



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?

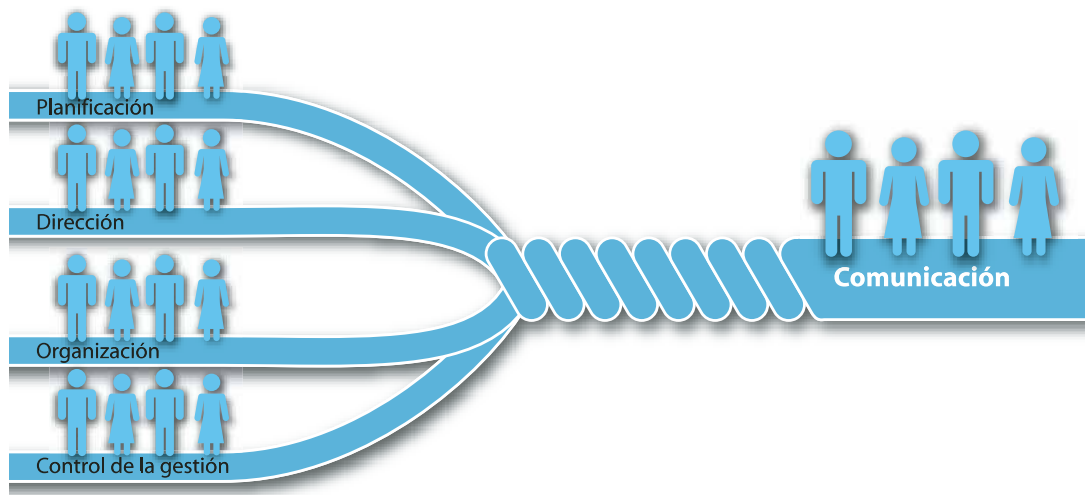
El riesgo latente generado por la posibilidad de erupciones volcánicas es una condición del entorno que exige un funcionamiento particular para las organizaciones y entidades del sector salud en las zonas de influencia volcánica. Un plan de comunicación es una guía de acciones de las diferentes áreas 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:

- ¿Qué y por qué se quiere comunicar?  **Política comunicacional**
- ¿Para qué se quiere comunicar?  **Objetivos comunicacionales**
- ¿Dónde se quiere comunicar?  **Localización**
- ¿Cómo se quiere comunicar?  **Estrategia**
- ¿Cuándo se quiere comunicar?  **Cronograma**
- ¿A quiénes se quiere comunicar?  **Público meta**
- ¿Quiénes van a comunicar?  **Área de comunicación**
- ¿Con qué se va a comunicar?  **Recursos**

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?

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

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.



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.

