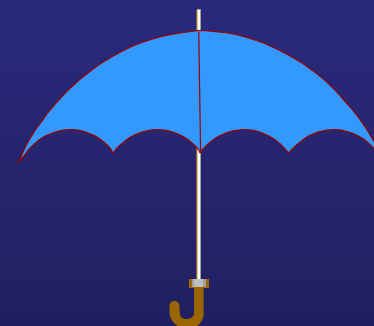


**Colaboradora  
permanente de**



**Estrategia Internacional  
EIRD  
para Reducción de Desastres**

**gloria.bratschi@gmail.com**



*Gloria Bratschi*

***“Comunicar , facilitar y promover”***

# PREVENCIÓN Y ACCIÓN



Primeras Jornadas Internacionales sobre  
Gestión de Riesgo de Desastres

**Mendoza, 21 y 22 de mayo de 2009**

Organiza

**ices**  
INTERNACIONAL CENTER FOR EARTH SCIENCES  
Regional Mendoza

Auspician



**MENDOZA  
MAYO de 2009**

**Informar  
y comunicar  
en la  
Gestión de la  
Reducción de Riesgos  
de Desastres**



**Más que  
una responsabilidad**

**LA COMUNICACIÓN EFICAZ  
ES TAMBIÉN  
AYUDA HUMANITARIA**

**Comunicación para al Desarrollo**

**Veamos**  
**algunos aspectos**

**Gracias...** 

**"Lo que no se comunica  
no existe"**

**"Todo comunica"**

**"Es imposible  
no-comunicar"**

**La Comunicación  
puede ser eficaz  
o no**

**Informar**



**Comunicar**



---

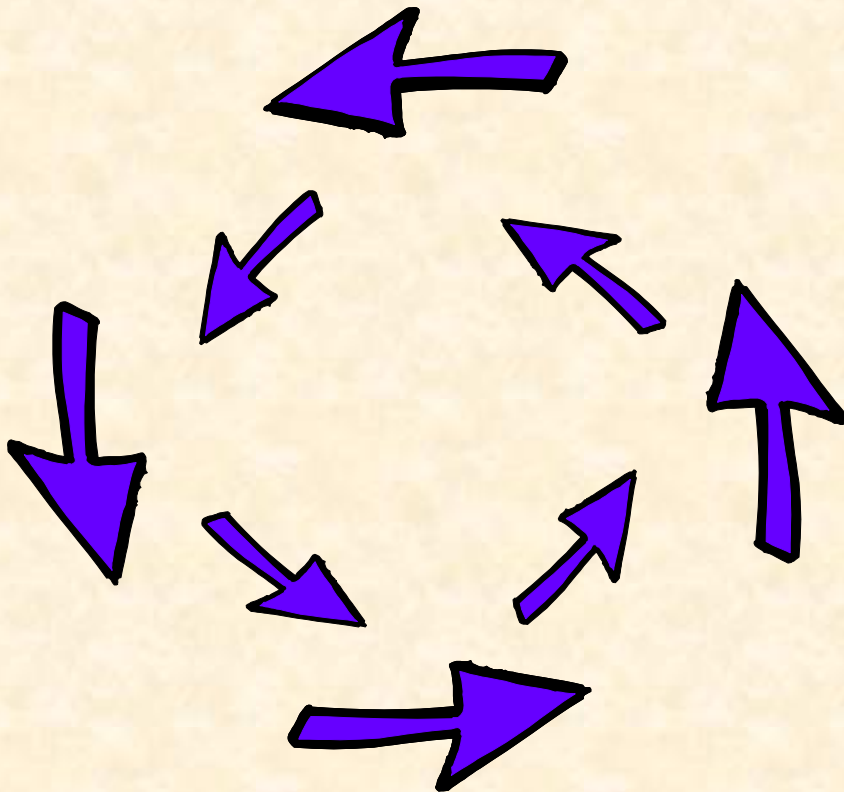
**Importante**



Se confunde  
**información**  
con  
**comunicación**



**Es un proceso**  
**Transporta**  
**información**



# Informar y Comunicar

Informar: →

Poner en forma  
Dar forma  
Formar  
Crear



Es **Comunicación** cuando



Una  
cohesiona  
relaciona  
es comprendida  
produce acción  
y  
retroalimentación

**Comunicación**



proceso natural

universal

de interrelación

e influencia recíproca entre

personas u organización y su medio ambiente



**Comunicar  
en la  
Gestión de la  
Reducción de Riesgos  
de Desastres**



**Información  
de calidad**



**Nos exige  
la máxima precisión  
para la Comunicación Social  
del Riesgo**



**Comunicación preventiva y  
en emergencias**

**Comunicación en Desastres**



# UN BUEN MANEJO DE LA INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN DEBE GARANTIZAR

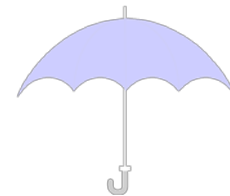
- 📄 el análisis
- 📄 la interpretación
- 📄 la exactitud de los datos técnicos

