

I. VISION INTEGRAL

Esperanza, sin duda, conlleva el esfuerzo que hoy se advierte en el mundo por modernizar la gestión del riesgo.

La concepción más avanzada de la administración de riesgos tiene por fin último la **Seguridad Integral** de las Personas y de sus Bienes y, por extensión, la seguridad de su principal patrimonio: el Ambiente.

Es menester entonces, anexar el concepto de Seguridad como un componente claro de lo que podemos denominar **gestión total**.

Lo total, en otras palabras, es lo global, lo completo, lo **integral**, vale decir, cada una de las partes, sin faltar ninguna, conformando un todo.

Cada sistema y/o subsistema debe actuar integrando a cada una de sus partes, a la vez que se deben integrar entre sí los diferentes subsistemas y sistemas vigentes en la sociedad, conformando efectivas redes de seguridad. En definitiva, es el sistema en relación a su ambiente, en una manifiesta conjunción entre la visión intramuros y la extramuros.

Por tanto, la protección total del hombre, de sus bienes, del medio ambiente, pasa por una gestión integral de seguridad. La meta total puede resultar utópica o inalcanzable, pero no los medios que globalmente se dispongan para el máximo acercamiento a ese fin último.

La visión de **integralidad** supone así, la acción sostenida, eficaz y eficiente sobre todas aquellas amenazas que en relación a las particulares vulnerabilidades de nuestras poblaciones seamos capaces de ejercer cada uno de los seres humanos, desde nuestras respectivas funciones, ya sea interviniendo la amenaza o interviniendo la vulnerabilidad: administrando el Riesgo.

Cuando el riesgo o probabilidad de daño se concreta por acción de la amenaza desencadenada sobre el elemento vulnerable, se produce un desequilibrio del subsistema o sistema. La situación generada altera, pudiendo a veces anular, el componente de **control**, entendido como proceso de detección y corrección oportuna de desviaciones que atentan contra la estabilidad del sistema o dificultan o impiden el alcance de los objetivos.

II. COORDINACION

Pero, ¿Cómo logramos que cada cual ejerza sostenidamente acciones efectivas y eficientes de control del riesgo?

Por separado, jamás! Surge aquí el principio de **ayuda mutua**, irrenunciable en toda gestión de protección civil o seguridad social.

En gestión, ese principio se debe expresar en la capacidad de **Coordinación**.

La Real Academia de la Lengua Española define la Coordinación como la disposición metódica de partes y/o elementos.

La esencia de la coordinación está en el consenso entre las partes y/o elementos respecto de los objetivos y los medios para lograrlos. La coordinación previa a la acción se logra con instrumentos y procesos de planificación, así como con diversas normalizaciones organizacionales. La coordinación durante la ejecución depende en mucho de la labor de las personas y en especial, de aquellas que tienen bajo su responsabilidad la toma de decisiones.

Visto así, los medios para lograr coordinación se pueden resumir en: ajuste o adaptación mutua sin perder las identidades individuales; normalización de los procesos; planificación; normalización de reglas y procedimientos y, como herramienta para la efectiva aglutinación o cohesión: la **Comunicación**.

III. COMUNICACION

El uso de la Comunicación en el ámbito de la Seguridad no puede improvisarse. Una mala o inadecuada Comunicación puede, muchas veces, impedir la coordinación o anular el control, desarticulando un subsistema o sistema, laboral, industrial o social. A nivel comunitario, la carencia o defectuosa comunicación, puede llevar incluso a reforzar algunos mitos, a la vez que elevar los niveles de incertidumbre de la población frente a un tema de tal complejidad como es la Seguridad de las Personas, de sus Bienes y del Medio Ambiente.

Para la eficiente y, por sobre todo, efectiva utilización de la Comunicación en Protección o Seguridad Civil, se debe desarrollar una acción sistematizada y por tanto, planificada.

Resulta entonces fundamental revisar, de modo muy general, algunos de los conceptos centrales de la Comunicación como estrategia de acción.

