaciones y opiniones, entre expertos y/o funcionarios y personas que se enfrentan a una amenaza (riesgo) para su sobrevivencia, su salud o su bienestar económico o social. El objetivo final de la comunicación de riesgos es que toda persona expuesta a un riesgo sea capaz de tomar decisiones informadas para mitigar los efectos de la amenaza (riesgo), como el brote de una enfermedad, y tomar las medidas y acciones de protección y prevención.



La comunicación de riesgos utiliza variadas técnicas de comunicación que van desde los medios de comunicación social a medios de comunicación masiva, grupos de interés y motivación comunitaria. La comunicación de riesgos requiere de la comprensión de las percepciones de las partes interesadas, de las preocupaciones y creencias, así como de sus conocimientos y prácticas. Una comunicación de riesgos efectiva debe ser capaz de identificar y poder manejar desde un inicio, los rumores, así como la desinformación y otros desafíos de la comunicación.

Definiciones clave

Según la ONEMI:

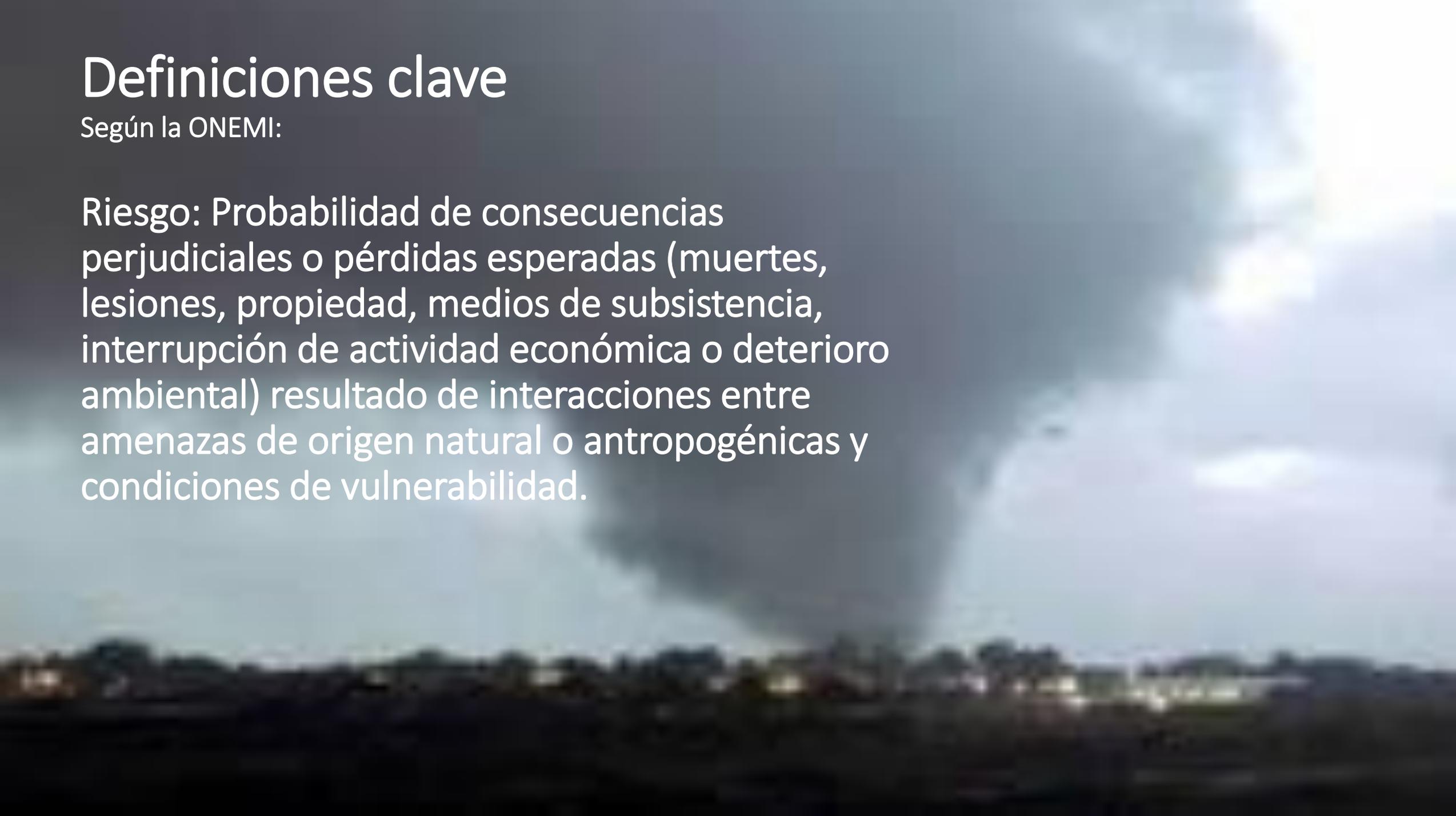
Amenaza: Evento físico y/o natural, potencialmente perjudicial, fenómeno y/o actividad humana que puede causar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales.