**La comunicación debe asegurar**

- ❖ fluidez en el intercambio
- ❖ transparencia

**Características indispensables en el proceso de tomar decisiones antes, durante y después de una emergencia**





# Comunicación Social del Riesgo



Aproximación a un esquema



**La comunicación  
preventiva  
permite  
sensibilizar**

**a las comunidades  
para reducir  
la vulnerabilidad**



**EN ESTA FASE  
TIENE  
FUNCIONES  
“FORMATIVAS”**

# La comunicación preventiva

Estimula percepción del riesgo

Diseño de estrategias comunicativas

Neutraliza



*“Mito de la invulnerabilidad personal”*



Transforma conductas indiferentes y negativas en más perceptivas y participativas  
Propicia resiliencia

# Comunicación preventiva

Lo que no se conoce y comprende bien puede generar miedo

La mayoría de las veces paraliza

**Positivo:**

Comunicar a la población riesgos latentes y manifiestos que pueden ser desastres

Producidos por nuestra omisión o falta de control y gestión



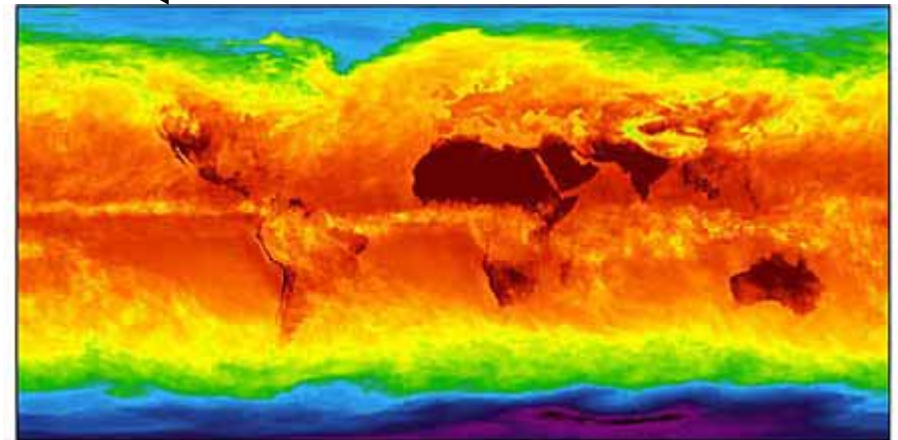
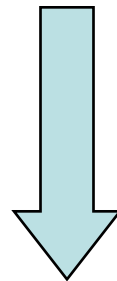


Toda  
acción preventiva  
implica



**Enviar  
transmitir  
o divulgar  
información**

debemos  
transformarla  
en



**Comunicación**

La presencia y el fortalecimiento del Sistema Nacional de Prevención, Mitigación y Atención a Desastres (SNPMAD) y la conformación de los Comités Territoriales



SNPMAD

# Comunicación preventiva

Es un valor estratégico

Incluida en planes y programas institucionales

Sustentable

*De calidad*

Procesada por técnicos, especialistas y expertos desde equipos interdisciplinarios

Con evaluación continua "aproximada" de los efectos

**Dengue** Criaderos más comunes del *Aedes Aegypti*

Alerta por brote de gripe porcina

Transmisión

Síntomas

De un cerdo a otro



De cerdo al hombre

Por vía aérea. La ingesta de cerdo no presenta riesgo ya que la cocción destruye virus y bacterias

De hombre a hombre  
Excepcionalmente

Vir

El virus detectado en Mé se transmite de hombre

Medidas de prevención  
- Suspensión de clases  
- Campaña masiva de va



# Comunicación alternativa

*Concepto surge  
por los años 80  
en contraposición  
al modelo "masivo"*

**No va por circuitos  
"tradicionales masivos"**

**Apela a manifestaciones  
artísticas o culturales  
propias de cada comunidad**

**Debe ser parte  
de toda estrategia  
de comunicación  
de la Gestión del Riesgo**

***También hace alusión  
a la autogestión  
de medios***

**Genera participación  
más directa**

**Relacionada con la Comunicación  
para el Desarrollo para  
fortalecer la comunicación  
entre todos  
los actores sociales**

# COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO

- “Mejorar la información y la visualización de cada actividad que se realiza para una mayor audiencia.
- Sensibilizar e incrementar el conocimiento sobre asuntos globales. “



- “Facilitar la comunicación entre actores y mejorar el entendimiento mutuo tanto de las posibilidades como de las limitaciones.
  - Mejorar la cooperación para el desarrollo elevando el número de participantes y estimulando el intercambio de información entre los distintos actores.
- Escuchar a los grupos de la sociedad más vulnerables elevando su capacidad de ser escuchados. “

*Fuente: Reporte Global*



# SACA EL DENGUE DE TU CASA

TAPA TAPA, TAPA BIEN

LAVA LAVA, LAVA BIEN.



**¿Por qué tapar bien?**  
Hay que tapar bien los depósitos de agua para que el zancudo no pueda entrar y dejar sus huevos en agua limpia. El zancudo entra hasta en los huecos más pequeños.

**¿Por qué lavar bien?**  
Hay que lavar bien los depósitos y tanques de agua, cepillando las paredes para eliminar los huevos del zancudo.

Si a pesar de ello :

Una persona presenta **fiebre y dolor fuerte** de cabeza, ojos, huesos y músculos, puede tener dengue. En ese caso, debe **acudir rápidamente al Centro de Salud** más cercano.