III.1. Teoría Elemental de la Comunicación

Comunicación proviene del latín COMMUNIS, "común".

Muchas son las definiciones que circulan sobre comunicación, pero todas ellas apuntan al fin último que ésta persigue: Establecer algo en Común.

La comunicación humana adquiere distintos modos y formas y utiliza herramientas diversas, según los propósitos de quienes las establecen y los contextos específicos en que ésta se ubica.

Para que se establezca la comunicación debe darse una conjugación entre, a lo menos, tres elementos claves que, en la antigua retórica eran denominados: ORADOR-DISCURSO-PUBLICO. Los teóricos modernos, como David Berlo, generalizaron estos componentes y establecieron un modelo que en su presentación básica considera EMISOR-MENSAJE-RECEPTOR y la consecuente RETROALIMENTACION, vale decir, cuando el Receptor es capaz de alimentar al Emisor con su propia visión, percepción o conocimiento sobre los contenidos del Mensaje que recibió.

III.2. Expresiones de la Comunicación

Para la determinación de los modos, formas y canales que se escogerán para establecer la Comunicación entre Emisor y Receptor, se deben considerar:

- * PROPOSITO DE LA COMUNICACION
- * LOGROS ESPERADOS
- * MENSAJE ESCOGIDO
- * CARACTERISTICAS DEL EMISOR DEL MENSAJE
- * CARACTERISTICAS DEL RECEPTOR DEL MENSAJE
- * RETROALIMENTACION ESPERADA

Los MODOS de la Comunicación a establecer estarán dependiendo de los propósitos que se persigan.

Es así como, por ejemplo, existen la Comunicación Indicativa, la Comunicación Persuasiva, la Comunicación Preventiva, la Comunicación Formativa, la Comunicación Pública, etc.

Estos y otros modos de Comunicación, pueden adoptar distintas FORMAS, según los logros esperados y los contextos específicos: Comunicación Vertical, Interactiva, Masiva, etc.

Se pueden utilizar distintos CANALES para establecer la Comunicación entre Emisor y Receptor: Radio, Telefonía, Lenguaje, Gestos, Televisión, Papel, etc.

Directamente relacionadas con las Formas y Canales, están las Técnicas de Comunicación que se utilizarán en forma aislada o combinadas entre sí:

- * INFORMATIVA (Para dar a Conocer)
- * FORMATIVA (Para Orientar, Capacitar, Educar)
- * PROMOCIONAL (Para Motivar, Convencer)
- * PERIODISTICA (Para Informar, Entretener, Conmover, Controlar la gestión pública, Educar, etc. Es ésta una de las técnicas más complejas en cuanto a sus objetivos)

III.3. Contextos Comunicacionales

Los Contextos Comunicacionales no son ni más ni menos que los ambientes en que los seres humanos establecen comunicación: Social, Educativo, Formativo, de Esparcimiento, Informativo, etc.

Parte importante del análisis del Contexto, debe centrarse en los públicos y/o audiencias a las que queremos llegar y la velocidad con que queremos hacerlo. De acuerdo a ello, deberemos escoger entonces las técnicas y formas de nuestra Comunicación:

Para llegar a más gente en el menor tiempo posible, no cabe duda que se deberá establecer una Comunicación Pública, no obstante ser tremendamente limitada la perdurabilidad de los mensajes en la memoria comunitaria, a excepción que los repitamos casi hasta la saturación, (ejemplo: la publicidad o promoción de bienes de consumo). Para lograr conductas efectivas y nuevas actitudes de vida, deberemos establecer una Comunicación Interactiva (Educación, Capacitación).

En suma, la Comunicación está presente en todas las interacciones del ser humano, ya sea expresada en su ciclo completo, vale decir, cuando se ha logrado la Retroalimentación, o expresada parcialmente como mera Información, vista ésta como la conjugación de **insumos** comunicacionales.

La Comunicación puede alcanzar tantas expresiones como combinaciones de modos, formas y canales seamos capaces de diseñar.