Definiciones clave

Según la ONEMI:

Riesgo: Probabilidad de consecuencias perjudiciales o pérdidas esperadas (muertes, lesiones, propiedad, medios de subsistencia, interrupción de actividad económica o deterioro ambiental) resultado de interacciones entre amenazas de origen natural o antropogénicas y condiciones de vulnerabilidad.



Definiciones clave

Según la ONEMI:

Vulnerabilidad: Condiciones determinadas por factores o procesos físicos, sociales y ambientales, que aumentan la susceptibilidad y exposición de una comunidad al impacto negativo de las amenazas.



Definiciones clave:

Según la OPS:

Crisis (situación de crisis): Acontecimiento aleatorio, no deseado, pero frecuente en el desarrollo y posicionamiento de toda institución u organización. Desde el punto de vista de la gestión de la comunicación, muchas veces, es anticipable, a lo menos en su fase de inicio, lo que permite el desarrollo o puesta en marcha de herramientas que permitan su administración. La característica principal de una crisis es que tiene un tiempo de duración estimable. Si la crisis es bien administrada o gestionada se puede traducir en una oportunidad.

Definiciones clave

Según la ONEMI:

Emergencia: es un evento causado por la naturaleza o por la actividad humana que produce una alteración en una comunidad, sistema o grupo, no superando su capacidad de respuesta frente al mismo.



Definiciones clave

Según la ONEMI:

Desastre: Una seria interrupción en el funcionamiento de una comunidad o sociedad que ocasiona una gran cantidad de muertes al igual que pérdidas e impactos materiales, económicos y ambientales que exceden la capacidad de la comunidad o la sociedad afectada para hacer frente a la situación mediante el uso de sus propios recursos.

Definiciones clave:

Según la ONEMI:

Catástrofe: Es una situación de una alteración tal que resultan insuficientes los medios y recursos del país, siendo necesario el aporte de la comunidad internacional para responder a ello.



Ámbitos de acción para la reducción y gestión del riesgo de desastres (Plan Nacional de Protección Civil, ONEMI) :

Antes

1.- Prevención: Acciones que se toman con el fin de evitar o suprimir la ocurrencia de un evento adverso. Por ejemplo, evitando la ubicación de un asentamiento en una zona de riesgo

2.- Mitigación: Acciones orientadas a reducir el riesgo que no se puede suprimir. Por ejemplo, normas de construcción sismo-resistente para reducir el impacto de un terremoto o defensas fluviales para aminorar el riesgo de crecidas

Ámbitos de acción para la reducción y gestión del riesgo de desastres (Plan Nacional de Protección Civil, ONEMI) :

