



**Organización
Panamericana
de la Salud**

Oficina Regional de la
Organización Mundial de la Salud



La comunicación

frente a erupciones volcánicas

MÓDULO 5

erupciones volcánicas

efectos aspectos organización recomendaciones trabajo preparativos conceptos vigilancia crisis



Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas

Módulo 5

**La comunicación frente a
erupciones volcánicas**



Quito - Ecuador, febrero de 2005

Biblioteca Sede OPS - Catalogación en la fuente

Organización Panamericana de la Salud

Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas

Módulo 5: La comunicación frente a erupciones volcánicas

Quito, ECUADOR: OPS, © 2005.

ISBN 9978-44-057-7 – Título

ISBN 9978-44-054-2 – Obra Completa

I. Título

1. ERUPCIONES VOLCÁNICAS

2. DESASTRES NATURALES

3. CENIZA VOLCÁNICA (DESASTRES)

3. PLANIFICACIÓN EN DESASTRES

4. COMUNICACIÓN SOCIAL

5. RIESGOS AMBIENTALES

NLM WA754

© Organización Panamericana de la Salud, 2005

Una publicación del Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre de la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud, realizada en el marco del desarrollo de un proyecto DIPECHO sobre preparativos de salud para erupciones volcánicas, financiado por el Departamento de Ayuda Humanitaria de la Unión Europea (ECHO).

Las opiniones expresadas, recomendaciones formuladas y denominaciones empleadas en esta publicación no reflejan necesariamente los criterios ni la política de la Organización Panamericana de la Salud.

La Organización Panamericana de la Salud dará consideración favorable a las solicitudes de autorización para reproducir o traducir, total o parcialmente, esta publicación, siempre que no sea con fines de lucro.

Las solicitudes pueden dirigirse al Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre de la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud, 525, Twenty-third Street, N.W., Washington, D.C. 20037, EUA.

Esta publicación se produjo con el apoyo del Departamento de Ayuda Humanitaria de la Unión Europea. Su contenido no necesariamente refleja la opinión de la Unión Europea.

Coordinación general: Ricardo Pérez y Martha Rodríguez, OPS / OMS

Revisión final: Desarrollo XXI

Diseño/diagramación: Pangea Editorial

Impresión: Imprenta Nuevo Arte

Fotografías de portada: Cortesía diario El Comercio

Agradecemos a diario El Comercio por la donación de las fotografías que aparecen en la portada y en las páginas 16 y 46 de este módulo.

Índice

Agradecimientos	5
Introducción general a la Guía	7
Introducción al módulo 5	11
Objetivos del módulo 5.	13

Capítulo 1

La comunicación y la gestión del riesgo

1. Conceptos básicos	17
2. El papel de la comunicación en las instituciones del sector salud	21
3. Los ámbitos de la comunicación interna	24
4. Comunicación externa: las alianzas	27

Capítulo 2

Planificación de la comunicación en salud frente al riesgo volcánico

1. ¿Qué es un plan de comunicación?	35
2. ¿Cómo formular el plan de comunicación en salud frente al riesgo volcánico?	38

Capítulo 3

La comunicación en la crisis volcánica: recomendaciones prácticas

1. La comunicación en los preparativos para la respuesta.	47
2. La comunicación durante la crisis volcánica.	52
3. La comunicación en la recuperación	57
4. Pautas para elaborar los mensajes.	58

Anexos

1. Preguntas claves para formular el plan de comunicación	64
2. Principales formas de comunicación	68
3. Géneros periodísticos	71

4. Boletín de prensa	74
5. Documento base para la lectura de boletines vulcanológicos.....	77
6. ¿Cómo organizar una conferencia de prensa?.....	80
7. Recomendaciones para el vocero	82
Glosario	84
Bibliografía	89

Agradecimientos

La Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) agradece y reconoce los valiosos aportes de las personas e instituciones que participaron en la elaboración de los contenidos de la ***Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas***. Especialmente agradecemos a María Consuelo Guevara Díaz por su trabajo y dedicación en la elaboración de los documentos base, y en la compilación de todos los cambios y recomendaciones surgidos durante el proceso de revisión y validación de los mismos.

Resaltamos el valioso aporte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador y del Ministerio de Protección Social de Colombia, a través de las oficinas de coordinación para desastres y de las direcciones de salud provincial, departamental y municipal. También reconocemos la contribución de la Cruz Roja Ecuatoriana y la Cruz Roja Colombiana, de la Universidad Tecnológica de Pereira y la Red Alma Mater, Facultad de Ciencias de la Salud; del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional - Ecuador y del Instituto Colombiano de Geología y Minería - INGEOMINAS de Colombia; así como de otras instituciones nacionales, municipales y locales de Ecuador y Colombia que participaron en los talleres de revisión y validación de los documentos realizados en Ambato - Ecuador y Pereira - Colombia.

Con el riesgo de omitir a alguna persona, de manera especial agradecemos a quienes participaron directamente en la elaboración y revisión preliminar de los contenidos de este módulo: Juanita Jaramillo, Ángela María Londoño, Marco A. Giraldo, Héctor Mora, Martha Rodríguez y Ricardo Pérez.

Introducción general a la Guía

La activación o reactivación de un volcán es uno de los fenómenos naturales más temidos y respetados. Su acción transformadora de la geomorfología del paisaje y sus efectos en la salud pública, hacen de las erupciones volcánicas un proceso complejo para las poblaciones que están influenciadas por su acción.

A diferencia de otros desastres naturales, las erupciones volcánicas se presentan con diferentes episodios en un lapso indeterminado y con magnitud variable, lo cual exige prepararse y planificar la respuesta a partir de diferentes escenarios de riesgo.

En caso de desastre, el sector salud debe garantizar que los sistemas y servicios estén preparados para proporcionar una asistencia rápida y efectiva a las víctimas y facilitar así las medidas de socorro y el restablecimiento de los servicios de salud a la población.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS / OMS), a través del Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre, presenta la ***Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas***, desarrollada con el financiamiento del Departamento de Ayuda Humanitaria de la Unión Europea (ECHO), en el marco de un Proyecto DIPECHO ejecutado en Colombia y Ecuador durante los meses de abril 2004 a mayo 2005. El objetivo principal de este proyecto es lograr la reducción del riesgo mediante una mejor preparación de las poblaciones vulnerables en las zonas más afectadas por erupciones volcánicas en Ecuador y Colombia.

De manera más específica, las acciones de este proyecto están dirigidas a fortalecer la capacidad técnica del sector salud para responder a erupciones volcánicas, mediante: (I) el desarrollo y la difusión de material de capacitación; (II) un programa de capacitación para la formación de formadores en el sector salud, y (III) un plan de trabajo con comités operativos de emergencia haciendo uso de una simulación multimedia, que facilita y ejercita la toma de decisiones.

El presente material de capacitación para el sector salud consta de un conjunto de cinco módulos prácticos dedicados a los siguientes temas:

- El sector salud frente al riesgo volcánico.
- Protección de los servicios de salud frente a erupciones volcánicas.
- Evaluación de daños y análisis de necesidades en salud en erupciones volcánicas.
- Salud ambiental y el riesgo volcánico.
- Planificación de la comunicación frente a erupciones volcánicas.

El propósito de estos cinco módulos es orientar y facilitar el trabajo del sector salud para enfrentar erupciones volcánicas y servir de guía y material de apoyo en la preparación de planes de emergencia y planes de contingencia del sector salud para desastres por amenaza volcánica, estimulando la coordinación intrasectorial y multisectorial para brindar una respuesta efectiva y oportuna a la población en riesgo. Aunque cada módulo puede ser utilizado de manera independiente, se recomienda un uso coordinado y complementario de la serie completa, para tener una mejor visión general de las acciones y abordar de manera integral la gestión del riesgo volcánico.

Los módulos van acompañados de un material gráfico (desarrollado en formato “Power Point”) orientado a facilitar actividades de capacitación sobre el mismo tema. Teniendo en cuenta que pueden ser necesarias adaptaciones o modificaciones para las diferentes realidades locales o nacionales, esperamos que este conjunto de materiales de capacitación ayude a fortalecer las capacidades técnicas del personal de salud en áreas sometidas a riesgo volcánico.

El primer módulo, denominado ***El sector salud frente al riesgo volcánico***, presenta el marco conceptual para toda la colección: generalidades sobre el riesgo volcánico, los efectos directos e indirectos del riesgo volcánico para la salud, los aspectos de organización del sector salud y algunas recomendaciones prácticas para el trabajo en preparativos. De forma más específica, se brindan conceptos de vigilancia epidemiológica y de salud mental frente a la contingencia de crisis volcánicas.

El segundo módulo, ***Protección de los servicios de salud frente a erupciones volcánicas***, describe la organización y funciones del sector salud en el ámbito de la red de servicios de salud local y red hospitalaria, con todos los componentes para el manejo de la emergencia y desastre volcánico. Desarrolla además un capítulo para el plan de contingencia por amenaza volcánica.

El tercer módulo, ***Evaluación de daños y análisis de necesidades en salud en erupciones volcánicas***, se centra en los aspectos de preparación, implementación y análisis de la información para la evaluación de daños en salud, en las áreas esenciales de vigilancia epidemiológica, saneamiento básico y evaluación de establecimientos de salud. El módulo presenta los formularios para la evaluación preliminar y la evaluación complementaria.

El cuarto módulo, ***Salud ambiental y el riesgo volcánico***, desarrolla los efectos de las erupciones volcánicas en el ambiente. Presenta las medidas de manejo del saneamiento en poblaciones y hospitales, y expone las características de la contaminación ambiental por emisiones volcánicas de cenizas y gases.

El quinto módulo, ***La comunicación frente a erupciones volcánicas***, reúne las estrategias para la preparación del plan de comunicación del sector salud en situaciones de crisis volcánica.

Los objetivos planteados con estos módulos de capacitación son los siguientes:

- Sistematizar experiencias y conocimientos alcanzados en la región sobre los preparativos de salud para erupciones volcánicas, especialmente en Colombia y Ecuador.
- Proporcionar una herramienta práctica, en un formato ágil, sencillo y fácil de usar, que oriente y facilite el trabajo de preparativos del sector salud para enfrentar situaciones de crisis volcánica.
- Promover y facilitar la formación de formadores y el desarrollo de acciones de capacitación en las áreas de mayor riesgo volcánico en Colombia y Ecuador, con el fin de mejorar la capacidad técnica del personal de salud y de los servicios de salud para enfrentar emergencias volcánicas.

Los módulos han sido elaborados a partir de un proceso amplio de recolección y sistematización de información, con la participación de un importante grupo de expertos en salud y volcanes de la región. Una vez desarrollados los primeros borradores, se celebraron dos talleres de validación, con más de 100 expertos provenientes de las zonas con mayor riesgo volcánico en Colombia y Ecuador. Los participantes, organizados en grupos de trabajo, analizaron y discutieron los contenidos de cada módulo, e hicieron importantes recomendaciones que han mejorado su utilidad práctica, y los han acercado más a las realidades y necesidades identificadas en esas zonas de riesgo.

Introducción al módulo 5

La comunicación en situaciones de desastre es un proceso dinámico, participativo e interactivo que involucra a los diferentes actores implicados en la gestión del riesgo. Es una estrategia y una herramienta imprescindible para alcanzar resultados eficientes en varios procesos como la coordinación multisectorial, interinstitucional y comunitaria; la definición y activación de los planes de emergencias y desastres, y sus respectivos planes de contingencia; la generación de espacios de reflexión en las instituciones y las poblaciones para hacer frente al riesgo volcánico.

El Módulo 5 de la ***Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas***, titulado ***La comunicación frente a erupciones volcánicas***, está dirigido al equipo de comunicación y a los responsables de la toma de decisiones en emergencias y desastres volcánicos para guiar las acciones y necesidades comunicativas del sector salud.

El capítulo 1 presenta generalidades de la comunicación y las funciones comunicativas en la gestión del riesgo volcánico; señala los actores involucrados y las particularidades de la comunicación interna y externa; enfatiza la importancia de las alianzas con otros sectores como las instituciones científicas, medios de comunicación, sector educativo y otros sectores sociales.

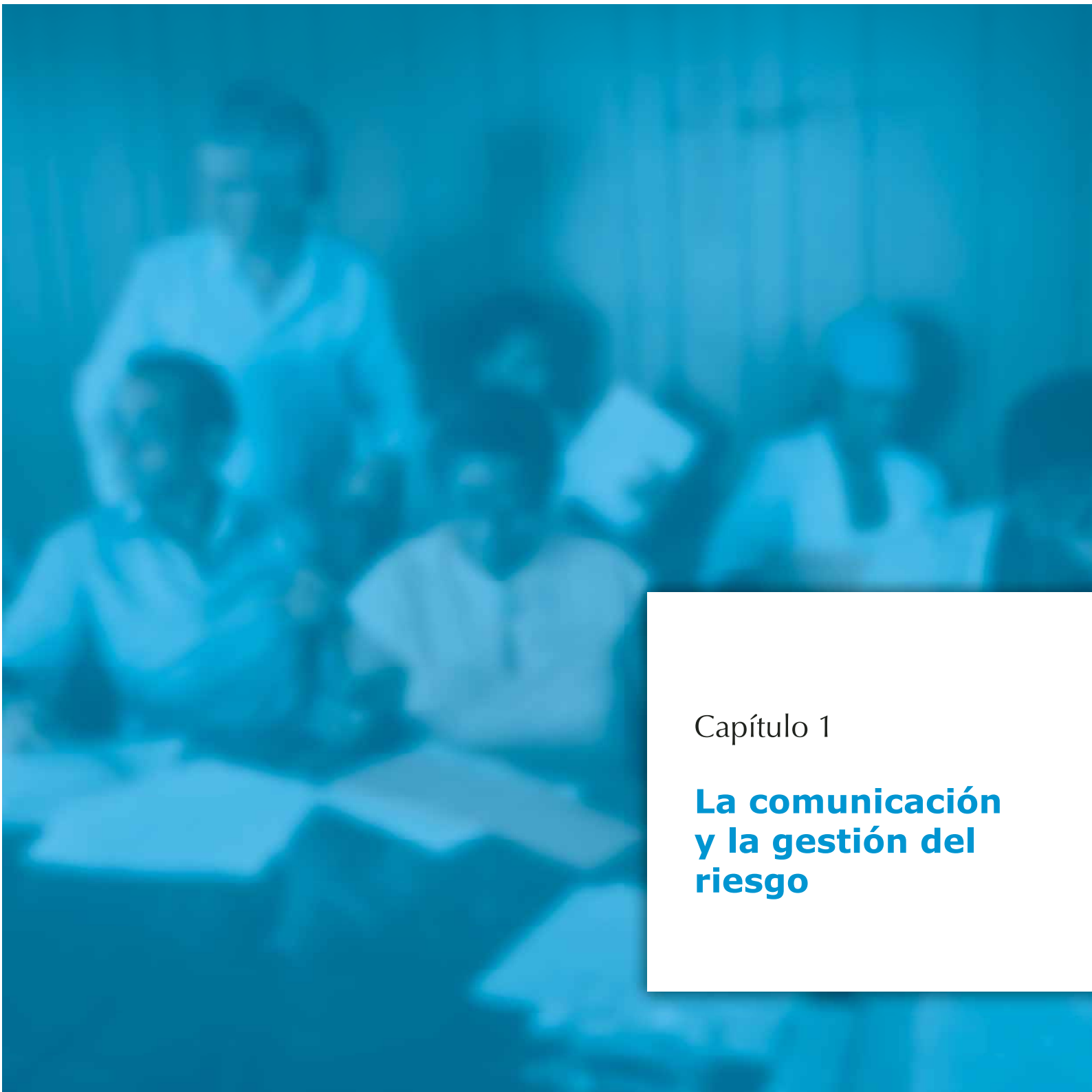
El capítulo 2 plantea el esquema y lineamientos metodológicos para la elaboración y puesta en marcha del plan de comunicación en salud frente al riesgo volcánico.

En el capítulo 3 se proponen algunas recomendaciones prácticas en el ámbito de la comunicación para enfrentar la crisis volcánica; expone lineamientos para el seguimiento y evaluación, y señala las características que deben tener los mensajes para garantizar su efectividad.

En los anexos encontrará información detallada sobre las formas y medios de la comunicación y algunas herramientas para apoyar procesos comunicativos más efectivos; pautas para realizar boletines y conferencias de prensa, recomendaciones para el vocero, así como información para facilitar la lectura de boletines vulcanológicos.

Objetivos del módulo 5

- a. Identificar los componentes de un plan de comunicación en salud para organizar la preparación y la respuesta frente a una erupción volcánica.
- b. Facilitar y orientar la comunicación efectiva de las organizaciones y entidades del sector salud frente a situaciones de erupción volcánica.
- c. Favorecer la coordinación interna e intersectorial durante un evento volcánico.



Capítulo 1

La comunicación y la gestión del riesgo

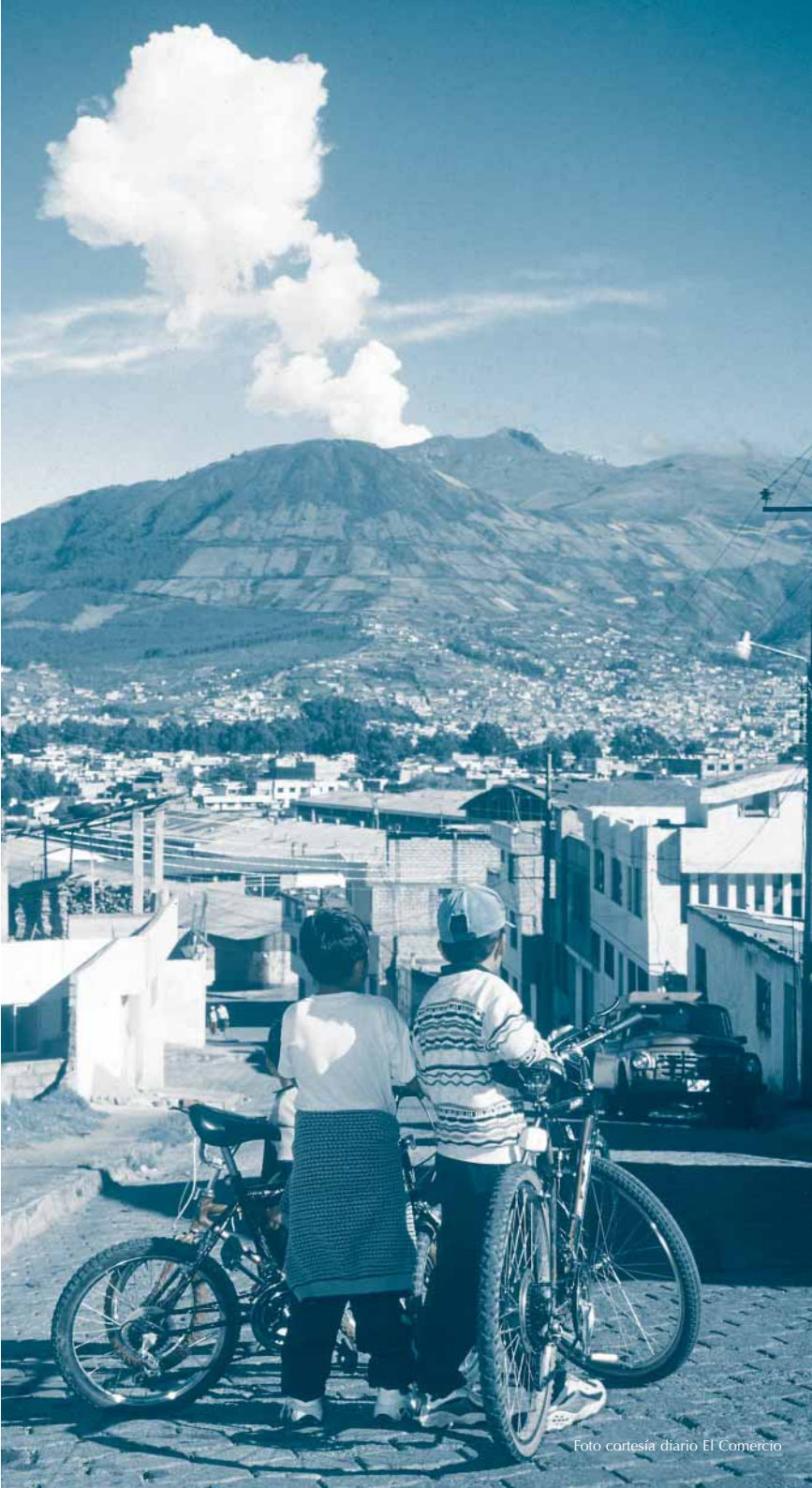


Foto cortesía diario El Comercio

La comunicación entendida como interrelación y diálogo social debe constituirse en un eje que cruce las acciones de prevención, mitigación y atención de emergencias en el sector salud. Trabajar en el diseño de estrategias de comunicación e información para la gestión del riesgo a lo interno e interinstitucionalmente, enfatizando la relación con los medios de comunicación es un imperativo del sector salud.