Fuente: S.A.C. Telf: 424-0842



# UNA FAMILIA SIN DENGUE



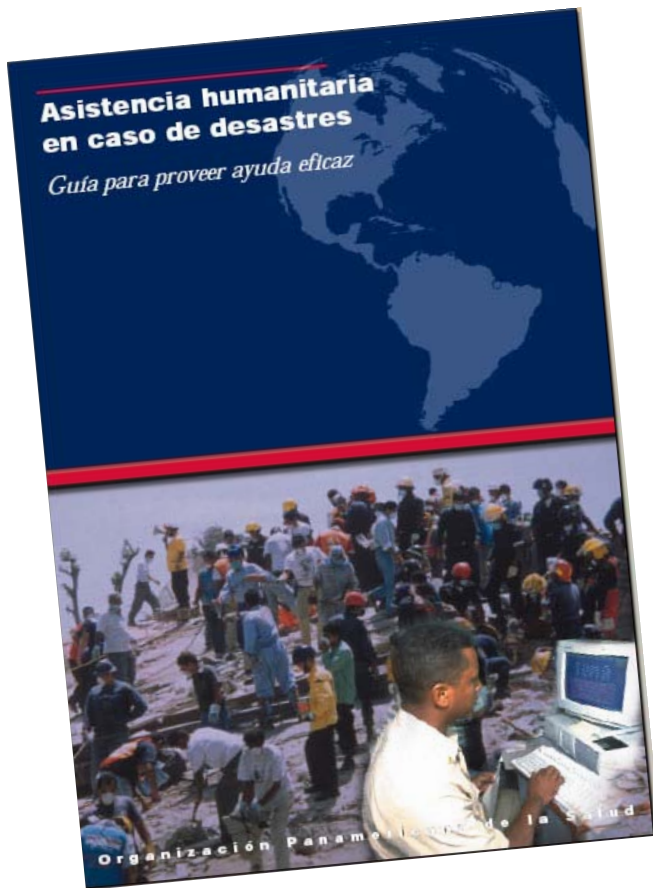
Es una familia que cuida el agua...

**Quando  
intentamos  
comunicar  
prevención**



**o cuando lo hacemos  
en emergencias**





**Debemos estar atentos  
a posibles problemas  
en la emisión de mensajes**



**Sugerencia:  
incorporar  
facilitadores  
de la  
transferencia informativa  
a los equipos de trabajo**





**Siempre  
preguntarnos**

**¿ Qué ?**

**¿ A quién ?**

**¿ Cómo ?**

**¿ Dónde ?**

**¿ Cuándo ?**

**¿ Por qué ?**

**¿ Para qué ?**

**COMUNICO**





# SÓLIDA COMUNICACIÓN INTERNA

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN



integrada en los procesos  
de toma de decisiones  
en gestión de proyectos

en las fuentes de  
información  
de carácter estratégico



# Comunicar en el desastre

Basado en funciones  
informativas  
de la comunicación

Definición de contenidos, lenguajes e instrumentos  
según Plan o Planes pre- establecidos



- ¿Qué queremos comunicar?
- ¿Cómo lo queremos/podemos comunicar?
- ¿Qué necesitamos para elaborar ese mensaje?
- ¿Qué necesitan saber los diferentes públicos perceptores?
- ¿Cuál es la mejor forma de decir lo que queremos decir?
- ¿Cuál es la respuesta que esperamos de las personas después de recibir el mensaje?

**Emergencias  
y desastres  
generan  
mucho información**

**Necesidad  
de gestionar  
la comunicación**

**Sistemas de Protección Civil  
Direcciones de Prevención de Riesgos  
y Atención de Emergencias  
Sistema de Salud  
Medios de comunicación  
etc.**





**Comunicación  
muy vulnerable**

## **ALGUNOS FACTORES**



- ❖ Impacto del evento en las emociones
- ❖ Es comunicación muy espontánea
- ❖ Falta de preparación y capacitación
- ❖ Dispersión de la información
- ❖ Ausencia de planes y/o programas
- ❖ Escasa relación comunicativa con la comunidad
- ❖ Uso inadecuado de palabras y gestos
- ❖ Reacciones , ruptura dialógica
- ❖ Debilidad en la comunicación interna
- ❖ Otros





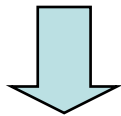
## Tareas de de preparación

- ☒ centralizar la información
- ☒ ordenar la información en tiempo y forma
- ☒ proponernos mejorar la comunicación
- ☒ elegir tácticamente los canales de distribución de información
- ☒ elaborar eficazmente los mensajes
- ☒ anticiparse a los hechos
- ☒ avanzar por etapas
- ☒ aprovechar eficientemente los recursos

humanos y tecnológicos

# Algunas sugerencias

**Emisión de datos**



**sobre la situación,  
necesidades a cubrir  
ubicación de  
personas  
etc.**



**Datos manejados por un equipo que  
pueda procesar, en forma artesanal,  
informatizada, etc.**

**toda la información que genera el  
evento**

**y que es sustancial para atender  
correctamente la situación.**

# Elaboración de informes sobre la evolución de la situación



**para el personal de  
respuesta  
el público  
y la prensa local nacional  
e internacional**

**Se aconseja tener un modelo sencillo de planillas para incluir detalles del relevamiento de datos, consignación de necesidades de la población y del personal, como así también, incluir informes preliminares de daños, heridos, muertos y desaparecidos. Luego se irán confeccionando las siguientes plantillas según surjan novedades importantes.**