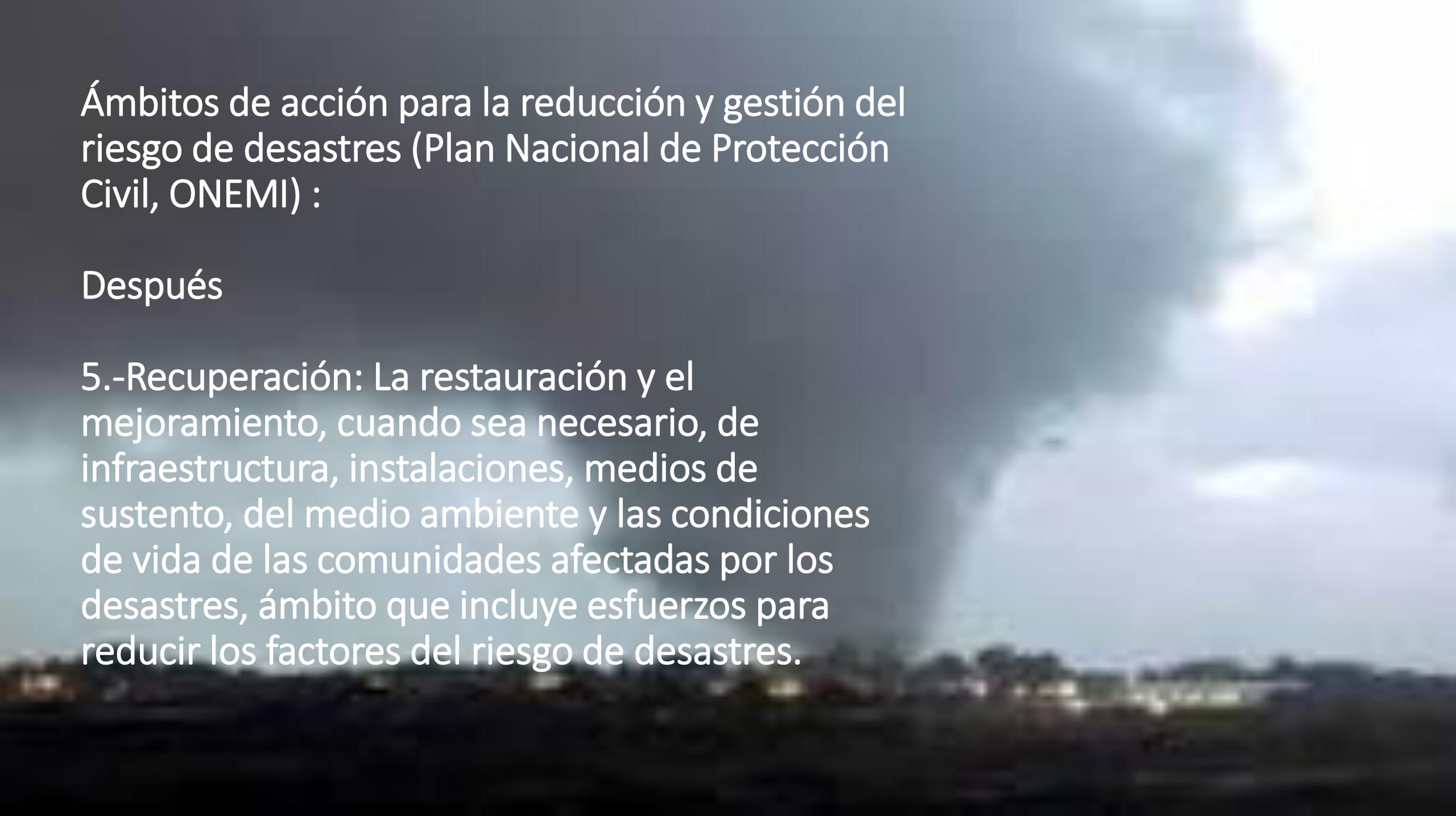
Antes

3.-Preparación: Acciones que se toman anticipadamente para prever, responder y recuperarse de forma efectiva de los impactos de los eventos o las condiciones probables, inminentes o actuales que se relacionan con una amenaza. Incluye la emisión oportuna y efectiva de sistemas de alerta temprana, la realización de ejercicios como simulacros y simulaciones, así como de evacuaciones preventivas

Ámbitos de acción para la reducción y gestión del riesgo de desastres (Plan Nacional de Protección Civil, ONEMI) :