Este capítulo describe las características fundamentales del proceso de comunicación y sus diferencias con la información; establece los objetivos de la comunicación en cada uno de los momentos de la gestión del riesgo volcánico; señala algunas pautas organizativas para la comunicación del sector salud, tanto a nivel interno como externo, y las alianzas con las instituciones científicas, medios de comunicación, agentes educativos y sectores sociales.

1

Conceptos básicos

En la concepción más simple, comunicar es “poner en común” ciertas informaciones y, con ellas, los sentidos que las orientan y contextualizan. La comunicación es un ejercicio de socialización.

La comunicación produce diálogos entre actores sociales que interactúan intercambiando información sobre diversidad de fenómenos y procesos, generando conocimientos, aprendizajes y toma de decisiones. Ésta es una característica propia de la comunicación que la diferencia del acto de informar, pues la comunicación implica una respuesta por parte de quien recibe el mensaje, que se expresa, por ejemplo en el caso de la gestión del riesgo, en cambios de actitud o de concepción frente al riesgo, o en el respaldo activo a propuestas de prevención. La información, en cambio, se limita a un proceso elemental de transmisión de datos que no requiere retroalimentación.

Los medios de comunicación masiva, el desarrollo de la informática y las nuevas tecnologías de comunicación, son componentes fundamentales de las sociedades contemporáneas. El internet, la telefonía celular, la información satelital, el correo electrónico y las páginas web se han convertido en poderosos

y útiles canales de acceso a información y de comunicación científico-técnica, educativa y periodística. Igualmente, el desarrollo de la informática aplicada ha revolucionado las posibilidades de manejo de la gestión en cualquier campo.

Actualmente las instituciones requieren planificar cuidadosamente la comunicación para desarrollar su gestión, utilizando todos los medios disponibles. Las organizaciones involucradas en la gestión del riesgo volcánico deberán partir de un conocimiento exacto de las necesidades y del establecimiento de objetivos precisos; igualmente es importante identificar las particularidades del público destinatario para definir las estrategias que se utilizarán (tales como movilización social, comunicación educativa, comunicación de masas), el tipo de mensaje, y el medio de comunicación más adecuado. La comunicación realmente efectiva logra un impacto positivo que se expresa en actitudes seguras frente a los eventos volcánicos.

La gestión del riesgo se define como “el proceso eficiente de planificación, organización, dirección y control dirigido a la reducción de riesgos, manejo de desastres y recuperación ante eventos ya ocurridos”.¹ Este concepto está

La comunicación produce diálogos entre actores sociales que interactúan intercambiando información sobre diversidad de fenómenos y procesos, generando conocimientos, aprendizajes y toma de decisiones, que se expresa, por ejemplo en el caso de la gestión del riesgo, en cambios de concepción frente al riesgo, o en el respaldo activo a propuestas de prevención.

1. Organización Panamericana de la Salud. *Manual de evaluación de daños y necesidades en salud para situaciones de desastre*. Ecuador, 2004. p.8.

orientado a enfrentar el riesgo de una manera creativa e integral, adelantándose a los hechos con la participación de diferentes actores sociales.

La planificación de la comunicación en la gestión del riesgo tiene una intención clara y precisa: disminuir el impacto de los fenómenos naturales (como las erupciones volcánicas), o antrópicos (generados por el hombre), en la vida y la salud humana, y en el área social, económica y ambiental.

En cada uno de los componentes de la reducción del riesgo, del manejo del desastre y de la recuperación, los procesos de comunicación son fundamentales para la coordinación interna del sector salud, para el fomento de las relaciones interinstitucionales y para los programas de educación, capacitación e información dirigidos a los diversos públicos.

La comunicación rápida y efectiva del sector salud con las autoridades, científicos, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, y con la población, constituye una estrategia de gran impacto para la gestión del riesgo volcánico.

El sector salud debe incluir dentro de su planificación un plan de comunicación construido a través de alianzas interinstitucionales entre las que se incluyen los medios de comunicación, el sector educativo y el sector científico.

En las fases de preparación, alerta y respuesta se revisan los planes de emergencia del sector salud y se reorientan las acciones para enfrentar la crisis; en este proceso prevalece la acción informativa y se pone a prueba la coordinación interna e interinstitucional para enfrentar la crisis, así como la efectividad de las alianzas con los medios de comunicación. En este momento es necesario ubicar las fuentes de información y sus portavoces, el contenido de los mensajes, los recursos disponibles y los parámetros sobre los cuales se implementarán las acciones de comunicación.

En la fase de recuperación, cuando disminuye la actividad volcánica, se necesita un refuerzo informativo y comunicativo orientado sobre todo a restablecer las condiciones de salud física y mental, la salud ambiental y, en general, la vida cotidiana de las poblaciones; es también el momento de planificar acciones para reducir el riesgo frente a una futura crisis volcánica.

En esta fase un elemento primordial es la evaluación del plan de comunicación con el fin de conocer qué aspectos fallaron, cuáles funcionaron de acuerdo con lo planificado y qué elementos nuevos deberán involucrarse. La evaluación permite socializar, analizar y reorientar las acciones comunicativas y educativas de los niveles anteriores para sustentar el proceso de comunicación. No olvidemos que, ante la amenaza,

es necesario aprender a convivir con el volcán (las acciones recomendadas para cada fase de la gestión del riesgo se presentan en detalle en el capítulo 3: La comunicación en la crisis volcánica: recomendaciones prácticas, pág.45).

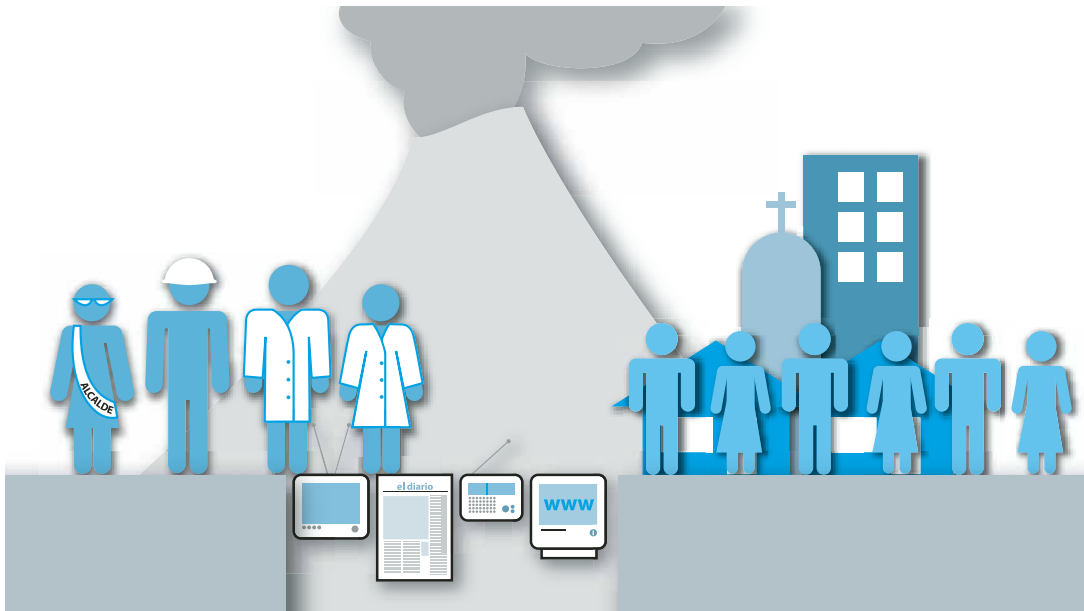
Los actores del proceso comunicativo

Para planificar la comunicación es muy importante delimitar claramente las instituciones y los grupos humanos involucrados en el desarrollo de los procesos comunicativos durante una emergencia volcánica. Una forma de clasificarlos es considerar su rol en la emergencia:

- Potenciales afectados según el escenario.
- Miembros de la propia institución u organización.
- Personal asistencial y de salud de otras organizaciones y entidades; incluye administradores de la emergencia, grupos de socorro, personal de salud, etc.
- Medios de comunicación.
- Público en general.
- Comunidad científica.
- Cooperantes o donantes.

A cada uno de estos grupos habrá que destinar un mensaje, un medio y un lenguaje par-

Los procesos de comunicación son fundamentales para la coordinación interna del sector salud, para el fomento de las relaciones interinstitucionales y para el desarrollo de los programas de educación, capacitación e información en la gestión del riesgo.



particular que responda tanto a sus necesidades de información (¿qué necesitan saber?) como al interés de quien comunica (¿qué información necesita transmitir?).

Cada uno de estos sectores no son pasivos ni manipulables, pues ellos intercambian, relacionan, aportan, acogen o descartan los mensajes desde su propio conocimiento y desde su contexto particular. En este sentido, hay que considerar que la efectividad de los procesos comunicativos se sustenta en el reconocimiento de la capacidad de la institución y las características propias de los potenciales interlocutores.

Las principales responsabilidades en comunicación del sector salud para enfrentar los efectos de las erupciones volcánicas son:

- Propiciar diálogos y concertaciones entre los actores sociales y las instituciones estatales y locales; fortalecer la coordinación entre instituciones, organizaciones, y entidades públicas y privadas.
- Profundizar los conocimientos sobre temas de prevención, mitigación, preparación y manejo adecuado en caso de erupciones volcánicas.
- Capacitar en el desarrollo de habilidades para enfrentar los efectos de las erupciones.
- Favorecer cambios positivos de comportamiento, hábitos y actitudes frente al riesgo volcánico.

2 El papel de la comunicación en las instituciones del sector salud

Cuando se habla de una institución se hace referencia a un grupo de personas que se involucran en acciones concertadas y coordinadas, a menudo en relación con otras instituciones, para conseguir un objetivo común. En esta dinámica “la comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta”.² Ahora bien, los sistemas de comunicación internos y externos son interdependientes, por esta razón deben estar coordinados y ser coherentes.

Dentro de la institución, el adecuado manejo de la comunicación y sus canales facilita la coordinación y permite alcanzar las metas. En el caso de la crisis volcánica, el manejo de la comunicación desde la institución fortalece la toma de decisiones, el análisis de las necesidades y la definición de prioridades en la reducción del riesgo, el manejo de la emergencia y la recuperación.

Por ello, la comunicación organizacional no es solo una herramienta durante la crisis sino un elemento inherente a la institución misma que permite su funcionamiento adecuado en todo momento.

“La planificación de la comunicación permite determinar ordenada y cronológicamente el contexto donde se va a comunicar, qué y cómo se va a comunicar; por qué medios; con qué personas y recursos se cuenta; hacia quiénes se dirigirán los mensajes. La planificación además permite definir funciones, establecer responsabilidades, fijar metas y objetivos, y establecer presupuestos”.³

El proceso de planificación de la comunicación, por lo tanto, se proyecta desde la cotidianidad de la institución hacia la preparación y respuesta frente al riesgo volcánico.⁴ E incluye tanto el plan de comunicación interna -que conjuga los objetivos y recursos de la institución- como la externa, materializada en alianzas interinstitucionales.

El diseño e implementación de las estrategias de comunicación, como cualquier otra tarea de la institución, está a cargo de la persona o grupo de personas seleccionadas de acuerdo con sus habilidades particulares y sus conocimientos sobre el tema.

En el caso de las erupciones volcánicas, un adecuado manejo de la comunicación desde las instituciones del sector salud fortalece la toma de decisiones, el análisis de las necesidades y la definición de prioridades en la reducción del riesgo y la atención de la emergencia.

2. Lucas Marín, Antonio. *La comunicación en las empresas y en las organizaciones*. Dosch Comunicación. Barcelona, 1997. p.163.

3. Organización Panamericana de la Salud. *Manual de comunicación en desastres*. Material en preparación.

4. Luca Marín, Antonio; García Galera, Carmen; y Ruiz San Román, José Antonio. *Sociología de la comunicación*. Editorial Trotta. Madrid, 1999.

El equipo de comunicación: características y funciones

El equipo de comunicación es el puente entre los miembros de la institución, el personal asistencial, los científicos, los responsables de la toma de decisiones y los potenciales afectados. Este equipo maneja las herramientas para sintetizar la información y presentarla al público en términos de fácil comprensión, sin desvirtuar ni distorsionar el contenido técnico y conservando siempre la coherencia entre la política institucional y el plan de comunicación.

La función del equipo de comunicación es el diseño, ejecución y evaluación del plan de comunicación para el sector salud, dentro de la gestión del riesgo. Esta función implica algunas actividades importantes:

- Realizar el diagnóstico situacional y comunicacional del riesgo.
- Identificar y caracterizar a los actores y sectores involucrados en la emergencia volcánica y sus necesidades de comunicación.
- Colocar en la agenda pública los temas de gestión del riesgo.
- Construir mecanismos, propiciar diálogos y establecer alianzas estratégicas.
- Identificar y priorizar las situaciones de riesgo que pueden mejorarse mediante procesos comunicacionales.

- Elaborar los mensajes de acuerdo con las necesidades de información de la institución y demás actores involucrados en el riesgo.
- Asesorar y acompañar al vocero de la institución para el manejo de la información pública.
- Diseñar indicadores y mecanismos para facilitar la evaluación continua y la socialización de los resultados de los planes de comunicación y de emergencia.
- Sistematizar la experiencia a partir de un proceso permanente de evaluación, y difundir los resultados de la aplicación tanto de los planes de comunicación como de la gestión del riesgo en su conjunto.

El vocero de la institución

Es la persona responsable de las declaraciones ante los medios de comunicación y ante la comunidad. Debe tener un conocimiento amplio del tema, los planes y las operaciones que se realizan en un momento específico de la gestión del riesgo. El vocero es una persona diferente al comunicador social, por ello es necesario que:

- Esté autorizado por la institución para entregar informaciones oficiales.
- Conozca con anterioridad sus funciones como vocero de la institución.
- Trabaje con el comunicador o con el equipo de comunicación de la institución antes de

salir ante los medios, para concretar el mensaje y preparar la forma de transmitirlo.

- Se sienta seguro hablando con los medios y con otras instituciones, y transmita confianza y credibilidad con la información que proporciona.
- Conozca qué información interesa a los medios de comunicación, a la institución y a los posibles receptores.
- Se asegure de que la institución entregue con anticipación a los periodistas información básica sobre los temas que pueden ser tratados en entrevistas, ruedas de prensa, etc.

En resumen y respondiendo a los principios de la gestión del riesgo, se trata de establecer estrategias de comunicación que involucren un trabajo al interior de las instituciones de salud -públicas y privadas- y un trabajo interinstitucional para la generación de alianzas. Este proceso debe basarse en la anticipación, agilidad, calidad y credibilidad.

Primero. Identificar las necesidades, evaluar la situación interna (capacidad de la institución) y externa (condiciones de riesgo), y analizar los medios disponibles.

Segundo. Definir quiénes serán los responsables de qué funciones y en qué momento de la gestión del riesgo.

Tercero. Designar un vocero oficial de la institución para situaciones y temas específicos.

Cuarto. Capacitar al personal de la institución, de las comunidades y de otras organizaciones con las cuales se han establecido alianzas, para el cumplimiento de las funciones respectivas. Esto incluye también a los posibles voceros del sector salud para el manejo adecuado de la información y de los medios de comunicación, así como la formación de los periodistas y responsables de medios en el tema de las erupciones volcánicas y el manejo de los desastres.

Respondiendo a los principios de la gestión del riesgo, se trata de establecer estrategias de comunicación que involucren un trabajo al interior de las instituciones de salud -públicas y privadas- y un trabajo interinstitucional para la generación de alianzas. Este proceso debe basarse en la anticipación, agilidad, calidad y credibilidad.

3 Los ámbitos de la comunicación interna

La comunicación interna es el conjunto de relaciones y procedimientos que se generan dentro de la institución y que le permiten orientar las acciones hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Un buen proceso de comunicación dentro de las instituciones parte del reconocimiento de cada una de las personas que laboran en ella, más allá de las funciones que desempeñan. De esta manera, su sentido de pertenencia y motivación con respecto a la institución, así como la formación y especialización de cada una de las personas, garantizan la implementación del plan de gestión del riesgo en general, convirtiéndolo en una tarea sencilla y eficaz.

En la comunicación interna podemos resaltar tres aspectos: el ámbito político, los canales o soportes que utiliza y la capacidad de interpretar y procesar la información.

Ámbito político: hace referencia a los objetivos, la misión y la visión institucionales, y a los procedimientos internos de la institución para la toma de decisiones, la distribución de roles y funciones, y las normas de convivencia existentes.

Estos elementos orientan las acciones de cada institución, por lo tanto, los planes de emergencia y de comunicación, las estrategias para la gestión del riesgo y las medidas de preparación y respuesta frente al riesgo volcánico, deberán ser coherentes con estos planteamientos.

Solo en la medida en que el personal interno conoce los objetivos de la institución, participa en la toma de decisiones desde su función particular y tiene acceso a la información sobre planes, políticas y programas institucionales, puede comprometerse y respaldar las acciones en cada fase de la gestión del riesgo.

Canales o soportes de la información institucional: comprenden desde los medios impresos -como boletines, carteleras e informes-, medios electrónicos como la intranet, hasta las relaciones interpersonales a través de reuniones.

Estos medios y espacios pueden aprovecharse por la institución para preparar a su personal en la gestión del riesgo en los siguientes aspectos: socializar los planes de emergencia y de comunicación; presentar la distribución de funciones en relación con la respuesta a una crisis volcánica; informar acerca de las acciones o medidas adoptadas para el cuidado de la salud y la vida en caso de emergencia.

Para mantener y promover la comunicación interna en el sector salud en relación a la gestión del riesgo volcánico, se proponen las siguientes medidas:

- Destinar un espacio fijo en los boletines periódicos institucionales o en las carteleras internas para entregar datos breves y frecuentes sobre las acciones de preparación y/o de res-

puesta frente a erupciones volcánicas. Dependiendo de las características de cada institución y de sus necesidades, algunos posibles temas de comunicación son: ubicación de rutas y lugares seguros en la edificación, personas encargadas de ciertas tareas durante la emergencia, medidas para el cuidado de la salud, políticas institucionales para gestión del riesgo, sistemas de alerta interna, etc.

- Aprovechar espacios de reunión -ordinarios o extraordinarios- para comunicar y educar al personal sobre el riesgo volcánico y la responsabilidad del sector salud.
- Establecer canales de información a través de los cuales se puedan activar los planes de emergencia, socializar la explicación de boletines de los organismos científicos y mantener actualizada la información relacionada con la situación actual del riesgo volcánico. Algunos ejemplos de estos canales son los sistemas de altavoz, la intranet, un centro de información permanente, radiofrecuencias y directorio telefónico para ubicación del personal en caso de una emergencia.
- Programar actividades periódicas de entrenamiento y socialización como simulaciones o talleres que permitan identificar perfiles y habilidades particulares para cada fun-

ción requerida en las fases de la gestión del riesgo. Estas acciones, además, fortalecen la capacidad de trabajo en equipo y refuerzan el compromiso de los miembros de la institución.

Capacidad de interpretar y procesar internamente la información externa: es un recurso estratégico que se refiere a la capacidad de las organizaciones para, en situaciones de crisis, responder adecuadamente y adaptarse a las condiciones particulares de cada contexto.

Este aspecto está en estrecha relación con los dos anteriores -políticas y canales de comunicación- y se refiere a la necesidad de que los organismos del sector salud estén permanentemente organizados y preparados para responder ante un desastre y participar en la recuperación. Ninguna institución sobrevive a un desastre sin mantener contacto con el exterior, es decir, con otras organizaciones y personas que pueden respaldar sus acciones o que, por el contrario, las reclaman.

La articulación de los tres aspectos descritos favorece la calidad de la comunicación interna al mantener los flujos de información, la coordinación de tareas y el compromiso del personal en un nivel adecuado.