ZONA DISTRITO	POSIBLES DAÑOS	DATOS INICIALES	TIPO DE INTERVENCIÓN	INFORMANTE
Paredes y techos				
Mampostería Revestimientos pisos Vidrios				
Servicios eléctricos Cañerías de agua Cloacas Desagües				
Elementos funcionales Arbolado				
Mobiliario				
Escapes de gas incendios				
Tipo y edad de la construcción				
Otros a consignar				

**Toda información  
suministrada  
por los operadores  
intervinientes y responsables  
de la respuesta a la emergencia  
debe estar incluida en  
en estas planillas y otras  
derivadas de la  
evaluación del suceso  
análisis de necesidades  
etc.**

**en forma clara  
concisa  
bien comunicada**

**Evitará distorsiones  
rumores  
confusiones  
duplicación de acciones  
superposición de tareas  
Etc.**



**Distribución de información preventiva al personal de respuesta, también a la población, turistas, albergues, refugios temporarios, voluntarios, etc.**

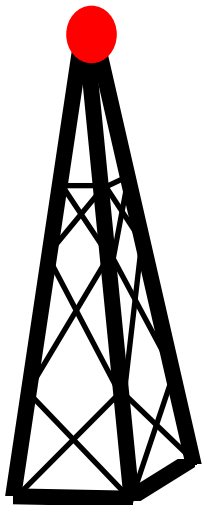
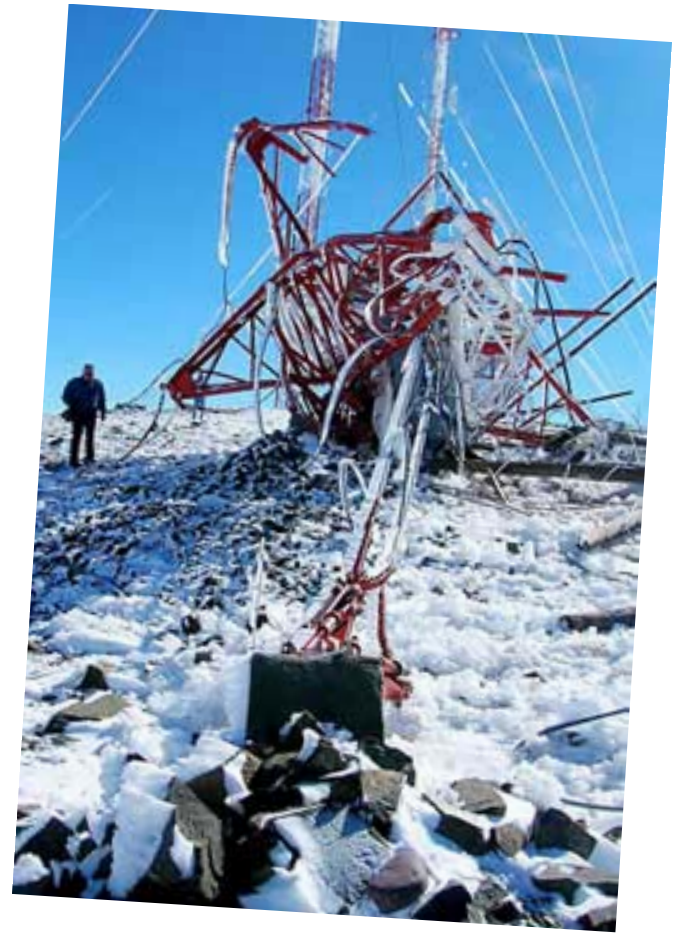
**NECESIDAD  
DE ESTAR  
BIEN COMUNICADOS**

**EVITAR CONFUSIONES  
RUMORES  
DISTORSIÓN EN MENSAJES**

**Ej :hojas volantes, folletos, afiches,  
mensajes por radio, TV, diarios, perifoneo,etc.**



**Coordinación y protocolos comunicacionales del sistema de radiocomunicaciones o radioenlaces (teléfonos fijos y móviles, telefax, correo electrónico, radioaficionados, red de telecomunicaciones por satélite, handys, etc).**



**Sistema alternativo:  
Disponer de megáfonos, altavoces a  
batería, envíos de voceros con  
identificación visible**

# Diseño de protocolos de información-comunicación

## Datos sobre

- ❖ recursos
- ❖ movilizaciones del personal afectado a la respuesta
- ❖ estado de las rutas de evacuación
- ❖ conexiones con otros organismos
- ❖ etc