La Comunicación es, sin duda, la gran contribuyente a la permanencia y cohesión del Hombre en sociedad.

Como principio esencial, se debe considerar que el diseño de una estrategia comunicacional debe tener su punto de partida en la clara delimitación de los Objetivos que esperamos alcanzar con el proceso comunicativo.

IV. COMUNICACION AL SERVICIO DE LA PROTECCION O SEGURIDAD

Aplicar sistémicamente la Comunicación a la gestión integral de seguridad, supone entonces adscribirla metodológicamente al Ciclo para el Manejo del Riesgo.

FASES	ETAPAS	ACCION DE COMUNICACION
PREVENCION	{ Prevención (Supresión del Daño) Mitigación Preparación Alerta }	EDUCACION CAPACITACION PROMOCION INFORMACION
RESPUESTA		INFORMACION
RECUPERACION	{ Rehabilitación Reconstrucción }	INFORMACION CAPACITACION EDUCACION PROMOCION

No podemos quedarnos en la mera Información para la Prevención y no podemos pretender Educar a la comunidad durante una crisis o un desastre.

V. COMUNICACION PUBLICA V/S COMUNICACION INTERACTIVA

La Comunicación Interactiva es parte integral de toda acción humana. Sus efectos sobre las personas tienen una mayor durabilidad en el tiempo y si la comunicación se establece con regularidad, puede generar cambios de conductas, por ejemplo: Capacitación para la activación de Comités de Seguridad; Capacitación para la Planificación de Respuesta, son acciones que, efectuadas regularmente, provocarán una conducta permanente de **anticipación al accidente, a la emergencia o al desastre.**

Los Proceso Educativos también se valen de la Comunicación Interactiva. Por ejemplo, si educamos a los escolares sobre las principales amenazas de origen natural, sobre la forma en que podemos disminuir como país nuestras vulnerabilidades, respecto de las obras de mitigación más adecuadas para una nación sísmica como Chile, no cabe duda que estaremos generando una **actitud preventiva.**

Particularmente la Prevención de Accidentes, Emergencias y Desastres se basa en un compromiso y en una participación conjunta de todos los componentes de la población o grupo de personas expuestas a un riesgo. Se tiene que considerar como una acción de integración de los diferentes sectores o segmentos del sistema o subsistema social - sea éste una empresa, un colegio, una universidad, una industria, un barrio, un país - como un esfuerzo para lograr una mejor coordinación entre cada instancia directa o indirectamente responsable y en definitiva, receptora de la acción de seguridad.

En tanto, la Comunicación Pública o de Masas, sea **promocional** (publicidad, propaganda, etc.), o **periodística**, difícilmente alcanzará logros sostenibles en el tiempo. No obstante, sí puede constituirse en un gran contribuyente para reforzar y acelerar procesos desarrollados mediante Educación y Capacitación.

VI. COMUNICACION O INFORMACION PUBLICA

Para muchos teóricos, la Comunicación Pública no es tal, porque los mecanismos de Retroalimentación son altamente imperfectos. Debido a esto, prefieren hablar de Información Pública, vista fundamentalmente sólo como un proceso de **ida**, sin regreso, sin retroalimentación.

Son múltiples sus detractores, puesto que se señala que la Información Pública sólo es capaz de generar Opinión Pública: "Suma de emociones individuales frente a un tema específico". Al estar basada en la emoción, es tremendamente cambiante, pero altamente útil en una situación de crisis o desastre, si ésta es bien manejada por el Emisor y si a la vez es parte de un proceso continuo de Comunicación.

En Difusión o Información Pública emergen como elemento clave las **FUENTES DE INFORMACION**, que están constituidas por personas o grupos de personas vinculadas entre sí de manera permanente o circunstancial, con conocimientos organizados o dispersos sobre alguna materia, los cuales pueden ser extraídos como ideas o datos susceptibles de convertirse en Mensajes. Una fuente es como un pozo de agua, desde donde se va a sacar el líquido, en este caso la información, para distribuirla, para difundirla.