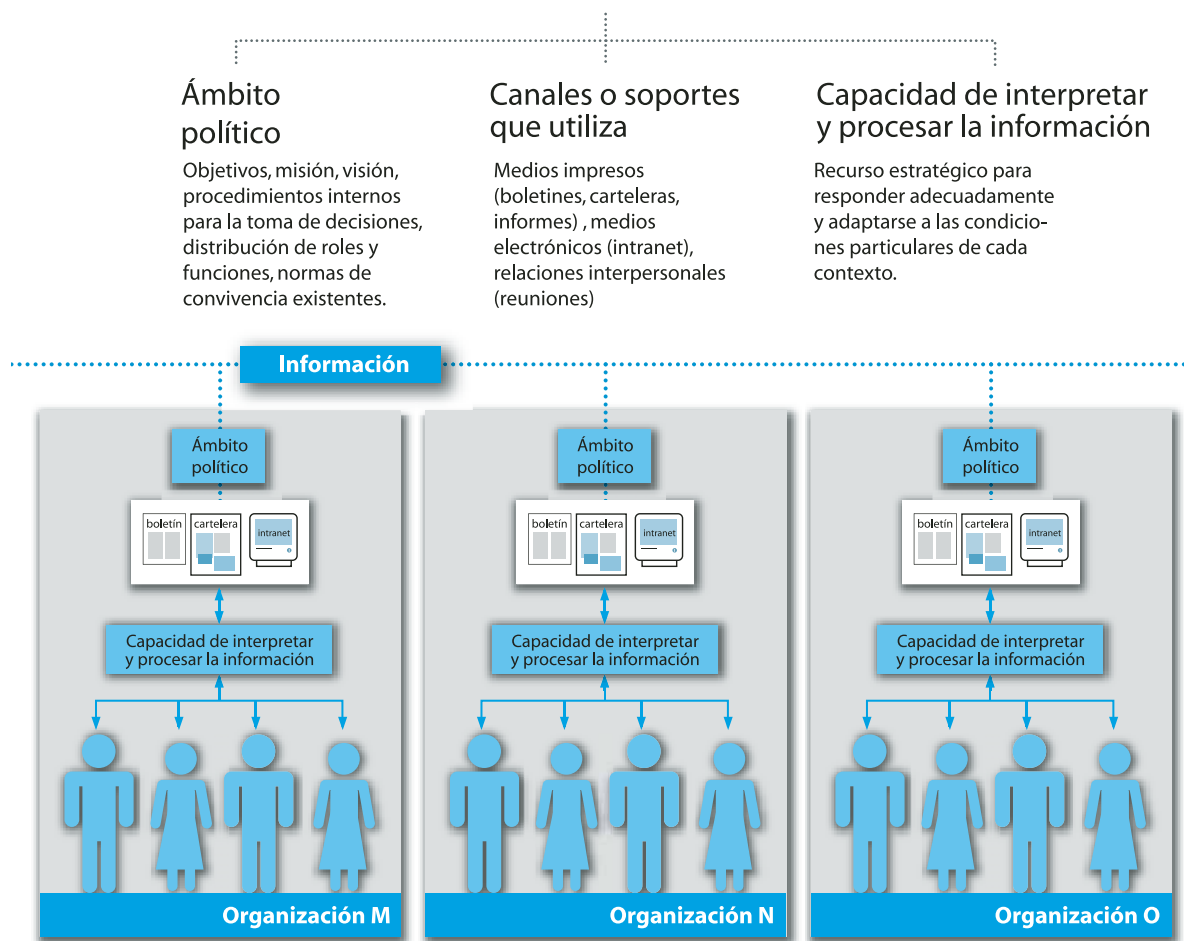
Igualmente, la coordinación interna de la institución debe ser permanente, con todos los

Para mantener la comunicación interna en el sector salud se debe destinar un espacio fijo en los boletines periódicos institucionales o en las carteleras y aprovechar espacios de reunión para difundir y analizar con el personal sobre el riesgo volcánico y la responsabilidad del sector salud, establecer canales de información para activar los planes de emergencia y programar actividades periódicas de entrenamiento y capacitación.

componentes -departamentos, unidades, dependencias o áreas de trabajo- pues cada uno es un eslabón indispensable para el cumplimiento de las tareas en cualquier situación. Todo esto per-

mite al sector salud actuar como una estructura organizada, firme y preparada para responder ante el fenómeno volcánico, sin que se genere un desastre interno.

Comunicación interna



4 Comunicación externa: las alianzas

La institución existe dentro de un contexto, nunca está aislada, es parte de un conjunto de relaciones que influyen en el comportamiento interno. Cuando esta condición está clara es posible hablar de una coordinación interinstitucional, la cual permite que varias organizaciones concentren su acción en un área específica, apoyando y apoyándose en otras instituciones para que no se dupliquen los esfuerzos.

Este escenario de la comunicación se concreta en las alianzas que la institución establece con públicos externos, con comunidades y con otras instituciones, llamadas alianzas interinstitucionales.

Gestionar las relaciones interinstitucionales implica el contacto y la relación entre las instituciones, es decir, generar un sistema de comunicación que permita un continuo y oportuno intercambio de información de acuerdo con los componentes de la gestión del riesgo. Esta coordinación permite el análisis conjunto de los factores de riesgo para optimizar los siguientes aspectos: la toma de decisiones, la posibilidad de construcción de relaciones horizontales, la definición de responsabilidades, limitantes y funciones de las organizaciones, y un manejo adecuado de los recursos disponibles.

Para generar un sistema de comunicación apropiado, las alianzas estratégicas más importantes del sector salud, en la gestión del riesgo volcánico son:

Alianzas con institutos científicos

El sector salud necesita coordinar acciones y obtener información para hacer más efectivo el cumplimiento de sus responsabilidades frente al riesgo volcánico. Los institutos científicos encargados de la vigilancia y el monitoreo de los volcanes son una fuente fundamental, pues proporcionan la información indispensable con la cual el sector salud formula y activa los planes para la gestión del riesgo por amenaza volcánica.

Los institutos científicos “informan acerca del tipo de señales volcánicas que algunas veces conducen a una erupción, porque si ellos no dan el aviso requerido y una erupción ocurre, las consecuencias serían muy serias”.⁵

El sector salud debe establecer alianzas con los organismos científicos de manera permanente. Algunas condiciones relacionadas con la información que entregan estos institutos científicos y que el sector salud tiene que tener presente, son las siguientes:

- Los científicos utilizan varios métodos para monitorear el volcán y determinar si erup-

Gestionar las relaciones interinstitucionales implica generar un sistema de comunicación con un continuo y oportuno intercambio de información, que permita el análisis conjunto de los factores de riesgo, optimizando la toma de decisiones, la definición de responsabilidades y un manejo adecuado de los recursos disponibles.

5. Mora, Héctor. *Información y comunicación con institutos científicos*. Manizales, 2004.

cionará y en qué momento aproximado. Los métodos para pronosticar las erupciones volcánicas se basan principalmente en las mediciones de los cambios que genera el magma emergente, en los índices de temblores, hinchamiento del suelo, emisión de gases, variaciones del pulso gravitacional y otras propiedades físicas. El personal del sector salud necesita recordar que la información se basa en probabilidades y no en certezas, por lo que se podrían generar falsas alarmas. Es esencial considerar que el pronóstico volcánico no es exacto y que no todas las reactivaciones volcánicas provocarán una erupción.

- Los institutos científicos generan información sobre el comportamiento pasado y presente de los volcanes más cercanos. Esta información permite analizar los probables efectos sobre la salud de las personas y las principales medidas para enfrentarlos.
- El sector salud necesita distinguir entre declaraciones que anuncian un peligro inmediato (horas o días) y aquellas que corresponden solamente a una eventual amenaza (años futuros, décadas o siglos). Si estas distinciones no están claras, se puede generar una gran confusión. Por esta razón, es muy importante que los científicos responsables de definir los probables comportamientos de un volcán y el impacto de la erupción, presenten sus informes en un lenguaje sencillo y sin ambigüedad.

- Durante una crisis es importante que el equipo científico sea claro y paciente. Si un mensaje no es entendido deberá repetirse de distintas maneras y tan seguido como sea necesario, hasta que su significado se haya comprendido completamente.
- Generalmente, cuando se altera la tranquilidad de un volcán que ha permanecido dormido durante mucho tiempo es muy difícil pronosticar cuándo puede ocurrir una erupción y, si ésta ocurre, cuál será su intensidad y su comportamiento probable. Por esto, los planes y procedimientos necesitan ser lo suficientemente flexibles para ser adaptados a condiciones rápidamente cambiantes.

Alianzas con los medios de comunicación

Los medios de comunicación (radio, prensa, televisión) tienen una participación fundamental durante una situación de erupción volcánica, y muchas veces la información efectiva puede significar la diferencia entre la vida y la muerte. Por eso, en los momentos de calma, se debe promover acuerdos con los medios de comunicación en todos los niveles: con los directivos, editores y reporteros de prensa, radio, televisión y medios comunitarios. Esto permitirá contar con ellos para la difusión de mensajes en las diferentes fases de la gestión del riesgo.

Si bien los acuerdos y las alianzas con los medios deberían establecerse antes de la erupción volcá-

nica, hay que reconocer que solo durante la emergencia éstos mostrarán una mayor apertura para que el sector salud difunda sus mensajes. Esta realidad plantea un reto para las organizaciones del sector salud involucradas en la gestión del riesgo: construir la credibilidad como fuente de información ante los medios y fortalecer el sentido de interdependencia con periodistas y directores, desde antes de la ocurrencia de un evento volcánico.

Esta relación se puede estrechar mediante actividades permanentes de socialización, capacitación e información, organizadas por las instituciones del sector salud para abordar el tema del riesgo volcánico y la salud, concertar el lenguaje que se debe utilizar en situaciones de desastre y el contenido de los mensajes de acuerdo con los niveles de alerta. Estos espacios permiten que el personal de salud y el de los medios de comunicación socialicen sus necesidades, procedimientos e intereses en relación a la comunicación durante emergencias volcánicas.

El sector salud debe conocer la operación, las características y especificidades de los diferentes medios de comunicación para establecer alianzas sólidas con ellos y sacar el máximo provecho de su actividad informativa (ver el Anexo No.2: Principales formas de comunicación, pág.68).

En términos generales, para mantener una relación fluida con los medios de comunicación, el sector salud deberá tener en cuenta que:

- Los medios suelen tener una agenda apretada. Los reporteros deben recopilar y preparar información en horarios muy limitados, esto implica que las instituciones de salud respeten y cumplan con las horas y fechas acordadas para entrevistas, ruedas de prensa y otras reuniones. Si el evento lo permite, envíe las invitaciones a los medios de comunicación al menos con dos semanas de anticipación. Sea breve en sus presentaciones y entregue material escrito o digital sobre aquellos temas que requieran información más amplia y precisa (ver el Anexo No.6: ¿Cómo organizar una conferencia de prensa?, pág.80).
- Los medios de comunicación dependen de sus públicos, de manera que seleccionan la información con este criterio, buscando transmitir los mensajes que más impactan e interesan a las audiencias. Presente sus boletines de prensa e informes de manera que los datos tengan un interés general, sean actuales, novedosos y útiles para quienes lo recibirán. Solo entregue información que pueda sustentar o verificar. Nunca recurra al sensacionalismo (ver el Anexo No. 4: Boletín de prensa, pág.74).

Los medios de comunicación masiva (radio, prensa y televisión) tienen una participación fundamental durante una erupción volcánica, y muchas veces la información efectiva puede significar la diferencia entre la vida y la muerte. Se deben promover acuerdos antes de la erupción volcánica con los directivos, editores y reporteros.

- Los medios de comunicación necesitan cautivar a sus audiencias con elementos de interés. Cuando la actividad volcánica es mínima o nula, invite a personajes reconocidos para que asistan a las actividades programadas sobre gestión del riesgo (como simulaciones, seminarios, conferencias, demostraciones, etc.).
- Los medios requieren información constante durante la situación de crisis. Si el sector salud proporciona información veraz, clara, concisa y oportuna a los medios de comunicación, está asegurando la difusión de sus mensajes; de lo contrario los medios buscarán otras fuentes de información.
- Los medios tienen la responsabilidad social de informar con calidad, pero en su afán por la noticia pueden tergiversar la información. Siempre haga un seguimiento de los boletines, entrevistas y declaraciones que el sector salud o su institución entrega a los medios y la forma como éstos los transmiten. Archive copias de cada mensaje enviado para evaluar el proceso comunicativo de la institución y para solicitar rectificaciones si es necesario.
- Solamente algunos miembros de los medios de comunicación están capacitados en el tema de los desastres y su conocimiento suele ser superficial. Aproveche los períodos de calma para preparar anticipadamente un conjunto de mensajes que serán difundidos en el momento oportuno; por ejemplo: recomenda-

ciones para el cuidado de la salud después de una erupción volcánica. Este material estará listo para entregar a los medios de comunicación -como a las comunidades, organizaciones, entidades, etc.- en cualquier momento y así reducirá la probabilidad de que se difundan informaciones apresuradas, imprecisas o mal enfocadas.

Alianzas con agentes educativos y otros sectores sociales

Una comunidad organizada, capacitada y bien informada es un sujeto activo, capaz de desenvolverse eficazmente ante un evento volcánico. La comunicación educativa es un proceso que puede generar importantes transformaciones sociales orientadas a la reducción del riesgo ante eventos volcánicos; es una estrategia para formar poblaciones capaces de reducir la vulnerabilidad y de enfrentar eficazmente los efectos del desastre. En los procesos educativos participan diversas instituciones: sector educativo, gobiernos locales, organizaciones sociales, organismos no gubernamentales, instituciones públicas y privadas involucradas en la gestión del riesgo.

Estas alianzas estratégicas permiten desarrollar propuestas en la localidad o en la región, lo que amplía e incrementa la acción del sector salud especialmente en el ámbito de la socialización comunitaria, fundamental en la preparación y en la respuesta a la emergencia volcánica.

El propósito es contar con agentes sociales entrenados y en contacto permanente con las instituciones para horizontalizar las acciones y aumentar la capacidad de acción en la preparación y la respuesta ante las erupciones volcánicas.

Los procesos educativos desarrollan aptitudes, actitudes y conocimientos para que la población implicada alcance una comprensión cabal de un fenómeno volcánico posible o probable, las medidas para su prevención y las principales acciones para reducir su impacto. Se trata de fomentar actitudes ciudadanas para prevenir los efectos de una erupción volcánica, más que para remediarlos; es decir, se debe incentivar una cultura de la prevención. Las acciones tendientes a conseguir este propósito son:

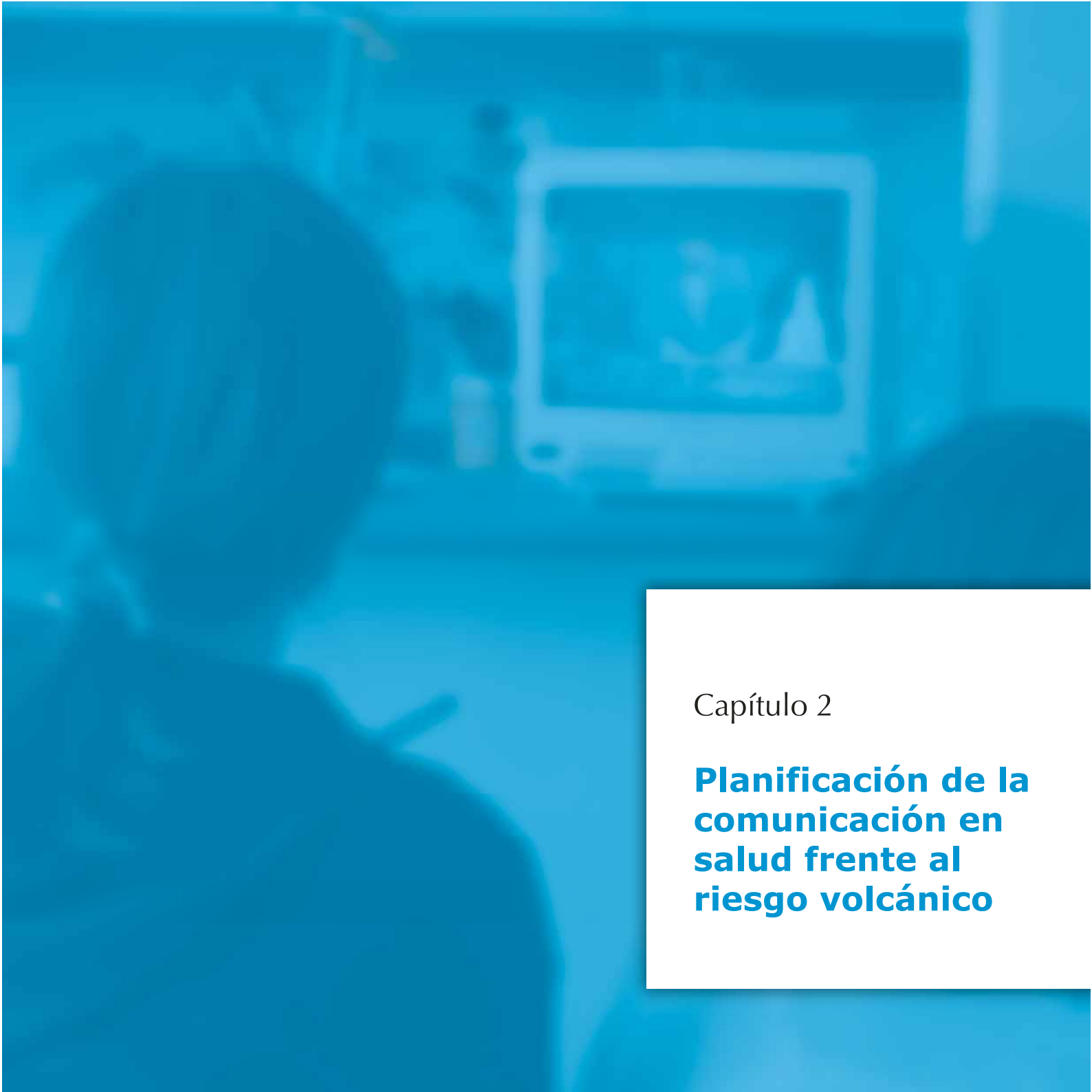
- Procesos educativos a largo plazo que comienzan cuando los volcanes están en reposo y se prolongan en las diferentes fases de la gestión del riesgo volcánico. El éxito depende de su permanencia y continuidad.
- Inclusión de medidas para prevenir los efectos de las erupciones volcánicas en la salud de las personas, tanto en los niveles educativos formales (mediante la inclusión de objetivos y contenidos en el currículo educativo de escuelas, colegios y universidades) como en los espacios informales.

- Desarrollo de procesos permanentes de comunicación educativa para lograr una participación efectiva de la población en las acciones de preparación, respuesta y recuperación.
- Producir material educativo de alta calidad científica, metodológica y didáctica para uso de diferentes grupos de la comunidad.
- Incentivar la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación como: correo electrónico, página web, bibliotecas virtuales, simulaciones, etc., para divulgar acciones preventivas que permitan contrarrestar los efectos de las erupciones volcánicas en la salud.
- Involucrar permanentemente a los educadores del sector salud en procesos de comunicación educativa con la población en general.
- Promover procesos de comunicación alternativa como concursos, desfiles, periódicos murales, simulacros, eventos masivos, etc.

Finalmente, el apoyo económico y político es determinante para que el plan tenga sostenibilidad en el tiempo, por lo cual es necesario incluir a los sectores económicos y a la clase política. Además, su participación fortalece la capacidad de movilización conjunta de los actores sociales. Para lograr su participación es importante organizar encuentros donde se

Los procesos de comunicación educativa desarrollan aptitudes, actitudes y conocimientos para que la población implicada alcance una comprensión cabal de un fenómeno volcánico posible o probable, las medidas para su prevención y las principales acciones para reducir su impacto.

presente de manera clara la información técnica y operativa orientada a la búsqueda de respaldos financieros y compromisos sociales que amplíen la movilidad y cobertura de las acciones, en las diferentes fases de la gestión del riesgo.