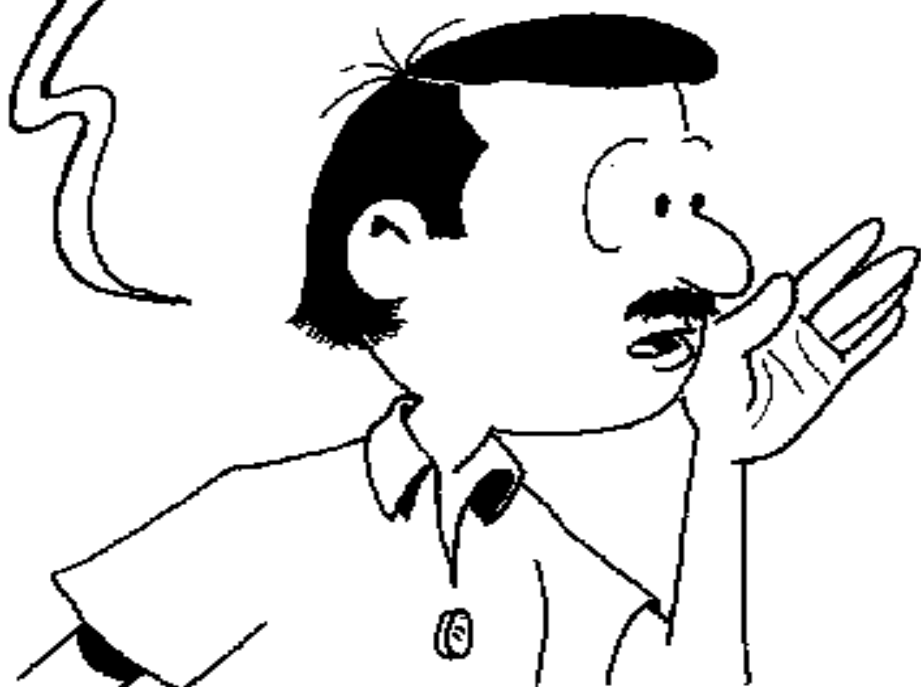


- Relaciones con los medios de comunicación para integrarlos como colaboradores de la respuesta actuando dentro del marco de un Plan

- Establecimiento de una red de emisoras que entren en cadena para apoyar la difusión de información oficial y las tareas de respuesta

**Reducción de la vulnerabilidad de los medios ante desastres**

¡ Ah ! ...  
Y DICE DOÑA MARÍA QUE  
NO HAY QUE ANDAR GENERANDO  
RUMORES INFUNDADOS NI REPI-  
TIENDO INFORMACIÓN NO CONFIRMADA  
COMO EL VECINO DE LA ESQUINA QUE  
DIJO QUE AHORA SE VA A VENIR  
UN TEMBLOOOOR... QUE NOS VA  
A TRAGAR A TODITICOS Y QUE  
MEJOR ARREPENTIR  
ANTES Q...



# PROPÓSITOS DE LA COMUNICACIÓN DURANTE LA EMERGENCIA

- **Brindar** información adicional a la población e instituciones, canalizando coordinadamente la participación social; creando confianza, reduciendo la ansiedad, diluyendo los rumores y proporcionando un servicio de comunicación suplementario.
- **Promover la coordinación operativa con y entre** los medios de comunicación: públicos y privados (locales y nacionales), y **adecuar operativamente** los planes de emergencia



# **Experiencia en Mendoza Terremoto 26 de enero de 1985**

- **SERIAS DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**
- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**
- **COMUNIDAD**
- **FORMACIÓN DE UN EQUIPO INTERDISCIPLINARIO QUE ASESORÓ A ALGUNOS COMUNICADORES SOBRE NECESIDAD DE APOYAR TAREAS DE ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA DESDE LOS MEDIOS Y DISMINUIR NIVELES DE ANGUSTIA EN LA POBLACIÓN**

***“Emergencias ocurridas en los últimos años en la región han evidenciado la necesidad de que comunicadores expertos en desastres y manejo de crisis sean parte de los equipos de respuesta, y en particular del equipo regional de respuesta formado por la OPS “  
( Boletín 2008)***

### **Algunas razones:**

- **necesidad de contar con informes de calidad y oportunos**
- **necesidad de generar cambios e influir en el comportamiento de las personas durante una emergencia**
- **lograr entendimiento con el público sobre los riesgos y cuidado de la salud**
- **movilización de recursos**
- **satisfacer las exigencias de los medios de comunicación y de la comunidad internacional**
- **prevenir riesgos políticos y sociales**
- **neutralizar rumores**
- **otros factores**



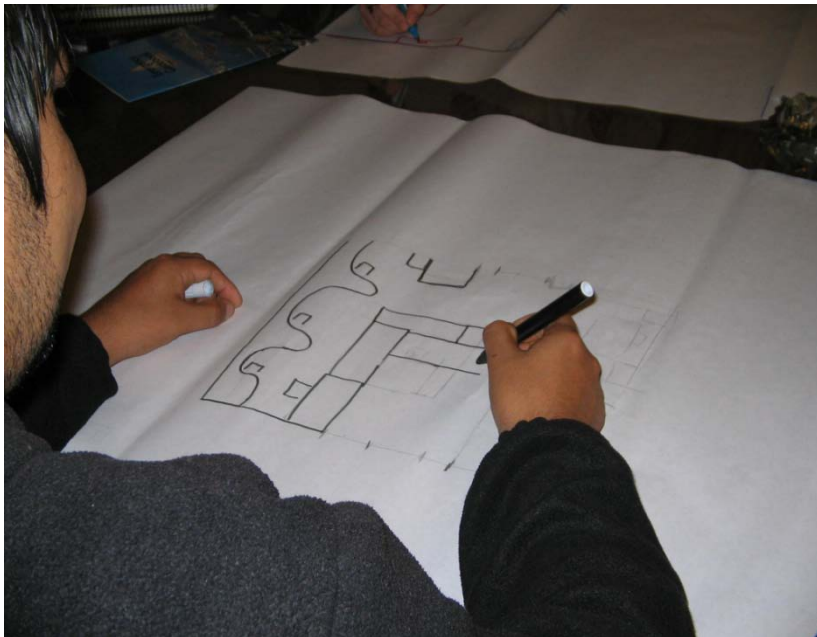
# *Necesidad: Estrategia comunicacional*