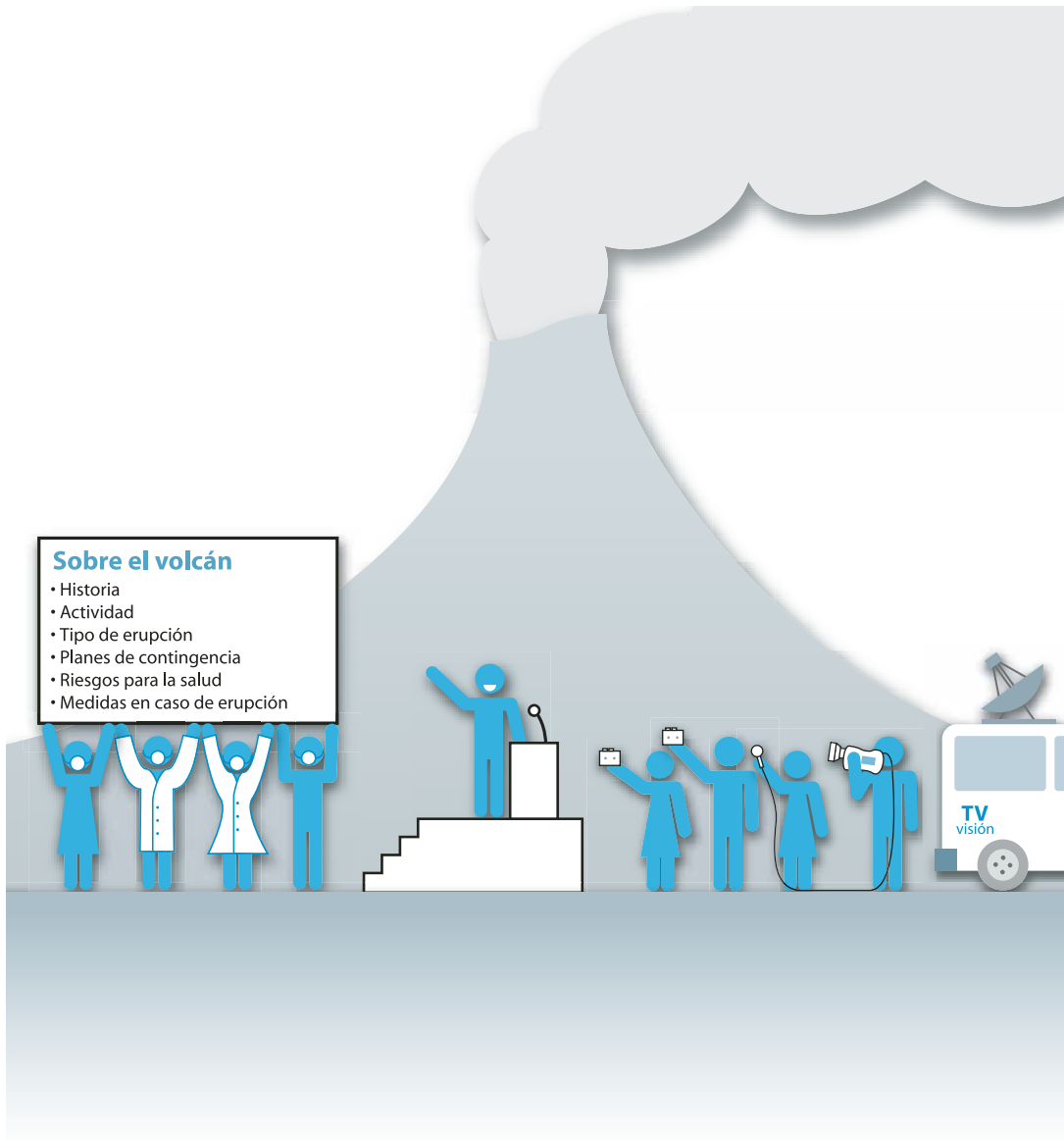
Para garantizar la calidad de la información:

- 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. Department 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.

2

La comunicación durante la crisis volcánica

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. Department 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.

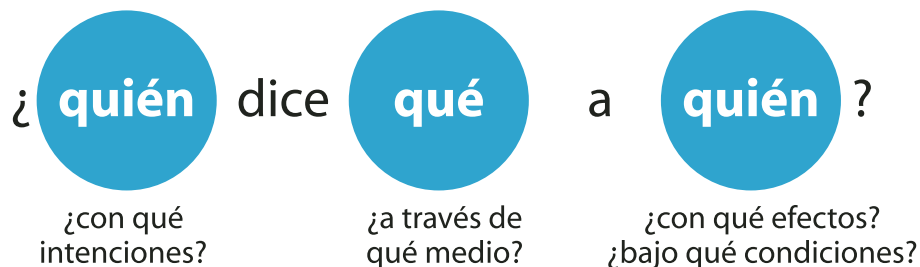
- Retome las acciones iniciales teniendo en cuenta los aprendizajes, las observaciones sobre los planes de comunicación y de emergencia y las condiciones actuales frente al riesgo.
- Continúe con la difusión de mensajes para el cuidado de la salud, la prevención de enfermedades y la recuperación psicosocial 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.