Capítulo 2

Planificación de la comunicación en salud frente al riesgo volcánico



La planificación de la comunicación es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones sobre el quehacer actual y futuro en una institución. Construir un plan de comunicación eficaz frente al riesgo volcánico tiene como finalidad contribuir a la reducción o eliminación de la incertidumbre en las acciones del sector salud para disminuir el impacto sobre la vida de las personas, el medio ambiente y los servicios de salud y prepararse para enfrentar la erupción volcánica.

Este capítulo señala los componentes del proceso comunicacional y proporciona algunos lineamientos metodológicos para la formulación de un plan de comunicación en sus diferentes fases: recopilación de información, diagnóstico, formulación de objetivos y estrategias, determinación de acciones, soportes o herramientas de comunicación, y establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación.

1 ¿Qué es un plan de comunicación?

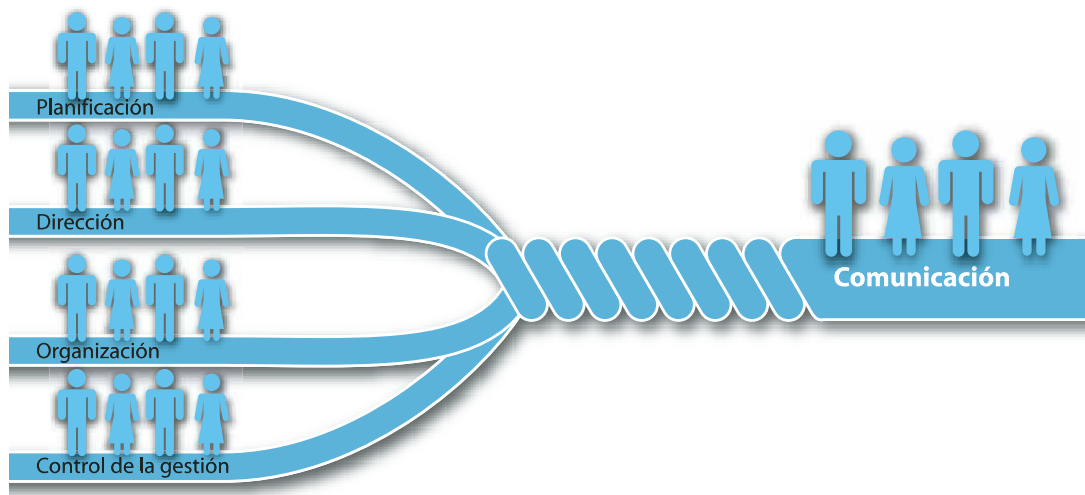
El riesgo latente generado por la posibilidad de erupciones volcánicas es una condición del entorno que exige un funcionamiento particular para las organizaciones y entidades del sector salud en las zonas de influencia volcánica. Un plan de comunicación es una guía de acciones de las diferentes áreas de la institución que permite articular los objetivos y los procedimientos hacia un fin común: disminuir el impacto de un evento volcánico.

La planificación es un proceso permanente que no termina con la formulación de un plan determinado, sino que requiere un reajuste continuo entre recursos, actividades, fines y estrategias, a través de los cuales se pretende incidir sobre algunos aspectos de la realidad.

Y es un instrumento porque funciona como el marco conceptual que guía la toma de decisiones para ejecutar las acciones y los cambios requeridos. Su formulación debe ser un proceso dinámico y participativo, sustentado en los criterios internos y las necesidades de la institución.

Planificación y comunicación son procesos entrelazados: una institución debe planificar su acción comunicativa, pero a su vez la comunicación debe ser parte de la planificación organizacional general. La comunicación actúa como sostén dinamizador de los procesos de planificación, dirección, organización y control de la gestión.

La planificación funciona como el marco conceptual que guía la toma de decisiones para ejecutar las acciones y los cambios requeridos. Permite definir funciones, establecer responsabilidades, fijar metas y objetivos y establecer presupuestos. La formulación del plan de comunicación debe ser un proceso dinámico y participativo, sustentado en los criterios internos y las necesidades de la institución.



Como se expuso en el capítulo 1, la comunicación desde una perspectiva integral atraviesa todas las actividades humanas, pone en relación a sujetos sociales, les permite interactuar y participar a partir de sus realidades para intervenir sobre ellas y operar cambios. Desde esta concepción de la comunicación se ordenan y jerarquizan las acciones, es decir, se planifica la acción comunicativa.

Componentes del plan de comunicación

Para identificar los componentes de un plan de comunicación es útil responder a preguntas referidas a los diversos aspectos que implica una acción comunicativa:



Fases metodológicas

Las fases metodológicas son los pasos o momentos necesarios para la planificación de la comunicación. En cada una de ellas, las preguntas planteadas ayudan a precisar la información que necesitamos.

Fases	Preguntas orientadoras
Diagnóstico de la situación	¿De dónde partimos? ¿Cuál es la situación?
Propósitos y objetivos	¿Qué queremos lograr? ¿A dónde queremos llegar?
Públicos destinatarios	¿A quién o a quiénes están dirigidas las estrategias de comunicación?
Metodología y herramientas	¿Cómo queremos hacerlo? ¿Con qué podemos hacerlo?
Evaluación continua	¿Se cumple el objetivo? ¿Nuestra acción tiene los resultados esperados?

Durante una erupción volcánica los medios de comunicación requieren información constante. Para asegurar la difusión de los mensajes, el sector salud debe proporcionar información veraz, clara, concisa y oportuna.

2

¿Cómo formular el plan de comunicación en salud frente al riesgo volcánico?

Un plan de comunicación del sector salud para enfrentar eventos volcánicos debe guardar coherencia con los planes de emergencia y los programas de gestión del riesgo que se desarrollan interna e interinstitucionalmente.

La reducción del riesgo en la actividad volcánica puede representar el esfuerzo de unos meses o de varios años, pues ya hemos dicho que es imposible determinar anticipadamente la ocurrencia de un evento volcánico. Por ello, las acciones de comunicación y salud se planifican antes del incremento de la actividad volcánica y abarcan las fases de prevención, mitigación, respuesta y rehabilitación.

Para el desarrollo del plan de comunicación en la reducción del riesgo volcánico tome en cuenta los siguientes lineamientos:

- Recopilar información para la formulación o adaptación de planes de emergencia internos del sector salud y comunitarios, así como para el plan de comunicación, de acuerdo con las necesidades identificadas.
- Identificar o crear canales de información y recursos disponibles para potenciar la comunicación en los diferentes momentos de la gestión del riesgo y con los diferentes públicos, como: emisoras radiales, canales de televisión, periódicos, boletines, internet y frecuencias de radio interinstitucionales.
- Establecer alianzas interinstitucionales y fortalecer las relaciones mediante procesos educativos permanentes, con énfasis en simulacros y ejercicios prácticos. Se debe contar con la participación de la ciudadanía, los gobiernos locales, el sector educativo, las entidades gubernamentales, los organismos científicos, los medios de comunicación, los gremios periodísticos, las organizaciones comunitarias y posibles cooperantes.
- Vincular a los medios de comunicación como aliados para la difusión oportuna y masiva de la información relacionada con la actividad volcánica, los planes que se formulan, las principales medidas para la prevención de los efectos de las erupciones volcánicas.
- Definir los roles y las funciones necesarias en los diferentes momentos de la comunicación en la gestión del riesgo y, asignar al personal mejor capacitado y dispuesto para cada una de ellas
- Diseñar e implementar campañas informativas y educativas en torno a la amenaza volcánica, sus posibles efectos en la salud y la respuesta requerida de las instituciones y de la población.
- Elaborar formatos, plantillas y esquemas para difundir la información requerida por los diferentes públicos en todas las fases de la crisis volcánica.

- Elaborar, socializar y poner a prueba los planes mediante simulacros y ejercicios de capacitación.

A continuación se presenta un esquema con los principales elementos para la elaboración y formulación del plan de comunicación (ver el Anexo No.1: Preguntas claves para formular el plan de comunicación, pág.64). Recuerde que se trata de una guía y que se puede adaptar, ampliar o interpretar de acuerdo con las necesidades específicas locales, regionales e institucionales.

■ Diagnóstico de la situación

Para diseñar las estrategias y definir las líneas de acción es necesario conocer las condiciones sociales, políticas y económicas de la comunidad; la situación del sector salud y de su institución; las condiciones que pueden favorecer o dificultar el proceso de comunicación; y la información científica relacionada con el riesgo por erupciones volcánicas.

- Las características generales de la situación social, política y económica de la zona afectada o potencialmente afectada por la actividad volcánica.
- Algunos datos básicos: población, características culturales, idiomas o dialectos, prácticas religiosas, condición socioeconómica de la población potencialmente afectada, organizaciones sociales, principales fuentes de ingreso y actividades productivas, infraestructura en salud y otras áreas importantes, líneas vitales, vías principales, áreas y poblaciones más vulnerables.
- La situación actual del sector salud en el área.
 - Organizaciones y entidades, infraestructura, cobertura, responsables, distribución de tareas y funciones.
- Las condiciones de la institución o entidad para enfrentar la gestión del riesgo volcánico.
 - Capacidad de las organizaciones y entidades del sector salud para enfrentar emergencias y desastres. Por ejemplo, recursos humanos, técnicos y financieros disponibles para la respuesta ante erupciones volcánicas, experiencia y capacidad logística, área específica que atiende: asistencia, administración, políticas públicas, socorro, etc.
 - Existencia de personal capacitado en el tema de los volcanes y la comunicación.
 - Espacios, rutas y medios de información y comunicación disponibles.
 - Dificultades y limitaciones para la comunicación interna.
 - Comunicación interinstitucional: alianzas establecidas, ¿con quiénes?, ¿con qué frecuencia?, ¿a través de qué

La reducción del riesgo en la actividad volcánica puede representar el esfuerzo de unos meses o de varios años, pues es imposible determinar anticipadamente la ocurrencia de un evento volcánico. Por ello, las acciones de comunicación y salud se planifican antes del incremento de la actividad volcánica y abarca todas las fases de prevención, mitigación, respuesta y rehabilitación.

medios? Recursos financieros disponibles en la institución.

- ▶ Existencia de otros planes, programas o experiencias sobre comunicación en salud para la gestión del riesgo volcánico.
- Las condiciones y escenarios de comunicación.
 - ▶ Principales percepciones frente al riesgo. Conocimientos y formas de asumir el riesgo y sus consecuencias por parte de la comunidad, el sector salud y la institución. Creencias y prácticas culturales relacionadas con las erupciones volcánicas.
 - ▶ Principales medios de comunicación con que cuenta la población potencialmente afectada: emisoras, canales de televisión, periódicos, revistas, boletines, acceso a la internet, medios comunitarios y alternativos.
 - ▶ Horarios y programas o secciones consultados con mayor frecuencia.
 - ▶ Responsables de los medios: propietarios, directores de programación; jefes de secciones o áreas, periodistas vinculados con el tema.
 - ▶ Los actores sociales: líderes y autoridades comunitarias, religiosas, políticas y culturales.
 - ▶ Los principales espacios de encuentro o reunión: iglesia, plaza u otros puntos de concentración.
 - ▶ Los materiales comunicacionales disponibles: materiales impresos, audiovisuales e informáticos, que hagan alusión al tema de

las erupciones volcánicas y la salud, el manejo de los desastres o datos locales sobre la condición real frente al riesgo por estos eventos.

- ▶ Existencia de otros planes, programas o experiencias sobre comunicación en salud para la gestión del riesgo volcánico.
- La información sobre el riesgo volcánico de la zona.
 - ▶ El riesgo por erupciones volcánicas en el área de influencia de la institución.
 - ▶ Población y nivel de vulnerabilidad.
 - ▶ Comportamiento presente y pasado del volcán con base en los reportes de los institutos científicos y testimonios de pobladores y personal especializado.
 - ▶ Mapas de riesgo.

■ Los propósitos y objetivos

Los objetivos son la base orientadora de la acción, ellos le ayudan a determinar las estrategias y herramientas adecuadas. Defina un objetivo general y al menos dos objetivos específicos del plan de comunicación.

Responden a las siguientes preguntas:

- ¿Qué queremos hacer?
- ¿Qué cambios deseamos lograr?
- ¿A dónde queremos llegar?
- ¿En qué período de tiempo?

■ Las estrategias

Las estrategias se seleccionan de acuerdo al diagnóstico y en base a los objetivos formulados. La estrategia responde a la pregunta ¿cómo voy a llevar adelante el plan de comunicación? El éxito de la estrategia de comunicación depende de la combinación adecuada de formas y medios de comunicación con las características de los receptores (ver el Anexo No.2: Principales formas de comunicación, pág.68; y el Anexo No.3: Géneros periodísticos, pág.71).

■ Los soportes o herramientas de comunicación

Las herramientas de comunicación son los materiales que permiten cumplir con los objetivos. Éstos pueden ser impresos, audiovisua-

les o radiales; acción directa en ferias, festivales de arte, exposiciones, charlas, foros, talleres, visitas a zonas de riesgo, simulacros; materiales de promoción electrónicos como páginas web, CD-ROM educativos, etc.

■ El cronograma de actividades

Las actividades concretan en la práctica el plan de comunicación y deben responder a los objetivos propuestos. Planifique cada una de las actividades, precise el objetivo de la misma, describa la acción a realizarse, señale los límites de tiempo en los que se llevará a cabo, los recursos que requiere y defina las responsabilidades para su ejecución.

Un ejemplo de formulación de un segmento del plan de comunicación es el siguiente:

Objetivo	Acciones	Tiempo	Recursos	Responsable
Informar sobre medidas de prevención relacionadas con el uso de agua segura durante las erupciones volcánicas.	1. Charlas y distribución de material escrito a líderes comunitarios.	Primer trimestre del año.	Materiales de divulgación (folletos). Profesionales de salud ambiental. Lugares de reunión equipados.	Área de comunicación del Ministerio de Salud; sector publicaciones.
	2. Producir spots para radio y televisión.	Durante todo el año.	Producción y edición del material para radio y televisión; guionista y director; actores y locutor; recursos económicos.	Área de comunicación del Ministerio de Salud; sector relaciones con los medios.

El plan de comunicación del sector salud para enfrentar eventos volcánicos debe vincular a los medios de comunicación como aliados estratégicos para la difusión oportuna y masiva de información relacionada con la actividad volcánica, los planes que se formulan y las principales medidas para la prevención de los efectos en la salud por las erupciones volcánicas.

■ El seguimiento y evaluación

El seguimiento y la evaluación continuos del plan de comunicación es un aspecto que no puede quedar al azar, ni debe formularse solo cuando se haya superado la emergencia; por el contrario, la definición de los mecanismos de evaluación es una parte integrante de la elaboración del plan de comunicación.

Esto significa que deben programarse los diversos indicadores, instrumentos y responsabilidades para ajustar, adaptar o reorientar las acciones a lo largo de todo el proceso. Y, al final de una situación de emergencia, evaluar y sistematizar la experiencia para obtener aprendizajes y socializarlos. En esta perspectiva, se sugieren algunas orientaciones que debe tomar en cuenta:

En el seguimiento:

- La observación continua del plan en relación con el impacto, la efectividad, las necesidades y los recursos.
 - ▶ ¿Cómo se hará el seguimiento y el registro del plan de comunicación en cada etapa de la gestión del riesgo?
 - ▶ ¿Quién va a realizar el seguimiento y la evaluación?
 - ▶ ¿A través de qué mecanismos o instrumentos se evaluará el proceso?
 - ▶ ¿Cuáles son los indicadores para determinar si el plan es o no efectivo?

- La adaptación del plan a las características del contexto en el cual se aplicará.
 - ▶ ¿Es flexible el plan de comunicación?
¿Permite adaptaciones sobre la marcha?
 - ▶ ¿El plan responde a las necesidades de información identificadas antes de formularlo?
 - ▶ ¿Los mensajes prediseñados son adaptables a varias situaciones y contextos?
 - ▶ ¿Es proporcional el impacto del plan de comunicación a la inversión que requiere?
 - ▶ ¿Es posible implementar el plan de comunicación con la capacidad actual de la institución: recursos humanos, técnicos, logísticos, materiales, económicos?
- Si se evalúan las acciones en cada momento de la gestión del riesgo, así, al iniciar la etapa de recuperación, la tarea de recopilar datos cuantitativos y cualitativos será menos dispendiosa y estará sustentada como proceso.

En la evaluación final:

Al terminar la parte crítica del evento, la institución entra en una etapa de evaluación a través del estudio y sistematización de los datos y del análisis de los resultados, con el objetivo de rescatar las acciones eficientes y reorientar aquellas que no lo fueron.

Para este proceso es importante generar espacios de socialización al interior de la institución y a

nivel interinstitucional. A nivel interno, esta acción permite que el personal exprese sus criterios frente a lo sucedido y la forma cómo respondieron. En el campo interinstitucional, identificar los aspectos más relevantes del manejo de la emergencia permite construir bases sólidas en torno a la gestión del riesgo.

La evaluación se puede realizar a través de reuniones, entrevistas, encuestas y comparación de datos previos con los actuales. Para complementar su información esté atento a las evaluaciones generales que realizan otras organizaciones y en las cuales podría encontrar información sobre el desempeño del sector salud durante la emergencia. A partir de una información completa y sincera sobre la experiencia vivida, sin duda se podrá mejorar el plan de comunicación y la respuesta de las organizaciones y comunidades frente a una emergencia o desastre futuros.

Para evaluar la implementación del plan de comunicación -y los planes de emergencia en general-, responda a las siguientes preguntas:

- Organización

- ▶ ¿Quién cumplió qué función y cómo lo hizo? Aplique esta pregunta a miembros de la institución, especialmente al equipo de comunicación.
- ▶ ¿Cómo se desempeñó el vocero? ¿Observó o no las instrucciones dadas por el

comunicador o el equipo de comunicación? ¿Transmitió o no confianza en sus intervenciones? ¿Cómo manejó la información en cada momento?