**Selección de instrumentos  
comunicacionales  
y canales de distribución de la información  
desde un PLAN**

**Algunos ejemplos...  
Comunicación de riesgos  
comunicación preventiva**

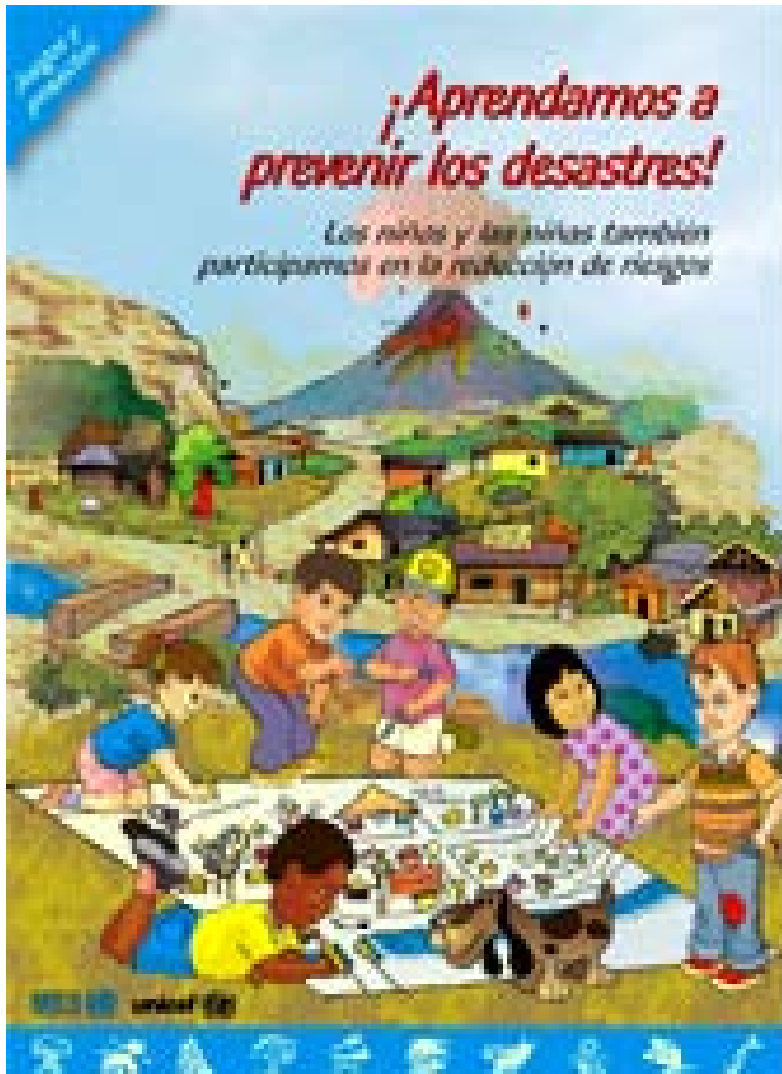


# Encuentros de sensibilización en Municipio de Maipú



**Percepción y reconocimiento  
de vulnerabilidades  
en mapas de riesgos del sector  
de trabajo**

# FOLLETO ORIGINAL EIRD UNICEF



# ADAPTADO, PUBLICADO Y ENTREGADO A ESCUELAS PRIMARIAS DE MAIPÚ





# Concurso Dibujo y Pintura Mendoza Agosto 2007



# Encuentro Internacional

EN JUNÍN  
MENDOZA



## Adaptación al Cambio Climático y Gestión Integral Local del Riesgo

**Estas primeras Jornadas se realizaron los días 13 y 14 de noviembre de 2008 , en el Municipio de Godoy Cruz, Mendoza, Argentina, organizadas por la Defensa Civil de la Municipalidad de Godoy Cruz**

**Primeras Jornadas  
Gestión Local del Riesgo  
y Prevención de Desastres**

**TODOS Y TODAS**  
en la reducción de la vulnerabilidad

"Aumento de la resiliencia de las naciones  
y las comunidades ante los desastres"  
MAH/ONU, Marco de Acción de Hyogo 2005-2015

**Godoy Cruz**

Mendoza - Argentina



Proyecto Social de Extensión  
“Prof. Mauricio López”  
Secretaría de Extensión  
UNCuyo



**“Educación para la prevención de riesgos  
y reducción de la vulnerabilidad  
ante emergencias y desastres:  
diseño de un modelo de capacitación  
y participación comunitaria “**

**Municipio de Godoy Cruz, Mendoza**



**Reuniones  
de sensibilización  
e información  
preventiva  
Junto a  
referentes  
barriales**





## Sobre sismos y viento Zonda



¿Qué es el dengue?