La Información Pública, metodológicamente, puede ser analizada y planificada de acuerdo a dos ámbitos, pasando a ser uno el reverso del otro:

DIFUSION PUBLICA PERIODISMO

VI.1 Difusión Pública

La Difusión Pública o Información Pública propiamente tal, es el esfuerzo **deliberado, planificado y sostenido** por establecer y mantener la comprensión mutua entre un emisor y su público, que en el ámbito de la protección civil, corresponde a la Autoridad y su Comunidad.

De este modo, la Difusión o Información Pública es de responsabilidad de los agentes o autoridades del sistema o subsistema específico y debe traducirse en la entrega de conocimientos, de información, para alcanzar el objetivo de facilitar a las personas involucradas el logro de un nivel superior de vida, mediante el reforzamiento de su seguridad.

Principios:

Se deben, por tanto, utilizar formas interactivas, como masivas:

Promoción de conductas de autoprotección casa a casa; encuentros de sensibilización o concientización con los distintos actores involucrados (por ejemplo: Sistema Local o Comunal de Seguridad); emitirse campañas promocionales internas y externas, cuando esto sea necesario, (por ejemplo: avisaje, folletería, etc.) o periódicas (por ejemplo: conferencias de prensa, entrevistas).

El ideal es un uso combinado de los distintos tipos de Comunicación.

Según sean las combinaciones, la Comunicación pasará a convertirse en una determinada **EXPRESION COMUNICACIONAL**.

Sea cual sea la expresión elegida, para que se alcance el objetivo, es necesario que la Fuente de Información respete los siguientes principios:

CREDIBILIDAD: De la máxima importancia en Seguridad, puesto que se trata de información oficial. Debe establecerse una relación de fe entre la fuente que emite la información y el público específico o general que la recibe.

CONTEXTO: Se deben respetar las características de los ambientes en que se entrega la información. Es aquí donde cabe el ejemplo de no pretender entregar educación preventiva durante un accidente o desastre. En ese instante se imponen otros elementos destinados a reducir los niveles de incertidumbre de las personas.

CONTINUIDAD: La información pública no puede ser un esfuerzo aislado o esporádico en el tiempo. Debe siempre intentar establecer vínculos permanentes entre la autoridad como fuente y el público o comunidad objetivo, a través de los canales que se escojan.

VI.2 PERIODISMO - PRENSA

La "otra cara de la medalla", el reverso de la Difusión o Información Pública es la Prensa o Periodismo, (distintas nominaciones para una misma actividad).

Siempre debe tenerse en cuenta que el Periodismo trabaja sobre la **NOTICIA**.

La Noticia es un hecho inédito o actual de interés general, que contiene uno o más "elementos noticiosos", que se entrega a un público masivo, heterogéneo, esté o no segmentado, y disperso, una vez que ese hecho ha sido recogido, interpretado y **valorado** por los medios de prensa.

Los elementos que hacen de un hecho un "hecho noticioso" son:

Actualidad: Inmediación del hecho en el tiempo. Oportunidad. (A más actual, más noticioso).

Proximidad: Inmediación en el espacio (mientras más cerca se haya producido, más noticioso)

Consecuencia: Repercusiones futuras de un determinado hecho. (A mayor probabilidad de repercusiones, más noticioso)

Rareza: Lo inhabitual, lo extraño, la incongruencia, lo sobrenatural.

Prominencia: La relevancia personal. (Mientras más conocido o importante es el protagonista del hecho o el lugar o circunstancias en que éste se produce, es más noticioso)

Emoción: Tragedia, injusticia, muerte.

Progreso: Los descubrimientos, los avances, las premiaciones, los personajes destacados por su intelecto o talento, el avance.

Suspense: Hechos cuyo desenlace se intuye emotivo, raro o trágico.

Conflicto: Desaveniencias, tales como los escándalos, discrepancias, las guerras, los crímenes y hasta las competencias deportivas.

Sexo: Más allá de lo obvio. El amor pasional, el escándalo sensual, las relaciones prohibidas.