- ▶ ¿Cuál fue el nivel de colaboración del personal asistencial y administrativo para la elaboración de los mensajes? ¿Los datos proporcionados fueron oportunos? ¿Sirvieron para esclarecer los temas?
- ▶ ¿Se cumplieron los plazos o el tiempo previstos para la emisión de mensajes hacia los medios? ¿Qué provocó los retrasos?
- ▶ ¿Hubo dificultades para la coordinación al interior de la institución? ¿Al interior del equipo de comunicación? ¿Entre las organizaciones?
- ▶ ¿Cómo reaccionó la institución frente a las dificultades? ¿Cómo reaccionó el equipo de comunicación?
- ▶ ¿Hubo dificultades en las convocatorias y solicitudes directas a los medios de comunicación? ¿Cuáles? ¿Cómo se solucionaron?
- ▶ ¿Con qué tipo de organizaciones coordinó mejor su trabajo? ¿Con qué organizaciones no logró establecer alianzas importantes o no funcionaron las alianzas establecidas?
- ▶ ¿Qué recursos indispensables para la comunicación tuvo a su disposición? ¿Cuáles de éstos no utilizó? ¿Qué recur-

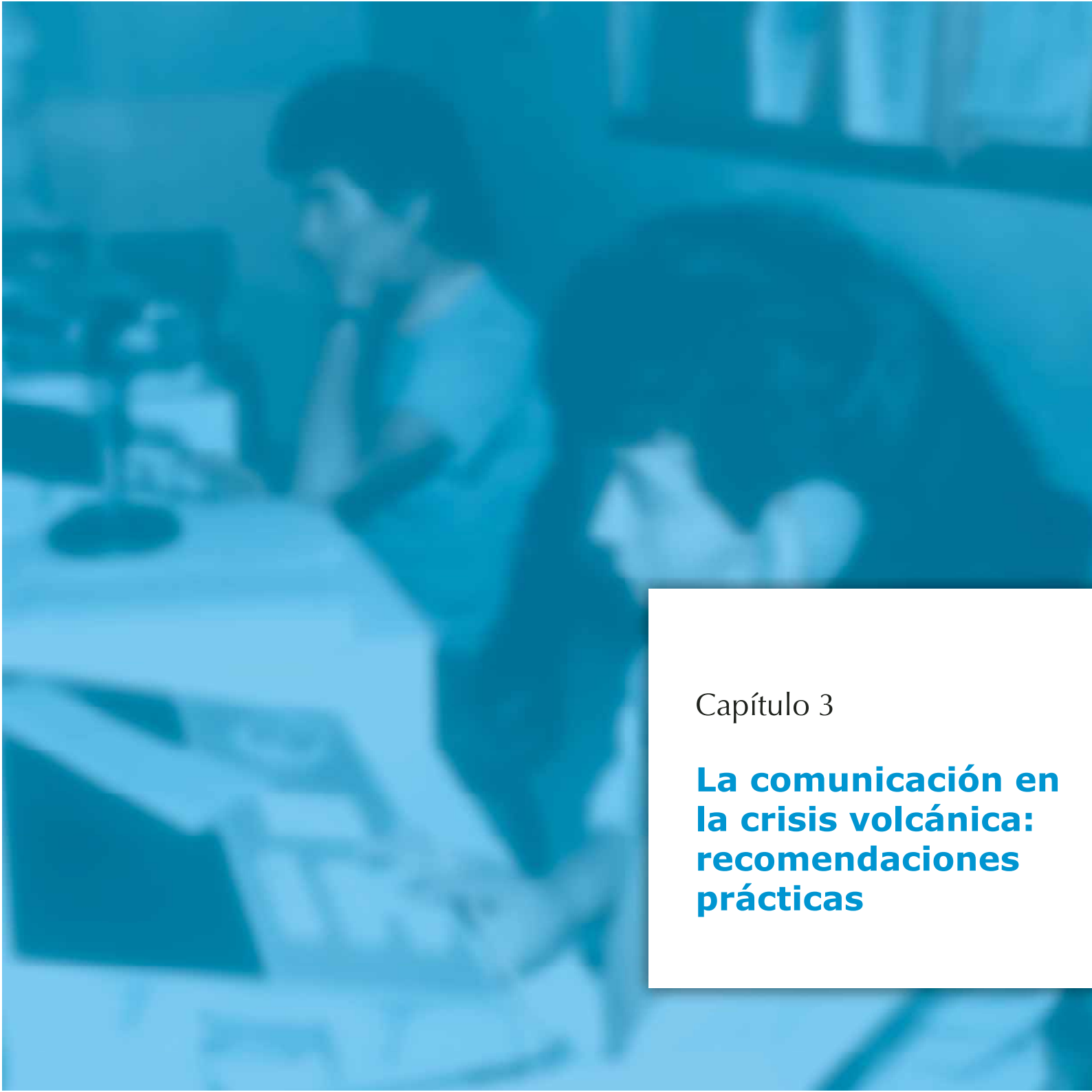
La definición de los mecanismos de evaluación es una parte integrante de la elaboración del plan de comunicación. Esto significa que deben programarse los indicadores, instrumentos y responsabilidades para ajustar, adaptar o reorientar las acciones. Y al final de una situación de emergencia, evaluar y sistematizar la experiencia para retroalimentar los procesos, obtener aprendizajes y socializarlos.

sos indispensables para la comunicación no pudo obtener? ¿Cómo suplió la necesidad? ¿Aún son indispensables?

- Mensajes e informaciones
 - ¿Se utilizaron los bancos de datos y directorios?
 - ¿Qué mensajes elaborados con anterioridad fueron utilizados?
 - ¿Qué mensajes fueron publicados? ¿Cuál fue el enfoque de esos mensajes: prevención, acciones adelantadas, necesidades, recomendaciones u otro?
 - ¿Por qué medios se publicaron qué tipo de mensajes?
 - ¿Qué contenidos fueron mejor recibidos por las comunidades? ¿Cuáles por las organizaciones?
- Medios
 - ¿Cumplieron los medios con los convenios y compromisos adquiridos? ¿Qué dificultó el cumplimiento? ¿Qué favoreció el cumplimiento?
 - ¿Cómo fue la relación de la institución con los periodistas y directivos de los medios?

la disminución de la actividad volcánica y que tanto las comunidades como las organizaciones requieren información permanente para estar preparadas y responder de manera adecuada a una activación o reactivación del volcán.

A partir de la información obtenida en la evaluación y cuando la situación se haya normalizado, incorpore las recomendaciones y los aprendizajes a una nueva versión del plan de comunicación. Recuerde que el riesgo no desaparece con



Capítulo 3

La comunicación en la crisis volcánica: recomendaciones prácticas



Foto cortesía diario El Comercio

Los eventos volcánicos implican una situación de crisis para las organizaciones y las comunidades pues alteran las relaciones cotidianas y el entorno al cual están habituados. Una crisis presiona para que los recursos, las funciones y los procedimientos se administren de una manera particular. Un plan de comunicación es una herramienta indispensable para enfrentar la posibilidad del evento y generar una respuesta eficaz.

Este capítulo propone algunas recomendaciones prácticas referidas a las acciones prioritarias del plan de comunicación en cada uno de los momentos claves: la preparación, durante la crisis y la reconstrucción. Señala actividades de seguimiento y evaluación para retroalimentar y socializar la experiencia. Aporta sugerencias para garantizar la calidad de la información y reducir la posibilidad de rumores y desinformación.

1

La comunicación en los preparativos para la respuesta

El contexto de la crisis

Un evento volcánico tiene comportamientos impredecibles. Es muy diferente al modelo de emergencia que puede provocar un terremoto con un punto máximo de emergencia, una fase de respuesta y después una fase de recuperación. Dependiendo de la evolución de la actividad volcánica, la crisis puede durar días, semanas, meses o años, y su tratamiento desde el punto de vista de la comunicación exige combinar estrategias y herramientas que faciliten la respuesta y favorezcan medidas de preparativos, prevención o mitigación.

La crisis provocada por un evento volcánico altera radicalmente las condiciones normales de una institución y de la comunidad. Probablemente no estarán disponibles todos los medios y los recursos de comunicación con los cuales se implementaron las estrategias en momentos anteriores a la emergencia; simultáneamente, habrá un considerable incremento en la demanda y en la necesidad de información de las organizaciones, de los medios de comunicación y de las comunidades afectadas.

La ceniza volcánica puede interrumpir las redes de energía eléctrica y las telecomunicaciones debido al daño físico de los equipos y la dispersión o absorción de las señales de radio. El daño de las antenas -debido a la

abrasión y a la corrosión por emisiones volcánicas- así como la carga estática eléctrica, pueden producir una pérdida completa de las comunicaciones de alta frecuencia (HF) y un deterioro de las comunicaciones de muy alta frecuencia (VHF).

Desde las necesidades de comunicación, estos efectos pueden dificultar la coordinación interinstitucional y el uso de los medios masivos de comunicación. Ante esta situación, el equipo de comunicación deberá contemplar otras alternativas de medios de comunicación para la difusión de los mensajes urgentes como la solicitud de suministros médicos, los lugares de atención de lesionados o el reporte de personas atendidas, y otros mensajes elaborados con anterioridad como recomendaciones generales sobre el cuidado de la salud.

La crisis provocada por un evento volcánico altera radicalmente las condiciones normales de una institución y de la comunidad, lo que provoca un considerable incremento en la demanda y en la necesidad de información de las organizaciones, de los medios de comunicación y de las comunidades.

Principales acciones de comunicación

En los preparativos para la respuesta debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- En relación con la planificación:
 - Perfeccione y ponga en marcha los planes de comunicación elaborados.
 - Revise los planes de emergencia del sector salud, del gobierno y de los organismos de socorro y oriente las acciones comunicativas para su difusión.
- En lo organizativo:
 - Defina claramente las obligaciones y responsabilidades de los actores claves y los grupos.
 - Fortalezca las alianzas interinstitucionales.
 - Actualice la lista de contactos.
 - Convoque a los responsables de las funciones de comunicación determinadas en los planes de preparativos para emergencias-desastres y los planes de contingencia volcánica.
- En relación con la información que debe proporcionar:
 - Difunda las medidas para el cuidado de la salud y la vida en relación con la actividad volcánica: protección de vías respiratorias, prevención de accidentes, identificación de lugares seguros y rutas de evacuación.
 - Informe acerca de la capacidad del sector salud y de las acciones adelantadas para responder a la emergencia volcánica.
 - Respalde la puesta en marcha del plan de emergencia. Esto implica informar y comprometer al público interno con las acciones a realizar, además de potenciar las relaciones interinstitucionales.
 - Tenga en cuenta todos los medios de comunicación posibles.
- En relación con la información de la que debe disponer:
 - Recopile, canalice y coordine la información para apoyar la toma de decisiones y la coordinación durante la emergencia volcánica.
 - Registre con documentos, imágenes fotográficas o de vídeo, y estadísticas, las acciones que se realizan desde la institución y organice un archivo completo que servirá luego para sistematizar la información.
- En relación con el papel de los medios masivos de comunicación:
 - Los medios masivos de comunicación pueden colaborar intensamente en la difusión de información pertinente, transmisión de alertas, transmisión de instrucciones, aclaración frente a rumores, apoyo en acciones de respuesta.

Recomendaciones para reducir las probabilidades de rumor y desinformación⁶

- Prepare un paquete para la prensa con la ayuda de los científicos. Este deberá contener información acerca de la historia del volcán, su actividad y forma de erupción, planes de contingencia, principales riesgos para la salud y medidas pertinentes en caso de erupciones volcánicas.
- Póngase de acuerdo con la institución oficial de manejo de emergencias sobre la forma y el contenido de la información antes de hacer cualquier declaración o anuncio ante los medios.
- Asegure la calidad y confiabilidad de la comunicación:
 - Emita regularmente boletines de prensa, en colaboración con la institución oficial.
 - Recuerde que el contenido de los anuncios y declaraciones debe ser cuidadosamente considerado, antes de emitirlos.
 - Dé prioridad a las agencias de prensa, cadenas televisivas o radiales locales que son usualmente las más efectivas para informar a la población en riesgo. La prensa extranjera pasa a un segundo plano.
 - Responda siempre a las preguntas de los periodistas. No se rehúse, la conducta evasiva levanta sospechas. Sea accesible. Esto impedirá que los medios busquen información en fuentes alternativas o que hagan evaluaciones independientes.
- Asegúrese de que la misma información se entregue tanto a los medios de comunicación locales como a los extranjeros. Recuerde que las poblaciones locales pueden tener amigos o parientes en el extranjero y estar en contacto con ellos durante la emergencia.
- Nunca haga comentarios “off the record”.
- Evite hacer comentarios espontáneos que puedan generar malas interpretaciones.
- Garantice que solamente el vocero oficial hable con los medios de comunicación y, para ello asegúrese de que el vocero:
 - Conozca antes de la entrevista la información requerida, de tal forma que prepare un contexto general para sus respuestas.
 - Durante la entrevista se atenga al tema y formule respuestas simples, cortas y directas, que no den cabida a malas interpretaciones (ver el Anexo No.7: Recomendaciones para el vocero, pág.82).

Las acciones de comunicación en los preparativos para la respuesta se orientan a perfeccionar y poner en marcha los planes de comunicación elaborados, fortalecer las alianzas interinstitucionales, actualizar la lista de contactos, difundir medidas para el cuidado de la salud y la vida en caso de erupciones volcánicas, canalizar la información para apoyar la toma de decisiones y la coordinación durante la emergencia volcánica.

6. Departement for International Development. *Communication during volcanic emergencies: an operations manual for the Caribbean*. DFID project R7406.

Rol de los periodistas de los medios de comunicación antes de una crisis⁷

Es importante que los medios de comunicación tomen en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Familiarizarse con el volcán y la comunidad o comunidades potencialmente afectadas.
- Leer y comprender los paquetes informativos proporcionados por la institución o el equipo de científicos, para utilizar esta información de manera apropiada.
- Asistir a las conferencias de prensa oficiales y a los eventos organizados como visitas al observatorio o a las zonas de riesgo, a los ejercicios de simulación y simulacros, albergues temporales, etc.

Para garantizar los canales de información:

- Asegurarse de desarrollar relaciones de trabajo confiables con la institución y con el equipo científico de monitoreo, antes de que la crisis ocurra o tan pronto como sea posible, durante los estados de alerta anteriores a ella.
- Trabajar en colaboración con la institución y el equipo científico de monitoreo para publicar y/o transmitir regularmente información acerca del volcán y su estado, aún cuando nada esté ocurriendo.

- Diseñar formas y protocolos efectivos de manejo de la información para asegurar la consistencia de los mensajes.
- Perfeccionar líneas de comunicación rápidas y efectivas entre la institución y el equipo científico de monitoreo para ser utilizadas durante la crisis.

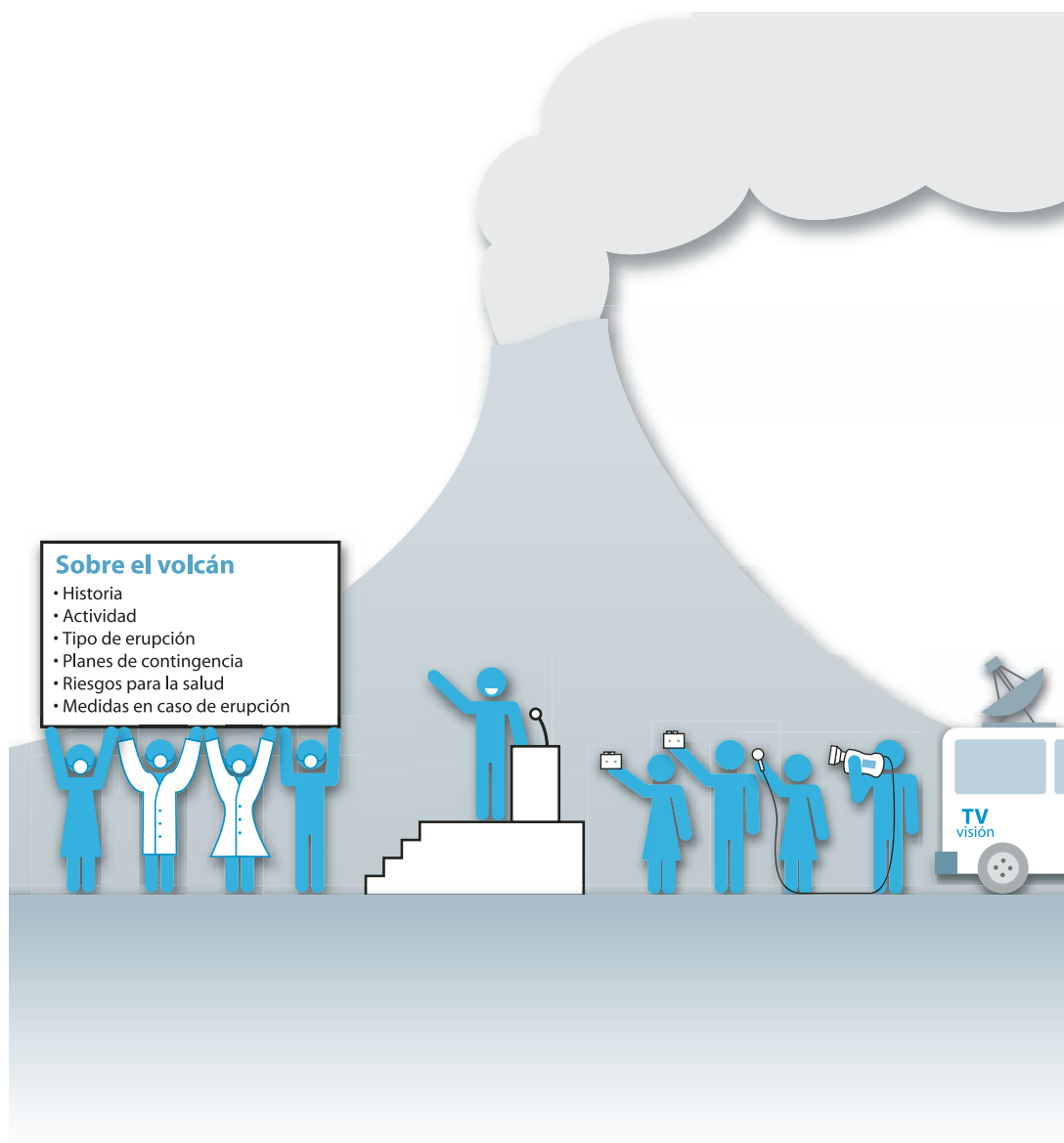
Para garantizar la calidad de la información:

- Analizar junto con la institución oficial de manejo de emergencias y el equipo científico de monitoreo el estilo y forma que tendrán las alertas.
- Utilizar un estilo simple y directo, contar con material gráfico y asegurarse que la información llegue a todos los integrantes de la comunidad.

Para difundir la información al público:

- Difundir frecuentemente artículos sobre el observatorio del volcán y su trabajo, incluyendo las noticias sobre los miembros del equipo, la aplicación de los instrumentos de monitoreo.
- Emitir regularmente información acerca de los sistemas de alerta, la manera en que se harán las advertencias en tiempos de crisis y cómo deberá responder el público.

7. Departement for International Development. *Communication during volcanic emergencies: an operations manual for the Caribbean*. DFID project R7406.



Para reducir las probabilidades de rumor y desinformación es importante preparar un paquete para la prensa con la ayuda de los científicos con información sobre la historia del volcán, su actividad y forma de erupción, planes de contingencia, principales riesgos para la salud y medidas pertinentes en caso de erupciones volcánicas.

Para evitar el pánico y la confusión generados por los rumores y la información imprecisa es imperativo que las instituciones oficiales preparen con antelación un plan efectivo para el manejo de flujo de información durante la crisis volcánica.

Durante esta etapa se pone a prueba la efectividad del plan de comunicación, sobre todo en lo que respecta a los procesos internos de comunicación, las alianzas interinstitucionales y con los medios de comunicación, y también el resultado de las estrategias educativas o informativas previas.

Durante la crisis, el plan de comunicación debe responder de manera directa al entorno cambiante de la institución. Las estrategias y acciones de las instituciones deben orientarse a:

- Brindar información a la población sobre las acciones presentes y futuras para responder a la emergencia, alentando la participación de toda la sociedad.
- Responder rápida, positiva y abiertamente a los cuestionamientos de la población afectada para lograr y mantener la confianza pública.
- Proporcionar información veraz sobre la adopción de ciertas acciones así como sobre ayudas que se proporcionan con el objetivo de generar seguridad, eliminar rumores y reducir la incertidumbre.

En esta fase, desde la perspectiva del sector salud, hay tres aspectos esenciales que la comunicación debe tener en cuenta en medio de una crisis volcánica:

- El tratamiento de las víctimas, sobre todo de los heridos, y en general de la población afectada.
- La evaluación de daños y necesidades que proporciona los insumos indispensables para definir los contenidos y las estrategias de comunicación.
- El seguimiento de la actividad volcánica y sus cambios constantes, ya sea porque se incrementa la actividad, se mantiene o se reduce.

Lineamientos generales para el plan de comunicación en situaciones de crisis volcánica

- Ejecute los planes de comunicación y de emergencia y ajústelos a la situación actual, es decir, al impacto inmediato.
- Mantenga la comunicación interinstitucional para definir concretamente las acciones de respuesta y atención, a través de los medios que estén disponibles.
- Intensifique la difusión de mensajes para el cuidado de la salud y la vida ante la inminencia de una erupción volcánica (utilice las plantillas, formatos y esquemas preestablecidos).
- Recopile y organice la información estadística y el análisis de la evaluación de daños y nece-

sidades, para elaborar informes completos y precisos (utilice los formatos, plantillas y esquemas preestablecidos).

- Canalice la información en una sola dependencia y unifique las versiones públicas e internas (utilice las plantillas y esquemas preestablecidos).
- Informe y gestione los requerimientos para la labor del sector salud: necesidad de medicamentos, sangre, instalaciones especiales, agua potable o cualquier otro recurso de tipo material, logístico o humano.
- Continúe el registro y archivo de documentos, imágenes fotográficas o de vídeo y datos estadísticos sobre el desarrollo de la situación.
- Mantener un registro permanente de las acciones desarrolladas, las personas y comunidades atendidas, los censos y otros datos estadísticos, incluyendo imágenes y testimonios, pues le aportará la información necesaria para la elaboración de mensajes y la posterior evaluación de la emergencia. Es importante que en la etapa de reducción del riesgo se hayan diseñado formatos para facilitar la recolección, sistematización y difusión de la información en el momento de la crisis.

De igual forma, trabaje en colaboración con los institutos científicos vulcanológicos para

informar y educar al público en el seguimiento de la actividad volcánica y sus recomendaciones frente a cada nivel de alerta. Esto favorecerá que la población acceda a información científica, evitando los rumores y mitos que se generan por el desconocimiento de la actividad volcánica (ver el Anexo No.5: Documento base para lectura de boletines vulcanológicos, pág.77).