**Acompañantes  
o integrantes**

**de la estrategia  
de comunicación**





*La radio*  
**La Televisión**  
*El diario*  
**complementarios**  
**en la Comunicación**  
**Social del Riesgo**

**FACILITAN  
DISEÑOS  
E IMPLEMENTACIÓN  
DE CAMPAÑAS**

**En las emergencias  
y desastres  
pueden apoyar  
tareas  
de respuesta**

**Propiciar su integración local, regional  
y planetaria**

**En equilibrio informativo**

# Capacidad para instalar Temas y debates

## Agenda pública

Lo que  
difunden  
masivamente  
llega a ser  
conocido  
por todos



**IMPORTANTE ROL EN LA GESTIÓN  
DE RIESGOS**



**“Algo muy importante que el sismo de 1985 nos enseñó en la ciudad de México, fue que los medios de comunicación masivos son capaces de realizar muy exitosamente un proyecto colectivo de apoyo al rescate y crecimiento social.**

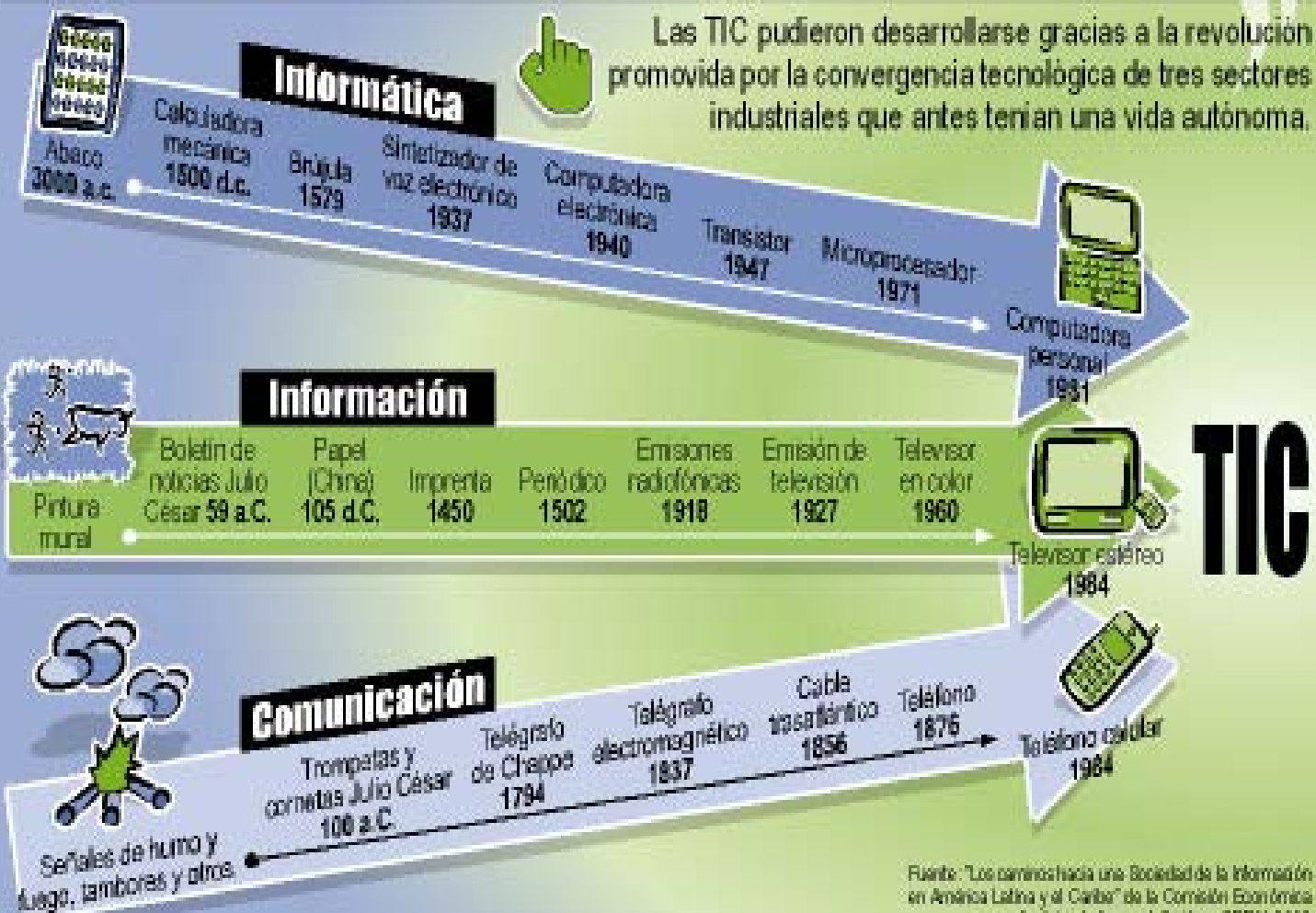
**Que cuando todos los canales de difusión trabajan en una sola línea son capaces de producir un proceso de desarrollo social de infinitas dimensiones “**



*Javier Estioenou Madrid*

# Sobre lo expuesto considerar:

## Convergencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación



Fuente: "Los caminos hacia una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe" de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL 2003

## Visión general de la Sociedad de la Información



Aunque las TIC son la base de la Sociedad de la Información, deben estar forzosamente vinculadas a la generación de contenidos y a las personas de la sociedad.