Durante

4.-Respuesta y Rehabilitación: El suministro y/o restablecimiento oportuno de servicios y de asistencia pública durante o inmediatamente después de la ocurrencia de un desastre, con el propósito de salvar vidas, reducir los impactos a la salud, velar por la seguridad pública y satisfacer las necesidades básicas de subsistencia de la población afectada



Ámbitos de acción para la reducción y gestión del riesgo de desastres (Plan Nacional de Protección Civil, ONEMI) :

Después

5.-Recuperación: La restauración y el mejoramiento, cuando sea necesario, de infraestructura, instalaciones, medios de sustento, del medio ambiente y las condiciones de vida de las comunidades afectadas por los desastres, ámbito que incluye esfuerzos para reducir los factores del riesgo de desastres.

Según el Reporte Mundial de Desastre 2018 de la FICR, los grupos más vulnerables son:

1.- Adultos mayores

2.- Personas con capacidades distintas

3.- Migrantes



Análisis de caso:

Tornados en la Región del Biobío

Los Ángeles 30 de mayo, 2019

Concepción y Talcahuano 31 de mayo , 2019



T13

T13

T13

21:19

SANTIAGO



10° 18°

tele13 radio 103.3 FM

www.t13.cl

@teletrece

f teletrece

t13

t13



Antes (prevención, mitigación y preparación)

1.- Identificar a los actores clave

.Bomberos

.Cruz Roja

.Defensa Civil

.Escuelas

.Universidades y otros centros de estudio

.Policías

.Servicios de salud

.Dirección de obras

.Compañías de agua, electricidad, gas, telecomunicaciones, etc.

.Medios de comunicación



Antes

2.- Definir público objetivo

.Comunidades específicas (perfil)

3.- Elaboración de mensajes clave según el tipo de público

4.- Diseñar un plan de medios

5.- Desarrollar productos de comunicación (frases radiales, spots, afiches, cartillas educativas, pendones, mensajes para redes sociales, etc.)



Antes

6.- Diseño de plan estratégico comunicacional basado en plan de reducción del riesgo desastres

7.- Definir el equipo de voceros y capacitarlos

8.- Establecer roles y responsabilidades dentro del equipo de comunicación



Antes

9.-Diseño y ejecución de un calendario de simulacros y simulaciones

10.- Configurar de un protocolo de comunicación de riesgos

11.- Elaborar lista de contactos clave

12.- Acciones de educación en terreno (charlas, talleres, capacitaciones, etc.)

13.- Presupuestar los gastos



Durante (respuesta y rehabilitación)

1.- Activación de roles

2.- Incorporación al Comité Operativo de Emergencia (COE)

3.- Monitoreo de la situación (datos clave)

4.- Análisis de contexto

5.- Activación de equipo de voceros
(corporativos y técnicos)

Durante (respuesta y rehabilitación)

6.- Liberación de mensajes clave específicos (recomendaciones, advertencias y casos de éxito)

.Puntos de prensa

.Entrevistas

.Artículos

.Notas

.Reportajes

.Frasas radiales

.Mensajes para redes sociales

. Spots

.Puerta a puerta (entrega de cartillas educativas y afiches)



Durante (respuesta y rehabilitación)

7.- Monitoreo, evaluación y actualización del contexto (salidas a terreno, reportes oficiales y contenido de los medios de comunicación tradicionales, online y redes sociales)

8.- Difusión de otros mensajes según la situación reinante

Después (recuperación)

- 1.- Evaluar los esfuerzos comunicacionales realizados (revisar indicadores clave del plan de comunicación de riesgos, mensajes, productos, canales y el cumplimiento de objetivos)
- 2.- Principales desafíos y oportunidades detectados
- 3.- Identificar casos de éxito resultantes de la gestión comunicacional de riesgos
- 4.- Volver a fase inicial y hacer ajustes según las lecciones aprendidas

A dramatic sky with a large, dark, stormy cloud formation over a city at night. The cloud is a massive, dark grey mass that dominates the center of the frame, with a bright, glowing area on its right side. The sky is filled with lighter, wispy clouds, and the city lights are visible in the foreground, creating a silhouette of the buildings and trees.

Gracias