En situaciones de crisis, es fundamental la interrelación y permanente coordinación del sector salud y específicamente de las acciones de comunicación con la sala de situación, pues es el sitio que recibe, sistematiza, procesa y representa gráficamente la información de lo que ocurre en situaciones de erupción volcánica. El equipo de comunicación debe utilizar y retroalimentar esta información.

El Comité Operativo de Emergencia (COE), está estrechamente articulado a la sala de situación, instrumento valioso en el manejo y la coordinación de la asistencia durante la erupción, pues es el lugar donde se concentra la información más relevante que diariamente genera la emergencia.

Durante la crisis la institución deberá brindar información a la población sobre las acciones presentes y futuras para responder a la emergencia, alentando la participación de toda la sociedad; responder rápida, positiva y abiertamente a los cuestionamientos de los medios y la población afectada para lograr mantener la confianza pública y proporcionar información veraz sobre la adopción de ciertas acciones, así como sobre ayudas que se proporcionan.

Sugerencias del sector salud en su relación con los medios de comunicación, durante la crisis

Mantener buenas relaciones con los medios de comunicación es muy importante durante la crisis pues genera una actitud receptiva frente a los mensajes y disminuye el riesgo de una mala interpretación. Los conflictos de interés no deben crear barreras entre las instituciones y los medios de comunicación pues podrían obstruir una comunicación efectiva e incrementar el riesgo público.

La colaboración efectiva con los medios de comunicación depende del trabajo realizado antes de la crisis, de cómo se entienda el manejo de los medios, sus métodos de trabajo y procesamiento de la información.

Para facilitar esta relación es importante que:

- Prepare boletines de prensa (ver el Anexo No.4: Boletín de prensa, pág.74).
- Evite un lenguaje especializado.
- Respete los condicionamientos de tiempo de los reporteros.
- Informe la situación con franqueza. Reconozca cuando la información es incierta o no está disponible. Nunca guarde información en nombre del “interés público”; la experiencia demuestra que la información relevante casi siempre se filtra y genera dificultades con la

prensa y esta política no responde al interés público.

- No entregue información selectiva.
- Transmita en forma reiterada los mensajes considerados importantes para la comunidad.
- Designe a expertos para responder preguntas técnicas específicas.
- Explique la relevancia de los mensajes en su contexto.
- Responda a los requerimientos de los medios.

Recuerde el papel clave que cumple el comunicador institucional o vocero de la institución. Es importante que cuente con una guía para cumplir su función.

Guía para el vocero institucional

- No suministre nombres de heridos o fallecidos hasta su notificación oficial.
- Reconozca responsabilidades pero evite señalar culpables prematuramente.
- Asegure a los medios que los resultados de la investigación serán informados.
- Evite conjeturas, especulación y/o opiniones personales.
- Diga siempre la verdad. Admita el desconocimiento de algunas respuestas.
- Prepare un breve informe escrito de la situación y ponga a disposición de los representan-

tes de los medios. Incluya antecedentes, fotografías, grabaciones, imágenes satelitales.

- Sea accesible, en la medida de lo posible, para responder a las inquietudes de los medios de comunicación (ver el Anexo No.7: Recomendaciones para el vocero, pág.82).

Enfoque de la información

La información que se difunde mediante declaraciones, boletines y a través del vocero de la institución busca orientar la respuesta de la población. Para cumplir este objetivo tome en cuenta la siguientes consideraciones:

- Centre la comunicación en la importancia de preservar la vida y la salud.
- Promueva la solidaridad invitando a las personas que no fueron afectadas a tener un comportamiento positivo y ayudar a los más vulnerables: niños, niñas, tercera edad, discapacitados y enfermos.
- Estimule para que la población esté pendiente de la información oficial y no actúe basándose en rumores.
- Proporcione información básica sobre salud mental y oriente a la comunidad afectada sobre los lugares previstos para recibir esta ayuda.

- Mantenga informada a la población sobre personas atendidas, servicios disponibles, necesidad de suministros, alimentos y medicamentos y centros de atención en salud.
- Defina a quiénes enviará los mensajes, apoyándose en el listado de medios, periodistas y directores, así como en el directorio de organizaciones con las cuales ha establecido alianzas estratégicas.

¿Cómo deben actuar los medios de comunicación durante la crisis?⁸

- Mantener la comunicación constante con la institución a través del vocero oficial y con el vocero del equipo de científicos.
- Reservar suficiente espacio al aire y espacio de impresión en su medio para incorporar nueva información sobre el desarrollo de la crisis.
- Asegurar espacios para interrumpir la programación normal y hacer anuncios urgentes y de última hora.
- Utilizar para los anuncios de radio y televisión un jingle introductorio que sea rápidamente reconocible a fin de atraer atención del público. En la prensa escrita se usará siempre el mismo espacio para la informa-

En situaciones de crisis la interrelación y permanente coordinación de las acciones de comunicación con la sala de situación es fundamental, pues es el sitio que recibe, sistematiza, procesa y representa gráficamente la información de lo que ocurre en situaciones de erupción volcánica.

8. Departement for International Development. *Communication during volcanic emergencies: an operations manual for the Caribbean*. DFID project R7406.

ción acerca del volcán, de preferencia la primera página o portada. Usar un logotipo de reconocimiento inmediato.

¿Qué NO deben hacer los medios de comunicación durante la crisis?⁹

- Emitir anuncios relativos al comportamiento del volcán, alertas o advertencias, sin la autorización expresa de la institución oficial de manejo de emergencias.
- Transmitir o imprimir información u opiniones de fuentes no oficiales.
- Andar con rodeos y no emitir los mensajes de alerta tan pronto como los reciba. La demora podría, literalmente, significar una diferencia entre la vida y la muerte.
- Interferir demasiado con el trabajo de la institución oficial de manejo de emergencias. Durante una crisis sus miembros estarán bajo muchísima presión y es preferible limitar el contacto con ellos y hacerlo a través del representante oficial de los medios.
- Buscar intriga durante una emergencia. La primera y más importante meta durante una crisis es el salvar vidas. Su contribución para mantener al público bien informado es crucial para el éxito de este propósito.
- Hacer su voluntad o intentar pasar por encima de la institución oficial y/o su vocero o representante.
- Buscar agendas no publicadas o reveladas que no existen o crear chivos expiatorios que puedan obstaculizar el manejo de la crisis.
- Inventar, alimentar o emitir rumores o insinuaciones.
- Fomentar los desacuerdos o enfrentamientos entre la comunidad de científicos.
- Promover los puntos de vista de científicos que no son parte del equipo de monitoreo y que puedan tener un punto de vista disidente.
- Fomentar los desacuerdos o enfrentamientos entre la comunidad de científicos.

9. Departement for International Development. *Communication during volcanic emergencies: an operations manual for the Caribbean*. DFID project R7406.

3 La comunicación en la recuperación

Una vez superada la situación de impacto, las organizaciones y las comunidades requieren un proceso para retornar al ritmo habitual de vida y de trabajo; desde la rehabilitación de los procedimientos y las relaciones hasta la reconstrucción física de la infraestructura y las redes de servicios. La recuperación implica mirar hacia atrás, al momento mismo de la crisis, y determinar los elementos positivos y por mejorar en los planes de comunicación.

La actividad volcánica es diferente en cada caso, la crisis puede durar días, semanas, meses o años, y mientras este período transcurre, los medios de comunicación seguirán solicitando información de la institución. Las cuñas radiales y de televisión continuarán siendo transmitidas; los voceros serán entrevistados y la institución podrá proponer entrevistas o conferencias de prensa, de acuerdo con las necesidades de cada situación.

Los medios de comunicación deben ser informados sobre el proceso de seguimiento y evaluación del evento y los afectados, con el fin de mantener la información pública y sostener las relaciones de apoyo.

Tome en cuenta los siguientes lineamientos para desarrollar la comunicación en la fase de recuperación:

- Evalúe la implementación del plan de comunicación y de emergencia; a la luz de

las acciones desarrolladas analice los errores cometidos, las dificultades y los resultados obtenidos, en el ámbito interno e interinstitucional.

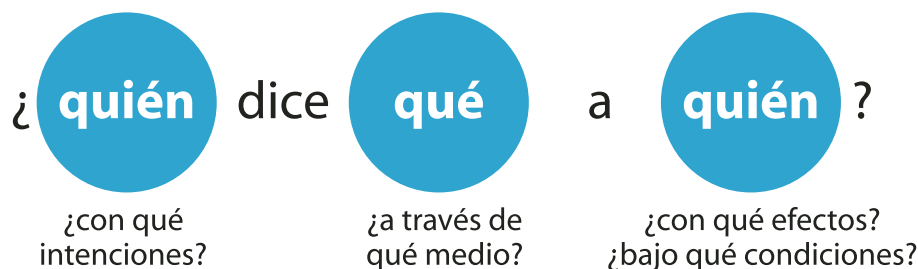
- Retome las acciones iniciales teniendo en cuenta los aprendizajes, las observaciones sobre los planes de comunicación y de emergencia y las condiciones actuales frente al riesgo.
- Continúe con la difusión de mensajes para el cuidado de la salud, la prevención de enfermedades y la recuperación psicosocial de los afectados.
- Apoye las tareas de recuperación social.
- Clasifique y analice la información del archivo para permitir la retroalimentación de la experiencia en planes y programas futuros, internos o de otras organizaciones.
- Analice, una vez que la crisis ha terminado, la experiencia adquirida para mejorar la capacidad para enfrentar las crisis futuras. Recopile y comparta las lecciones aprendidas, revise los problemas encontrados y diseñe soluciones para el futuro.

La información que difunde la institución debe orientar la respuesta de la población, centrar los mensajes en la importancia de preservar la vida y la salud, promover la solidaridad, estimular para que la población esté pendiente de la información oficial, informar sobre las personas atendidas, servicios disponibles, necesidad de suministros, alimentos y medicamentos y centros de atención en salud.

4 Pautas para elaborar los mensajes

Los mensajes se diseñan a partir de la información del diagnóstico inicial elaborado para el plan de comunicación; deben tener en cuenta las características del entorno físico, social y econó-

mico de las comunidades, organizaciones y entidades destinatarias de los mensajes. Este esquema muestra el proceso de elaboración del mensaje y los elementos que deben ser considerados:



A continuación se enuncian recomendaciones para la elaboración de mensajes efectivos:

Ponga atención al lenguaje que utiliza en los mensajes

- Cada medio de comunicación utiliza un lenguaje particular y una forma específica a la cual debe adaptar su mensaje.
 - Si es indispensable utilizar términos científicos o técnicos explíquelos claramente. Si puede reemplazarlos por palabras locales su mensaje será mejor recibido.
 - Explique los conceptos nuevos con ejemplos más familiares. Por ejemplo, utilice la analogía de las predicciones climáticas

para explicar la inseguridad que tienen las predicciones de erupción volcánica.

- Utilice números, porcentajes y proporciones con cuidado y explique el contexto.
- Use mensajes cortos y simples.
- Aténgase a la información esencial. Demasiada información científica puede confundir al público y oscurecer el mensaje vital.
- Desarrolle completamente las ideas y en un orden coherente.
- Corrija el mensaje las veces que sea necesario antes de difundirlo.
- Evite las abreviaturas.
- Utilice fotos, dibujos o gráficos para explicar los conceptos.

- Si va a trabajar en productos impresos, utilice tipos de letra clara, sin adornos ni deformaciones. Incluya en el mensaje imágenes, representaciones o fotografías que hagan referencia al contexto local.
- Si su mensaje es oral (o radial), utilice música local y testimonios de personajes importantes para las comunidades.
- Evalúe si su mensaje tendrá el efecto deseado, poniéndolo a prueba con algunas personas (pueden ser de la misma institución o de la comunidad) antes de difundirlo públicamente. Aplique este paso para los productos de distribución masiva (plegables, cartillas, afiches, cuñas radiales, guiones para televisión y tarjetas).

Garantice la calidad y efectividad de los mensajes

- Tenga en cuenta el sentido que las comunidades dan a los volcanes desde el punto de vista cultural, religioso o práctico, pues esto influye en la posibilidad de que reconozcan su capacidad natural para hacer daño. Esto exige un manejo diferenciado de la información respetando los rituales, las normas y los valores establecidos por cada cultura, cuidando de no legitimar la indiferencia frente al riesgo.
- Coordine con los líderes de la comunidad (maestros, alcaldes y representantes religiosos) para distribuir y reforzar los mensajes.
- No excluya a las minorías. Emita los mensajes en todos los lenguajes y dialectos, tomando en cuenta la diversidad cultural y étnica.
- La transparencia y la oportunidad en la información no deben estar reñidas con la prudencia y la cautela.
- Responda las siguientes preguntas para evaluar la calidad del mensaje antes de difundirlo:
 - ¿Invita a la lectura? (o a escucharlo, verlo, utilizarlo).
 - ¿Es claro el lenguaje?
 - ¿Las personas comprenden el contenido que se quiere transmitir?
 - ¿Los receptores se identifican con la situación y los personajes que se presentan?
 - ¿Existen los medios y las condiciones necesarias para que los receptores pongan en acción las indicaciones?
 - ¿Los receptores acogen las propuestas?
 - ¿Los receptores se ponen en acción después del mensaje?
 - ¿Las acciones emprendidas son positivas frente a la gestión del riesgo?
 - ¿Qué observaciones o comentarios hacen los receptores después de recibir el mensaje?

En la recuperación es importante evaluar la implementación del plan de comunicación, continuar con la difusión de mensajes para el cuidado de la salud, apoyar las tareas de recuperación social y analizar la experiencia adquirida para mejorar la capacidad para enfrentar las crisis futuras.

Tome en cuenta el objetivo que tienen los mensajes dependiendo del momento de riesgo volcánico

- En tiempo de calma diseñe mensajes generales que informen acerca del impacto de las erupciones volcánicas sobre la salud y las medidas para disminuirlo o evitarlo. Se trata de información que puede ser útil durante la crisis, cuando usted no tenga tiempo para esta tarea creativa. Otros mensajes específicos sobre la actividad y las acciones adelantadas en momentos particulares de la actividad volcánica deberán elaborarse con información actual y local.
- Los mensajes que se emitan deben apuntar a controlar los efectos emocionales de la emergencia volcánica en las personas.
 - Es importante controlar el tono de tragedia que puede tener la información sobre un desastre. Evite la sobre exposición a imágenes exageradas del desastre y la repetición constante y morbosa de los sucesos.
 - Haga suyo el respeto y la consideración que tienen derecho la muerte y el dolor ajenos. Respete la privacidad del enfermo, discapacitado y sus familias.
 - Difunda mensajes positivos que eleven la moral y hagan sentir a la gente damnificada que no está sola.

- Concéntrese en la importancia de enfrentar la situación, preservar vidas, desarrollar la solidaridad y evitar el aislamiento.

Ejemplos de mensajes a la población

A continuación se presentan ejemplos de posibles mensajes para la población en los diversos momentos del riesgo volcánico. Deberá adaptarlos a su realidad local.

Antes de la erupción:

- Las instituciones, escuelas, colegios y los hogares deben tener un plan de emergencia para afrontar una posible erupción volcánica.
- Conozca las rutas de evacuación de su institución y de su comunidad hacia zonas de seguridad.
- Aléjese de los valles y quebradas próximos al volcán para evitar los posibles flujos de lodo.
- Proteja las fuentes y depósitos de agua con plásticos, cubiertas de zinc, madera, paja u otros materiales de la zona para evitar la contaminación con ceniza.
- Proteja las ventanas de una posible rotura por la caída de piedras. En el hogar, los lugares más seguros son los cuartos interiores.
- Cubra con cinta adhesiva las rendijas de puertas y ventanas para impedir la entrada de ceniza. Coloque un paño húmedo.

- Disponga de una mascarilla o pañuelo para cubrirse la boca y la nariz.
- Mantenga en reserva los siguientes artículos: suficiente agua potable, alimentos no perecederos y enlatados para 8 días, botiquín de primeros auxilios, medicinas para algún miembro de la familia que padezca una enfermedad crónica, mascarillas, gafas, gorras, radio de pilas, filtros para agua, vajilla desechable, linternas, velas.
- En caso de registrarse una abundante caída de ceniza, no conduzca vehículos para evitar accidentes por falta de visibilidad. Si es sorprendido por la lluvia de ceniza dentro del auto, permanezca en él con las ventanas y puertas cerradas.

Después de la erupción

Durante la erupción:

- Escuche en la radio o mire en la televisión los informes oficiales sobre la actividad volcánica.
- Reúna a la familia en un lugar seguro y preste especial atención a niños y niñas, personas de tercera edad y aquellas que están delicadas de salud.
- Permanezca bajo techo mientras se desarrolla la erupción y salga solo cuando la atmósfera se encuentre limpia.
- Utilice mascarilla para respirar. También se puede usar toallas o pañuelos humedecidos con agua.
- Lávese los ojos, la nariz y la cara, con suero fisiológico casero, añadiendo una cucharadita de sal en un litro de agua hervida.
- Manténgase informado hasta que las autoridades anuncien que la actividad volcánica ha cesado.
- Si la vivienda está en una zona de riesgo de flujos de lodo es conveniente ir a los sitios de evacuación definidos o a lugares altos.
- Si se observa la obstrucción de alcantarillas o represamiento de quebradas o ríos, aléjese de esos lugares e inmediatamente comuníquese a las autoridades pertinentes.
- Refuerce las puertas, ventanas bajas y paredes vulnerables con el fin de evitar la penetración del lodo en las construcciones.
- Retire la ceniza del techo y del canal de aguas lluvias, tomando las seguridades respectivas (ver el módulo 4 de esta Guía: *Salud ambiental y riesgo volcánico*). Es mejor que los niños menores de 5 años no salgan de la casa porque la ceniza se queda suspendida en el aire por muchos días o semanas.

Para garantizar la calidad y efectividad de los mensajes es fundamental tomar en cuenta el sentido que las comunidades dan a los volcanes desde el punto de vista cultural, religioso o práctico. Esto exige un manejo diferenciado de la información respetando los rituales, normas y los valores establecidos por cada cultura.



Anexos
Glosario
Bibliografía

Anexo 1

Preguntas claves para formular el plan de comunicación

Análisis previo (contexto)

- De la situación actual frente al riesgo:
 - ¿Cómo asumen las instituciones y las comunidades el riesgo y sus consecuencias?
 - ¿Cómo queremos que lo asuman?
 - ¿Qué comportamientos y prácticas actuales se orientan hacia la prevención en caso de un evento volcánico?
 - ¿Quiénes son más vulnerables en caso de un evento volcánico?
 - ¿Qué recursos (técnicos, económicos, logísticos, sociales y cognitivos) hay disponibles para que las comunidades e instituciones involucradas enfrenten un evento volcánico?
- De la comunidad potencialmente afectada y otros posibles receptores de los productos comunicativos:
 - ¿Quiénes son? ¿Dónde están ubicados?
 - ¿Cuáles son sus condiciones de vida? (nivel socioeconómico, organización, necesidades y recursos básicos)
 - ¿Cuál es el nivel de vulnerabilidad o de participación durante un posible evento volcánico?

Recopile tanta información como le sea posible sobre los receptores de los mensajes que enviará. Cuanto más conozca las condiciones que los hacen vulnerables frente al evento o que les permiten participar del trabajo del sector salud, mejor podrá orientar los mensajes.
- De los comportamientos sociales vigentes:
 - ¿Cómo se comportan las comunidades e instituciones locales frente al volcán como una amenaza real?
 - ¿Cómo enfrentan el riesgo por otros fenómenos naturales o antrópicos?
- De los comportamientos que se esperan:
 - ¿Qué queremos lograr con los mensajes?
 - ¿Cuál es la conducta deseable frente al riesgo de un evento volcánico?