### Aspectos necesarios para la Sociedad de la Información

- **Acceso.** La posibilidad de una persona de acceder a las TIC.
- **Uso.** La posibilidad de hacer un uso eficiente y efectivo de las TIC.
- **Apropiación tecnológica.** Cuando el/la usuario/a tiene un nivel suficiente como para que la tecnología sea transparente en su uso y le sea posible crear nuevas formas de utilización para atender sus problemas.
- **Uso con sentido.** La capacidad de hacer un uso que tenga un sentido social para la persona en su entorno personal, comunitario y profesional, y que le permita resolver algunas

de sus necesidades que no sea solamente un uso lúdico o de comunicación interpersonal.

- **Apropiación social.** Cuando la persona que hace uso de la tecnología es lo suficientemente hábil como para que ésta sea transparente para su utilización social.
- **Empoderamiento.** Cuando la persona y/o la comunidad es capaz de transformar su realidad social gracias a la apropiación social de las TIC para el desarrollo.
- **Innovación social.** Cuando la acción de transformación de la realidad social es portadora de soluciones originales creadas por la persona y la comunidad.
- **Desarrollo humano.** Cuando se expresan las libertades creativas descritas bajo el concepto de "desarrollo humano" como "capacidades".



# **Informar y comunicar en la Gestión de la Reducción de Riesgos de Desastres**

- **ESTIMULAR CAMBIOS DE ACTITUDES Y CONDUCTAS HACIA LA PREVENCIÓN-MITIGACIÓN DE RIESGOS**
- **FORTALECER LAS INSTITUCIONES AFECTADAS A LA RESPUESTA**
  - ▣ **PROPICIAR LA REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD Y EL ALTO IMPACTO DE LOS DESASTRES**
- ✚ **PROMOVER RESILIENCIA Y CAPACIDADES PARA ENFRENTAR LA REDUCCIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES**

# **Información complementaria**





## Estrategia Comunicacional (esquema)

Diagnóstico



Investigación



Objetivos Generales y Específicos

Datos cualitativos y cuantitativos



Análisis del material que enriquecerá la propuesta comunicacional

Necesitan de una retroalimentación para la optimización del mensaje



Cambio que se espera sea de adaptación, auto`protección y concienciación

Estudio de Públicos



Tipificar las distintas situaciones sociales, económicas y culturales en que se encuentra la población

Etapas



La estrategia de comunicación determinará los tiempos tentativos según los criterios de oportunidad, selección y definición. En el caso de la campaña de prevención, algunas de las etapas pueden llegar a ser redefinidas por la aparición de la emergencia.

Selección de canales



Esta elección se realizará teniendo en cuenta la comunicación directa y mediatizada



Los mensajes deberán ser formateados según los canales elegidos.



Elaborar un presupuesto aproximado, que condicionará el modelo comunicativo a seguir.

Elaboración de mensajes



Los mensajes se adaptarán a los canales elegidos.



Se tratará de codificar teniendo en cuenta las características de la comunicación directa, cara a cara, y la mediatizada.

Pasos previos



Motivación



Anécdota: esbozo embrionario de la idea.



Idea: lo que se desea comunicar



Argumento: precisión narrativa de la idea.



Estructura: conformada según el medio



Evaluación de los recursos



Elección del tratamiento



Redacción

Confección de un pauta



Permitirá "ver" la campaña observar su diagramación y comprobar si ha habido un equilibrio en la estrategia comunicacional.

**La Comunicación en las etapas de un desastre**  
***Aplicar sistemáticamente la comunicación a la gestión integral del riesgo, supone adscribirla metodológicamente al ciclo para el manejo del riesgo.***

<b>Períodos</b>	<b>Fases</b>	<b>Etapas</b>	<b>Acción de Comunicación</b>
<b>ANTES</b>	<b>Prevención</b>	Prevención Mitigación Preparación Alerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advertencia sobre el riesgo o el peligro. Información sobre el fenómeno.</li> <li>• Difusión de medidas de prevención. Contrarrestar falsos rumores que afecten negativamente en el ánimo y toma de decisiones de la población. Obtención de la información en fuentes autorizadas. Orientación a la población. Concienciación y orientación a las autoridades.</li> </ul>
<b>DURANTE</b>	<b>Atención</b>	Rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relato del suceso. Situación de la comunidad afectada.</li> <li>• Información encaminada a contrarrestar los rumores falsos. Disposiciones emitidas por las autoridades que administran la emergencia en la comunidad</li> </ul>
<b>DESPUES</b>	<b>Rehabilitación</b>	Reconstrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información</li> <li>• Información sobre zonas afectadas. Orientaciones sobre lo que debe hacer la comunidad para colaborar en la rehabilitación.</li> </ul>

**Principios para el Manejo  
e Intercambio  
de Información Humanitaria  
OCHA- ONU**

**Accesibilidad**

**Integración**

**Inter-operabilidad**

**Responsabilidad**

**Veracidad**

**Relevancia**

**Oportunidad**

**Sostenibilidad**





ené ko.

Entre todos y todas podemos construir  
un mundo más seguro

*¡ Muchas gracias  
por su participación !*

[gloria.bratschi@gmail.com](mailto:gloria.bratschi@gmail.com)  
[gloria\\_bratschi2003@yahoo.com.ar](mailto:gloria_bratschi2003@yahoo.com.ar)

<http://bratschienprevencion.blogspot.com>