- De la organización para responder a la emergencia:
 - ¿La organización cuenta con personal capacitado en el tema de los volcanes y la comunicación?
 - ¿Qué espacios internos de información y comunicación tiene la organización?
 - ¿Qué factores internos podrían dificultar la comunicación durante una emergencia volcánica?
 - ¿Qué tipo de relación tiene la organización con cuáles instituciones?
 - ¿Con qué instituciones aún no existe relación directa pero es necesario establecerla?
 - ¿Qué canales de comunicación existen o son necesarios para la transmisión de información interinstitucional?
 - ¿Existen medios de comunicación locales, de carácter comercial o comunitario?
 - ¿De dónde obtendremos recursos para financiar el plan de comunicación antes y después del evento volcánico?
 - ¿Quiénes – dentro de la organización – tienen formación en prevención, en volcanes y en comunicación?
 - ¿Cuántas personas podrían apoyar la ejecución del plan de comunicación en las tres fases de la gestión del riesgo?
- De las limitaciones existentes:
 - ¿Qué factores podrían dificultar la planeación o la ejecución del plan de comunicación?
 - ¿Qué recursos hacen falta para poner en marcha el plan?
- De los planes de emergencia, programas de gestión del riesgo, acciones adelantadas en el campo de la salud con relación a los eventos volcánicos:
 - ¿Hay experiencias previas sobre prevención o sobre eventos volcánicos que puedan ser consultadas?
- Del conocimiento y acciones en torno a la actividad volcánica:
 - ¿Qué sabemos sobre eventos volcánicos, sus implicaciones y las medidas de protección de la salud?
 - ¿Existen experiencias de gestión del riesgo que sean aplicables al contexto propio?
 - ¿Cómo es la relación de la organización de salud con los órganos científicos?

Planeación

- Definir los objetivos y metas del plan de comunicación:
 - ¿Qué necesitamos lograr?
- Elaborar el plan de medios e identificar alianzas con ellos:
 - ¿Cuáles son los medios por los cuales podríamos informar sobre un posible evento volcánico?
 - ¿Qué periodistas y directores de medios estarían dispuestos a apoyar a la organización en la difusión de sus mensajes?
- Detallar los recursos necesarios y disponibles (materiales, humanos, logísticos y cognitivos)
- Asignar los roles y las funciones en los diferentes momentos de la gestión del riesgo:
 - ¿Quién está mejor capacitado y dispuesto para cumplir qué función?
- Capacitar a los miembros de la organización para la implementación de los planes de comunicación y de emergencia:
 - ¿Qué información poseen los responsables de cada función con respecto a los eventos volcánicos y la comunicación?
 - ¿Qué formación requieren los responsables de cada función dentro de los planes?

Diseño

- Definición de contenidos, lenguajes y herramientas:
 - ¿Qué queremos comunicar?
 - ¿Cómo lo queremos/podemos comunicar?
 - ¿Qué necesitamos para elaborar ese mensaje?
 - ¿Qué necesitan saber los diferentes públicos receptores?
 - ¿Cuál es la mejor forma de decir lo que queremos decir?
 - ¿Cuál es la respuesta que queremos de los receptores después de recibir el mensaje?
- Elaboración de productos y materiales generales cuyo contenido esté vigente en cualquier momento (radio, impresos, vídeos, material didáctico u otros)
- Diseño de esquemas, formatos, plantillas, matrices para agilizar los mensajes durante la crisis.

Implementación

- Aplicación de las estrategias planificadas con las personas involucradas y los medios establecidos previamente:
 - ¿En qué etapa de la gestión del riesgo se implementarán qué estrategias?
 - ¿Con quién vamos a implementar el plan de comunicación?
 - ¿Quiénes se beneficiarán con las estrategias en cada etapa?
 - ¿Qué cobertura tendrá el plan de comunicación?
- Elaboración de mensajes en base a la información y las necesidades del momento:
 - ¿Qué necesitan saber las organizaciones, los medios y la comunidad en cada etapa de la gestión del riesgo?
 - ¿Qué formatos y medios se podrían utilizar para dar la información a cada público?
 - ¿Qué información se requiere en cada etapa para elaborar los mensajes? ¿La información se puede recopilar previamente o debe ser inmediata?

Seguimiento y evaluación

- Observación continua del plan, impacto, efectividad, necesidades, recursos.
 - ¿Cómo se hará el seguimiento y el registro del plan de comunicación en cada etapa de la gestión del riesgo?
 - ¿A través de qué mecanismos o instrumentos se evaluará el proceso?
 - ¿Cuáles son los indicadores para determinar si el plan es o no efectivo?
- Adaptación del plan a las características del contexto en el cual se aplicará:
 - ¿Es flexible el plan de comunicación? ¿Permite adaptaciones sobre la marcha?
 - ¿El plan responde a las necesidades de información identificadas antes de formularlo?
 - ¿Los mensajes prediseñados son adaptables a varias situaciones y contextos?
 - ¿Es proporcional el impacto del plan de comunicación con la inversión que requiere?
 - ¿Es posible implementar el plan de comunicación con la capacidad actual de la organización? (recursos humanos, técnicos, logísticos, materiales, económicos).

Anexo 2

Principales formas de comunicación¹⁰

Comunicación interpersonal

Es uno de los medios más efectivos para promover comportamientos saludables. Se desarrolla entre un número reducido de personas. Por ser una comunicación cara a cara permite discutir temas delicados y posibilita la revisión inmediata de ideas, mensajes y prácticas. La comunicación interpersonal debe ser orientada fundamentalmente por aquellos que tengan respeto y credibilidad entre la comunidad.

La comunicación interpersonal puede desarrollarse a través de:

- (I) Reuniones y talleres con los grupos comunitarios orientados por maestros, personal de salud y líderes locales..
- (II) Conversatorios con personas especializadas.

Medios tradicionales o alternativos

Son entretenidos, atraen y mantienen la atención del auditorio. Entre ellos están el teatro, los títeres, las canciones, los cuentos. Estos medios colocan los mensajes y situaciones en un contexto conocido por el público, utilizan expresiones y el talento local, y logran la participación de la comunidad; tienen además un potencial de autosostenimiento. Pueden utilizarse para proporcionar nueva información y para estimular un mejor conocimiento de la emergencia volcánica entre las familias, amigos y vecinos de la comunidad.

A diferencia de los medios masivos, los medios tradicionales llegan solamente a un grupo reducido de personas y es difícil monitorear y garantizar la exactitud y consistencia de los mensajes.

Medios de comunicación masivos

Tienen un gran poder para difundir información porque llegan rápidamente a un mayor número de personas con mensajes que pueden repetirse con frecuencia. Algunos medios de comunicación (como la radio) no requieren la habilidad de leer, lo cual es de importancia obvia en las comunidades rurales, en donde los índices de alfabetismo suelen ser muy bajos.

10. Tomado y adaptado de: *Mejorando la comunicación en los programas de sensibilización contra las minas*. Centro Internacional de Desminado Humanitario. Ginebra, octubre de 2002.

Hay que recordar que el acceso a los medios de comunicación puede verse limitado durante la emergencia volcánica. En general, sus posibilidades de retroalimentación son reducidas, pues los medios masivos no ofrecen muchas oportunidades para que el público pueda pedir aclaraciones inmediatas sobre algo que no haya sido comprendido. Sin embargo, existen algunos mecanismos para que los medios de comunicación sean más interactivos y promuevan diálogos entre el medio y el público:

- a. Concursos (en los que podrían entregarse premios como por ejemplo camisetas alusivas al tema de los volcanes).
- b. Programas de radio con uso del teléfono que promueve la discusión.
- c. Invitación al público para que envíen cartas a los medios para exponer sus preguntas e inquietudes, solicitar aclaraciones, etc.

Si los recursos son limitados, tenga en cuenta que es mucho más probable que la gente oiga unos pocos anuncios cortos, que un programa de análisis de 30 o 60 minutos sobre los volcanes.

Los medios de comunicación se dividen, por su estructura física, en radiofónicos, audiovisuales, impresos y digitales:

Radiofónicos

Tienen mayor cobertura que cualquier otro medio y difunden la información con más rapidez, pues pueden emitirla desde el lugar de los hechos o en cabina de sonido. A diferencia de la televisión, la radio puede ser transportada con más facilidad, pues tan solo necesita un radio de transistores, una grabadora o un equipo de sonido para hacerse operativa. Debido a que algunos volcanes se encuentran en zonas remotas, asegúrese de verificar el alcance de la radio o la existencia de emisoras locales.

En la radio los programas son poco costosos, rápidos y fáciles de hacer. Por la radio se pueden llevar adelante actividades de grupo que promueven la discusión de asuntos educativos después de la transmisión.

Medios audiovisuales

Estos medios se basan en imágenes y sonidos para difundir la información. La televisión permite que el público observe los hechos y sus protagonistas sin necesidad de estar presente. Tiene una varie-

dad de formatos como noticieros, documentales, reportajes, entrevistas, programas culturales, de diversión, científicos, etc.

Impresos

Los medios impresos están conformados por los periódicos, revistas, folletos y, en general, las publicaciones impresas en papel que tengan como objetivo informar. No llegan fácilmente a los grupos con un bajo nivel de alfabetización. Pero los periódicos y las revistas tienen la ventaja de ser más permanentes, incluir más información y con frecuencia tener más credibilidad que otros medios. Además, los otros medios tienden a alimentarse de lo que leen en los medios escritos.

Medios electrónicos: internet

Es un medio valioso de comunicación para llegar a la gente a través de correo electrónico o un sitio web; pero está limitado para aquellas personas u organizaciones que tengan acceso a redes telefónicas y computadores. Es una buena alternativa para mantener las alianzas interinstitucionales.

Materiales de difusión, divulgación y promoción

Proporcionan información precisa y estandarizada de una forma práctica y reutilizable. Pueden emplearse como apoyo visual en talleres, campañas y procesos educativos. Atraen la atención y pueden distribuirse en zonas donde no llegan los medios masivos; sin embargo, los carteles, folletos y cartillas tienen un uso limitado, su producción y distribución son costosas y tienen un corto ciclo de vida.

Los carteles pueden verse bien, pero son el medio menos efectivo de comunicación, específicamente entre aquellos sectores con bajo nivel de alfabetización. Pueden diseñarse como apoyo para respaldar un mensaje clave y servir como un recordatorio permanente. También son útiles para una comprensión más fácil de los mensajes durante la comunicación interpersonal.

Como el costo de producción es alto, se tiende a desarrollar formatos que se utilizan para varias comunidades y diversas situaciones.

Anexo 3

Géneros periodísticos

Los géneros determinan estilos y formatos para la presentación de la información. Cada uno ofrece ventajas sobre los demás en relación con las posibilidades de tiempo, capacidad y recursos de quien informa. Así, por ejemplo, la noticia proporciona información actual, concisa y objetiva. La crónica profundiza la información a partir del contexto, los personajes y el tiempo en el cual ocurrió.

La noticia

“Es la redacción objetiva, veraz, completa y oportuna de un acontecimiento de interés general. Esta definición excluye, de hecho, cualquier opinión personal. Solamente admite opiniones de terceras personas en relación con el asunto que se narra, siempre que tales opiniones sean pertinentes y contribuyan de alguna manera a que el lector adquiera una idea más completa de lo acontecido”.¹¹

Los elementos más importantes para definir el valor de una noticia son: la novedad, la improbabilidad, el interés general, proximidad en tiempo y espacio, atracción, empatía con el público.

La noticia es utilizada por las instituciones para la elaboración de boletines de prensa.

Comprender su estructura permite hablar el mismo lenguaje de los medios de comunicación y aumentar las posibilidades de que la información que se les envía sea publicada correctamente.

Toda noticia tiene tres partes: titular, entrada (o lead) y cuerpo. A continuación se presentan las características de cada una.

Titular: proporciona la idea central de la noticia. Se desarrolla en una sola línea y siempre debe contener un verbo activo o conjugado. Debe evitarse el uso de mayúsculas sostenidas. En los boletines de prensa se ubica en la parte superior con letra de mayor tamaño y negrita. Todo lo que se diga en el titular debe desarrollarse en el texto.

Entrada: es el párrafo inicial de la noticia. Aquí se presenta la esencia de la información, se constituye entonces en la puerta de la noticia.

Cuerpo: “consiste en el desarrollo racional, coherente y metódico de lo que se propuso en el lead (entrada), generalmente siguiendo el orden de importancia de los datos, primero lo más relevante y

11. El Tiempo, Casa Editorial. *Manual de redacción*. Colombia, 1995.

luego lo de menor interés. Este sistema de redacción es lo que se conoce en el lenguaje periodístico como “la pirámide invertida”.¹²

Ejemplo de noticia:¹³

Alerta Naranja

El Galeras no deja dormir a Pasto

Ayer se presentó un leve sismo en la zona de influencia del volcán, cuya actividad viene creciendo desde hace un mes. Tema.

Los pastusos lo llaman “El guardián” de su ciudad. Por generaciones, se han acostumbrado a verlo como un importante motor del turismo y el sitio ideal para practicar deportes de riesgo.

Titular (antetítulo, título y sumario)

Entrada o lead

La crónica

“La crónica es un texto que desarrolla el aspecto secundario, o de color, de un acontecimiento importante, que generalmente ya ha sido objeto de tratamiento noticioso. Es una visión más profunda sobre un detalle que quizás no parecía muy notorio sino cuando la crónica lo reveló”.¹⁴

Si bien este género tiene matices literarios, la información presentada debe ser igualmente objetiva, como en el caso de la noticia. Las crónicas requieren de habilidad literaria, tiempo e información amplia sobre los detalles de lo ocurrido, personajes, escenarios y resultados.

Esta estructura es adecuada, por ejemplo, para resaltar la labor de una persona, una comunidad o una institución; así como para incentivar la participación de sectores sociales en tareas de recuperación después de una erupción volcánica.

12. El Tiempo, Casa Editorial. *Manual de redacción*. Colombia, 1995.

13. Fragmento del artículo completo publicado por el diario La Patria. Manizales, Colombia, agosto 13 de 2004.

14. El Tiempo, Casa Editorial. *Manual de redacción*. Colombia, 1995.

Notas informativas

Son “la exposición simple de la noticia, de manera clara, objetiva y directa. Es la noticia que presenta el hecho tal y como sucedió”.¹⁵

Las notas informativas son utilizadas por los periodistas cuando la información es importante (pero no prioritaria) y no hay suficiente tiempo o espacio en el medio para su publicación. Exige mayor precisión en el lenguaje pues debe quedar completo el mensaje con menos palabras.

“Equivalen al lead de una noticia y por eso debe procurarse que incluyan los datos más importantes y útiles para el lector, pues aquí no caben los detalles”.¹⁶

15. Figueroa, Romeo. *¡Qué onda con la radio!* Alhambra Mexicana. México, 1997.

16. El Tiempo, Casa Editorial. *Manual de redacción*. Colombia, 1995.

Anexo 4

Boletín de prensa

Los boletines de prensa se caracterizan por la presentación escrita, periódica y breve de información de interés público en el tema de la preparación, atención y recuperación frente a las erupciones volcánicas. La información contenida debe ser concreta y responder a las necesidades reales de información para mantener la credibilidad.

El boletín debe elaborarse siguiendo las normas para redacción de las noticias. “En los medios periodísticos se acostumbra utilizar el boletín directamente como texto de la nota informativa; en consecuencia, el redactor del boletín de prensa debe evitar el uso de formas como nosotros... el boletín debe ser impersonal y su lectura equivalente a cualquier nota informativa de un periódico”.¹⁷

Para la elaboración de boletines de prensa tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Defina el formato que va a utilizar para los boletines de prensa de su institución o del sector salud. Seleccione el tamaño del papel, el tipo de letra, la distribución interna de la información (secciones o apartados) y los medios de transmisión normales y alternativos (fax, internet, correo ordinario). Puede utilizar papelería con membretes institucionales o bien diseñar una plantilla sobre la cual trabajar, esto dependerá de las posibilidades de cada institución. En cualquier caso, mantenga el archivo (o el papel institucional) disponibles para enviar boletines en cualquier momento.
2. Elabore un directorio de medios de comunicación y otros destinatarios de sus boletines de prensa. Incluya a los responsables de cada uno, teléfono, fax, dirección, web, e-mail y otros datos de contacto.
3. Incluya la información suficiente, clara y concisa para que los periodistas tengan una idea completa de lo que ocurre. Evite poner todos los detalles y presente datos de contacto (teléfono, oficina, e-mail) donde los periodistas puedan remitirse para ampliar la información.
4. Los boletines de prensa nunca deben ser más extensos que una cuartilla (página) y media de papel, siendo el ideal una sola cuartilla.
5. La frecuencia con la cual se transmiten los boletines de prensa depende del ritmo de los hechos. Por ejemplo, cuando no hay peligro inminente de erupción volcánica, los boletines del sector salud pueden enviarse cada dos semanas, cada mes o esporádicamente, (por ejemplo, presentan-

17. Galindo, Carmen; Galindo, Magdalena; y Torres - Michúa, Armando. *Manual de redacción e investigación*. Grijalbo. México, 1997.

do las acciones de prevención y preparación del sector salud o las recomendaciones para la población potencialmente afectada). Cuando se ha dado la alerta, los boletines deben ser más frecuentes y dar cuenta del desarrollo de la emergencia desde el punto de vista del sector salud (¿Qué están haciendo? ¿con quiénes lo están haciendo?, censos, estadísticas, etc.); en este caso es posible que el sector salud y las instituciones requieran enviar boletines cada hora, o incluso con mayor frecuencia, a los medios de comunicación.

6. Cuando se trate de información inmediata y de vital importancia para el público (por ejemplo, comunicar a la población que permanezca en sus casas porque aumentó la caída de cenizas), resalte el encabezado del boletín¹⁸ para que los responsables de los medios de comunicación puedan darle prioridad. En estos casos, es recomendable reforzar el envío del boletín con llamadas telefónicas a los medios de comunicación.
7. Además de los medios de comunicación, transmita los boletines de prensa al personal de su institución, al sector salud y a otras instituciones con las cuales haya generado alianzas, a las oficinas de gobierno, a organizaciones sociales interesadas en el tema de las erupciones volcánicas o involucradas en las acciones que presenta.
8. Siempre guarde una copia de los boletines enviados, le servirán para confrontar las versiones publicadas por los medios de comunicación y para registrar las acciones del sector salud en cada momento de la gestión del riesgo por erupciones volcánicas.
9. La estructura de la página siguiente le ayudará a organizar su boletín de prensa.

18. Podría utilizar un tamaño de letra más grande en el título, o bien, incluir palabras como “URGENTE” o “INMEDIATO” para llamar la atención de quien lo recibe. Solo utilice estos recursos cuando sea estrictamente necesario.

Modelo de boletín de prensa¹⁹

Contacto:

Nombre de la organización

Teléfono:

Fax:

Email:

Boletín de prensa

Título (por ejemplo, nombre y lugar del volcán).

Declaración del encabezado (corto y conciso).

Su localización y fecha del mensaje (Aquí se describe el problema. Explique los eventos y dónde y cuándo ocurrieron. Describa lo que ocurrió y quiénes son los que toman decisiones. Dé instrucciones sobre lo que se debe hacer).

Recuerde:

- Mencione a la persona de la organización que hace de contacto para mayor información.
- Incluya la fecha de cada boletín de prensa.
- Ofrezca otras fuentes de información (páginas web o publicaciones de la institución).

Declaración hecha en (fecha y lugar).

19. Departement for International Development. *Communication during volcanic emergencies: an operations manual for the caribbean*. DFID project R7406.

Anexo 5

Documento base para la lectura de boletines vulcanológicos²⁰

1. Nombre de la entidad científica que emite el comunicado

2. Información geográfica

Se relacionan los datos correspondientes a la ubicación del escenario geológico en el cual se desarrolla el evento volcánico. Localización del volcán y datos geográficos generales.

3. Información del evento volcánico

- Ciclo de actividad: corresponde a la identificación del evento dentro del proceso volcánico que se viene presentando con anterioridad; esto significa la descripción del fenómeno que ha ocurrido en el contexto de la actividad volcánica general.
- Tipo de evento: corresponde al producto volcánico que se ha manifestado como lluvia piroclástica, lahar, flujo piroclástico, flujo de lava.
- Características particulares: descripción del evento en términos de magnitud, altura, dirección, volumen y datos relacionados con su dinámica.
- Alcance del fenómeno: delimitación de las áreas de influencia del evento, extensión territorial y distancia de desplazamiento.
- Hora del evento: hora exacta en la que se ha manifestado el fenómeno.
- Duración: relación cronológica del tiempo en el que persiste la manifestación del fenómeno.

4. Información de efectos

Afectación sobre poblaciones, estructuras, redes de servicios, sistemas productivos. Corresponde a la descripción cualitativa de los espacios geográficos o territoriales sobre los que tiene alcance el fenómeno volcánico en relación con aspectos poblacionales y de infraestructura. Se definen las áreas de influencia, dependiendo del evento y de la posibilidad de manifestación de efectos importantes sobre los sistemas urbanos y rurales en dicho contexto.

20. Giraldo Rincón, Marco Antonio. Universidad de Caldas. Septiembre de 2004.

5. Información interpretativa

- Explicación técnica: corresponde a la lectura científica del fenómeno, a través de la cual se suministran datos e informaciones de carácter técnico, en el lenguaje propio de los expertos en el tema.
- Comportamiento del volcán: corresponde a un análisis de mayor profundidad sobre el evento que se ha presentado y su relación contextual con la acción volcánica. El análisis toma en cuenta que los procesos de esta naturaleza obedecen a ciclos de actividad acompañados de diferentes manifestaciones de carácter interno o externo, que se identifican claramente a través del monitoreo y estudio de los diferentes aspectos que determinan la actividad volcánica.
- Previsión: cuando la información y monitoreo del volcán permiten establecer, con cierto nivel de certeza, el comportamiento del volcán en un periodo definido, de conformidad con las observaciones y los análisis realizados por el equipo técnico – científico.

6. Información de monitoreo

- Instrumentación y análisis: es la información relacionada con la disposición de herramientas tecnológicas utilizadas para la vigilancia permanente del volcán.
- Seguimiento de la actividad: es el resultado del monitoreo y seguimiento continuo de las manifestaciones del volcán, realizadas a través de instrumentos de observación, mediciones o registro.

7. Información pública

- Recomendaciones: son las medidas y conductas que se deben adoptar ya sea por parte de las comunidades o los organismos relacionados con el tema.
- Acciones emprendidas: en relación con los efectos presentados o los impactos esperados; son las acciones concretas que, en torno al proceso, han adelantado los organismos y entidades encargadas del monitoreo del fenómeno volcánico.

Ejemplo de un boletín vulcanológico:

Instituto Geofísico Escuela Politécnica Nacional - Ecuador

Informe del estado del volcán Tungurahua

Lunes 13 de septiembre de 2004.

La actividad del volcán en las últimas 24 horas se resume a continuación:

Estado del volcán

En las últimas 24 horas, el volcán continúa disminuyendo su actividad, notándose un comportamiento similar al que ha observado en los últimos días (baja tasa de actividad sísmica y emisiones principalmente de gases y vapor).

Sismicidad

Se han registrado 22 eventos de largo período, 2 eventos volcano-tectónicos, 1 explosión de tamaño moderado y varios episodios de tremor asociados con emisiones de vapor y gases.

Observaciones

No se pudo efectuar observaciones en el sector del volcán debido a las malas condiciones climáticas. Mediante el satélite GOES-8, se pudo observar una pluma en dirección al W producida por la explosión ocurrida a las 13h00 TL.

La resolución N°2-2000 de la Dirección Nacional de Defensa Civil del 5 de septiembre del año 2000 declaró Alerta Amarilla en el cantón Baños y Alerta Naranja para el resto de poblaciones y sectores ubicados dentro de la zona de riesgo.

15h00 TL

www.igepn.edu.ec

Anexo 6

¿Cómo organizar una conferencia de prensa?

La conferencia de prensa “permite dar detalles sobre los hechos, aclarar asuntos confusos y responder las inquietudes de los periodistas”.²¹ Para conservar la credibilidad del sector salud o de la institución que convoca es importante que estos foros se utilicen únicamente cuando la noticia lo amerita. A continuación se presentan algunas pautas para organizar una rueda o conferencia de prensa efectiva.

Defina con los representantes del sector salud o de su organización las necesidades principales de información (¿qué necesitan informar?), teniendo en cuenta también los intereses del público objetivo (¿qué necesitan saber sobre este tema?). Tenga en cuenta que los destinatarios finales de su mensaje no son los periodistas sino las audiencias, los lectores y los televidentes.

- Establezca el programa a seguir, conservando un espacio inicial para la presentación de la información, un intermedio de preguntas de los periodistas y tiempo suficiente para responder claramente las interrogantes planteadas.
- Elabore un listado de los medios de comunicación y sus representantes, a quienes convocará para la conferencia de prensa.
- Ubique un espacio de fácil acceso, central, amplio. Debe tener buena iluminación y acústica para favorecer la grabación de información televisiva y radial.
- Seleccione una hora adecuada que beneficie a los representantes de la organización y de los medios de comunicación. Es mejor a mitad de la mañana, cuando los medios han hecho sus agendas diarias y aún no hay cierre de emisión cercano. Sin embargo, es importante que conozca la disponibilidad de los periodistas antes de programar la conferencia. No debe coincidir con otros actos o fechas importantes que requieran la presencia de los medios.
- Nunca programe una conferencia de prensa como desayuno o almuerzo de trabajo. Es posible que no asistan todos los periodistas que ha invitado y además no prestarán la atención requerida a su información. Tampoco es buen momento el final del día, pues están próximos los cierres editoriales, sobre todo en el caso de prensa y televisión.

21. Cruz Roja Colombiana. *Manual del comunicador*. Programa de Identidad. 1998.

- Convoque con anterioridad a los periodistas. En la medida de lo posible una o dos semanas antes. Si los invita con más tiempo, deberá recordarles el compromiso una semana antes. Procure que la invitación esté dirigida al encargado de cubrir el tema de salud en cada medio de comunicación, esto garantiza un mayor compromiso.
- Prepare un documento para entregar a los periodistas en el cual incluya un breve resumen de la presentación e información complementaria (por ejemplo: cifras, estadísticas, datos contables, información de contexto). Este documento debe ser conciso y claro, recuerde que no se trata de dar nuevamente toda la información de la conferencia.
- Trabaje con el vocero de la organización unos días antes. La versión que proporcione ante los medios debe ser coherente con las políticas institucionales. La actitud del vocero debe ser optimista pero nunca ir en contravía del sentimiento común que genera la ocasión (por ejemplo, si se trata de hacer un balance de personas atendidas y de víctimas, el vocero debe mantener una actitud moderada y de respeto con quien recibe el mensaje).
- Prepare con anticipación las banderas, carteles, logos que identifiquen a la organización (o sector salud) y al programa o actividad puntual objeto de esta conferencia de prensa.
- Presente la información en lenguaje positivo, aún cuando se trate de un desastre. Permita ver que se avanza en la preparación del sector salud para una erupción volcánica, en la atención o en la recuperación según el momento específico en el cual se genera la información.
- Siempre agradezca a los periodistas por su asistencia.
- Una conferencia de prensa no debe durar más de 45 minutos.

Anexo 7

Recomendaciones para el vocero

Presentamos algunas pautas y recomendaciones para mejorar la intervención del vocero ante los medios de comunicación.

En la radio

- Mantenga una distancia de aproximadamente 15 cm entre su boca y el micrófono.
- Hable con calma y pronuncie claramente las palabras. Mantenga un tono de voz normal, recuerde que no necesita gritar.
- Evite el movimiento de las hojas de papel o algún otro objeto.
- Hasta que le indiquen lo contrario, actúe como si todos los micrófonos estuviesen encendidos. Guarde los comentarios y opiniones personales para otro lugar.
- Pida un ensayo breve o pruebas de nivel antes de comenzar.

En la televisión

- Si la situación lo permite, llegue temprano para familiarizarse con las luces y las cámaras.
- Vístase apropiadamente. En lo posible utilice colores diferentes al blanco.
- Mire, escuche y hable directamente a la persona que le está haciendo la entrevista.
- Mire a la cámara de acuerdo con las instrucciones que le den.
- Una vez que se haya iniciado el programa, actúe como si los micrófonos estuviesen encendidos hasta que le avisen lo contrario. Esto impedirá que se filtren comentarios no previstos.
- Manténgase en un solo lugar, evite movimientos rápidos y desplazamientos.

En general

Recomendaciones para una entrevista²²

- a. Prepare con antelación el mensaje. Práctiquelo en voz alta si es necesario, para que sea dicho de manera segura y con confianza en sí mismo.

22. Departement for International Development. *Communication during volcanic emergencies: an operations manual for the caribbean*. DFID project R7406.

- b. El mensaje debe ser corto e interesante, usando palabras que demuestren confianza y control sobre la situación (tales como “definitivamente”, “absolutamente”, “con toda seguridad”)
- c. Ante lo que le pregunten, trate de mover la respuesta hacia su mensaje básico. Repítalo si es necesario, de tal manera que se asegure ser entendido.
- d. Si la entrevista es pregrabada, el mensaje puede ser editado más adelante en un mensaje más corto. Entonces, intente mantener las respuestas cortas y concisas.
- e. Emplee un lenguaje claro y fácil de entender.
- f. Sea positivo. Dé la bienvenida al periodista y a sus preguntas.
- g. Prepárese cuidadosamente. Maneje datos actualizados y concretos. Nunca especule.
- h. Proporcione en primer lugar la información más importante; sea conciso, evite comentarios muy largos, o cadenas de razonamiento innecesarias.
- i. Anticipe las preguntas que podrían formularle y prepare las respuestas. Responda directamente, sin rodeos, y solo una pregunta a la vez.
- j. Hable desde el interés público.
- k. No repita las preguntas que le hagan, mucho menos si éstas contienen información incorrecta o lenguaje inapropiado. Podrían citarlo como fuente de ella.
- l. No hable sobre algo que pueda crear confusión en el público. No exagere ni afirme lo que no puede comprobar.
- m. Mantenga un tono formal: no haga chistes.
- n. Absténgase de dar opiniones personales.
- o. Evite atacar o dar cabida a que el periodista ataque a otras organizaciones.
- p. No hable en nombre de otras organizaciones o en nombre de las comunidades. No generalice.
- q. Haga un seguimiento a la entrevista. Verifique que la información suministrada se haya publicado de manera correcta y sin tergiversaciones.

Glosario

Alarma: sistema sonoro o visual que permite notificar a la comunidad la presencia de un riesgo que pone en grave peligro sus vidas. Al activarse la alarma, las personas involucradas toman las medidas preventivas necesarias de acuerdo a una preparación preestablecida.

Albergue: vivienda o alojamiento temporal para las víctimas de un desastre.

Alerta: es el estado generado por la declaración formal de la presentación cercana o inminente de un evento. No solo se divulga la proximidad del desastre, sino que se determinan las acciones que deben realizar, tanto las instituciones como la población.

Alianza estratégica: relación entre sujetos u organizaciones que permite coordinar acciones orientadas a un objetivo común.

Amenaza: peligro latente asociado con un fenómeno de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre, que puede manifestarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos en las personas, los bienes, servicios y el medio ambiente. La amenaza se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento con una cierta intensidad, en un sitio específico y en un periodo de tiempo determinado.

Atención prehospitalaria (APH): comprende todas las acciones de rescate, salvamento y atención médica que se brinda a una persona o grupo de personas, en el sitio de la emergencia y durante su transporte hacia el centro asistencial de recepción, o cuando es remitido de un centro asistencial a otro.

Comunicación: proceso transversal en la vida cotidiana que supone “poner en común”, interactuar e intercambiar información con diversos actores sociales. Diferente a la información, la comunicación implica una respuesta e interrelación por parte de quien recibe el mensaje.

Comunicación interna: se refiere a la capacidad de interpretar y procesar internamente la información como recurso estratégico. Está relacionada directamente con los objetivos, la misión, la visión y los procedimientos de la institución.

Comunicación organizacional: proceso de transferencia, comprensión y respuesta de información que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta.

Contingencia: evento que puede suceder o no suceder para el cual debemos estar preparados.

Damnificado: persona afectada que ha sufrido pérdidas de sus propiedades o bienes, incluso su vivienda; requiere asistencia social, económica y trabajo temporal para garantizar su bienestar y subsistencia.

Desastre: alteración intensa en las personas, el medio ambiente que las rodea o sus bienes, generado por causas naturales, tecnológicas o por el hombre y que ocasiona un incremento en la demanda de atención médica de emergencia, excediendo su capacidad de respuesta.

Los desastres son la materialización de unas condiciones de riesgo existentes, las cuales dependen no solo de la posibilidad de que se presenten eventos o fenómenos intensos, sino también de que existan condiciones de vulnerabilidad que son los agentes que favorecen o facilitan la manifestación del desastre ante la presencia de los fenómenos.

Emergencia: toda situación generada por la ocurrencia real o inminente de un evento adverso, que requiere de una movilización de recursos, sin exceder la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

Evacuación: es el conjunto integral de acciones tendientes a desplazar personas de una zona de mayor amenaza a otra de menor peligro.

Impacto: acción directa de una amenaza o riesgo en un grupo de personas.

Información: proceso de transmisión de datos. No implica una retroalimentación.

Logística: actividades operacionales relacionadas con provisiones, manejo, transporte y la distribución de materiales; también aplicable al transporte de personas.

Mapa de amenaza: descripción topográfica de escala variable, al cual se le agrega la señalización de un tipo específico de peligro, diferenciando las probabilidades alta, media y baja de ocurrencia de un desastre.

Medios masivos de comunicación: mecanismos de transmisión de información que permiten difundir un mismo mensaje de manera instantánea y simultánea a un gran número de personas.

Medios alternativos de comunicación: a diferencia de los masivos, los medios alternativos de comunicación son aquellos que llegan a una comunidad reducida. Estos se originan en la comunidad con un alto grado de participación comunitaria.

Mensaje: información que se transmite a través de los medios y con ciertos signos comunes para los receptores.

Mitigación: es el conjunto de acciones dirigidas a reducir los efectos generados por la presentación de un evento. Busca implementar acciones que disminuyan la magnitud del evento y, por ende, disminuir al máximo los daños.

Monitoreo: sistema que permite la observación, medición y evaluación continua del progreso de un proceso o fenómeno a la vista, para tomar medidas correctivas. El monitoreo puede ser sismológico, vulcanológico, hidrometeorológico, radiológico, etc.

Niveles de atención: clasificación de las instituciones de salud en virtud de la complejidad de la institución (tipo de servicios prestados).

Plan de comunicación: guía de acciones de comunicación de la institución que permite articular los objetivos y los procedimientos orientados hacia la gestión del riesgo.

Plan de contingencia: componente del plan hospitalario de desastres que contiene los procedimientos para la pronta respuesta en caso de presentarse un evento específico.

Plan de emergencia: definición de políticas, organización y métodos, que indican la manera de enfrentar una situación de emergencia o desastre, en lo general y en lo particular, en sus distintas fases.

Plan hospitalario de desastres (PHD): conjunto de políticas, estrategias, métodos e instrumentos, que orientan la preparación de una institución prestadora de servicios de salud para enfrentar una situación de emergencia o desastre en sus distintas etapas.

Preparación: es el conjunto de medidas y acciones encaminadas a reducir al mínimo la pérdida de vidas humanas y otros daños. Comprende actividades tales como la elaboración de planes para la búsqueda, el rescate, el socorro y la asistencia de las víctimas, así como el desarrollo de planes de contingencia o de procedimientos según la naturaleza del riesgo y su grado de afectación.

Prevención: comprende las acciones dirigidas a eliminar el riesgo, ya sea evitando la presentación del evento o impidiendo los daños.

Público objetivo: grupo de personas a quienes están dirigidas las estrategias y acciones de comunicación.

Respuesta: comprende las acciones llevadas a cabo ante un evento adverso y que tienen por objeto salvar vidas, reducir el sufrimiento humano y disminuir las pérdidas en la propiedad.

Recuperación: proceso de restablecimiento de las condiciones de vida normales de una comunidad afectada por un desastre.

Reducción del riesgo: actividades dirigidas a eliminar el riesgo o a disminuirlo, en un esfuerzo claro y explícito por evitar la presentación de desastres.

Rehabilitación: comprende el período de transición que se inicia al final de la respuesta, en el que se restablecen, a corto plazo, los servicios básicos indispensables.

Reconstrucción: es el proceso mediante el cual se repara la infraestructura, se restaura el sistema de producción y se recupera el patrón de vida de los pobladores.

Red hospitalaria: sistema compuesto por centros asistenciales de diferente nivel de complejidad de atención, con mecanismos de interacción definidos, donde el principio de complementariedad regula las relaciones.

Riesgo: es la probabilidad de exceder un valor específico de consecuencias económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y durante un tiempo de exposición determinado. Se obtiene de relacionar la amenaza con la vulnerabilidad de los elementos expuestos.

Salud pública: ciencia y arte de prevenir, prolongar la vida, fomentar la salud y la eficiencia física y mental, mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, controlar las enfermedades, las lesiones, educar al individuo, organizar los servicios para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, así como desarrollar la maquinaria social que le asegura a cada miembro de la comunidad un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud.

Sistemas de referencia y contrarreferencia: conjunto de normas, protocolos y procedimientos ordenados a fin de orientar la atención y remisión de pacientes entre los diferentes niveles de atención.

Este aspecto pretende racionalizar al máximo los recursos disponibles bajo parámetros de eficiencia, efectividad y oportuna atención de la salud

Víctima: persona afectada que ha sufrido daño en su salud e integridad física o mental ante los efectos directos e indirectos del evento.

Vocero: es el responsable de las declaraciones ante los medios de comunicación y ante la comunidad.

Vulnerabilidad: es la susceptibilidad o la predisposición intrínseca de un elemento o de un sistema de ser afectado gravemente. Es el factor interno del riesgo, debido a que esta situación depende de la actividad humana. La vulnerabilidad no es general, sino que debe entenderse en función de cada tipo de amenaza.

Las condiciones de vulnerabilidad son los agentes que favorecen o facilitan la manifestación del desastre ante la presencia de los fenómenos.

Bibliografía

- Bartoli, Annie. *Comunicación y organización*. Editorial Paidós. Barcelona, 1991.
- Centro Internacional de Desminado Humanitario de Ginebra. *Mejorando la comunicación en los programas de sensibilización contra las minas*. CIDHG. Ginebra, 2002.
- Churchill, R. Elliot. "Relaciones efectivas con los medios". En: Noji, Eric K. *Impacto de los desastres en la salud pública*. Organización Panamericana de la Salud. 2000.
- Cruz Roja Colombiana. *Manual del comunicador*. División de Desarrollo y Divulgación. Bogotá, 1998.
- Del Valle Roja, Carlos. *Comunicar la salud entre la equidad y la diferencia*. Chile, 2002.
- Departement for International Development. *Communication during volcanic emergencies: an operations manual for the Caribbean*. DFID project R7406.
- Giraldo Rincón, Marco Antonio. *Manual de comunicación estratégica*. Alcaldía de Armenia, Secretaria de Gobierno y Desarrollo Institucional, Prevención de desastres. Armenia, Colombia, 2003.
- Luca Marín, Antonio. *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Dosch comunicación. Barcelona, 1997.
- Luca Marín, Antonio; García, Carmen; y Ruiz San Román, José Antonio. *Sociología de la comunicación*. Editorial Trotta. Madrid, 1999.
- Múnera Uribe, Pablo Antonio; y Sánchez Zuluaga, Uriel Hernando. *Comunicación empresarial: una mirada corporativa*. Asociación Iberoamericana de Comunicación Estratégica. Colección Hermes. Medellín, 2003.
- Organización Panamericana de la Salud. *Los volcanes y la protección de la salud*. Guía del video. Washington D.C., 2002.
- Organización Panamericana de la Salud. *Manual de comunicación en desastres*. Área de Preparativos para Emergencias y Desastres. En preparación.
- Organización Panamericana de la Salud. *Manual de comunicación social para programas de promoción de la salud de los adolescentes*. División de promoción y protección de la salud. Washington D.C., 2001.
- Organización Panamericana de la Salud. *Manual de evaluación de daños y necesidades en salud para casos de desastres*. 2004.
- Organización Panamericana de la Salud. *Preparativos de salud para situaciones de desastre*. Serie manuales y guías sobre desastres N°3. Quito, 2003.

- Organización Panamericana de la Salud. *Vigilancia epidemiológica sanitaria en situaciones de desastre*. Guía para el nivel local. Washington D.C., 2002.
- Restrepo, Javier Darío. "Periodismo en caso de desastres". En: *Cultura de la prevención: elementos para mitigar los efectos de los desastres*. Separata Senanoticias, cuaderno N°6. Manizales, 1989.
- Rodríguez, Clemencia; Obregón, Rafael; Vega, M. Jair. *Estrategias de comunicación para el cambio social*. Friedrich Eber Stiftung. Quito, 2002.
- Seaman, John; Leivesley, Sally; Hogg, Christine. *Epidemiología de desastres naturales*. Editorial Harla, México, 1989.