El periodismo evaluará el hecho de acuerdo a la presencia o no, en mayor o menor grado, de esos elementos. Mientras más elementos se conjugan en un mismo hecho, más noticioso es el producto.

VII. RELACION DE FUNCIONALIDAD CON LA PRENSA

El rol de la Prensa en la sociedad moderna está claramente validado. Su existencia constituye hoy un recurso imprescindible y no existe nadie que no abogue por la libertad de prensa, en ejercicio del **DERECHO A SABER DE LAS PERSONAS**, derecho que pasa a ser fundamental, irrenunciable e indiscutible en el contexto de la seguridad de las personas, de sus bienes y del medio ambiente.

Capítulo especial amerita el establecimiento de una adecuada relación entre las Fuentes de Información Pública de la gestión de protección y seguridad, y la Prensa.

Los mejores propósitos comunicacionales en sus distintas expresiones (en Capacitación, en Educación, en Promoción, etc.), pueden verse obstaculizados, neutralizados y lo que es peor, combatidos, si se establece o se mantiene una relación defectuosa con los medios de comunicación.

¿Cómo y por qué puede producirse esa mala relación?

Fundamentalmente, por el desconocimiento que cada una de las partes tiene sobre los objetivos, rol y funciones que cumple la otra parte.

Por esta razón se hace vital partir por desarrollar una adecuada **COMUNICACION** (hacer común) entre la Prensa y las Autoridades, como visto aquí como el primer "agente" del sistema o subsistema específico de protección y seguridad.

Esa comunicación debe iniciarse con el intercambio claro de información sobre lo que compete a cada cual: Prensa y Agente de Seguridad o Protección Civil y seguir por la Capacitación Mutua, hasta llegar a establecer procedimientos específicos para que la relación se haga y se mantenga fluida, con respeto a los intereses de cada cual.

Esa y no otra, constituye una sana y eficiente RELACION DE FUNCIONALIDAD.

Sabemos ya que el "producto" que persigue la Autoridad o Agente de Protección Civil es la Seguridad de las Personas, de sus Bienes y del Medio Ambiente, para lo cual debe trabajar sobre el Riesgo, a partir de la intervención en la Amenaza y/o en la Vulnerabilidad, privilegiando la Prevención. De producirse un evento destructivo, continúa siendo la Seguridad el fin último, para lo cual los procedimientos de Respuesta y Rehabilitación son puestos a prueba.

Sabemos también que el "producto" que persigue la Prensa es la Noticia, existiendo diversos elementos o características en algunos hechos, que los hacen más o menos noticiosos. Es importante entonces, analizar una determinada situación, para anticiparse lo mayormente posible al requerimiento periodístico y preparar la respuesta. Y lo que es mejor aún, diseñar estrategias de difusión periodística a partir de elementos tales como la Prominencia, el Progreso, la Actualidad, la Proximidad y las Consecuencias positivas que seamos capaces de descubrir en las actividades de Prevención que efectuamos día a día.

La Prensa a su vez, asume que la información que entrega la fuente está, a lo menos, **validada**, es **oportuna**, es **clara**, es **progresivamente abundante o continuada** y ha sido situada en su respectivo **contexto**, de acuerdo con cada uno de los actores involucrados en este ámbito de gestión. Responder a estos requerimientos resulta una práctica fácil en momentos de normalidad, pero **en la crisis, en el accidente, en la emergencia**, es donde la misión se hace más compleja. De allí la importancia de haber mantenido una relación fluida y abierta con la prensa en tiempos de normalidad o en la fase preventiva de la administración del riesgo.

¿Y en la crisis o emergencia?

El adecuado manejo de la información pública durante la emergencia o el desastre, es clave para reducir los niveles de incertidumbre de la población y organizar eficientemente las labores operativas sin la presión pública por **saber, por conocer qué está pasando, qué ha pasado.**

VII.1. ¿Cómo entregar una información CLARA?

Respondiendo directamente a las seis preguntas esenciales que permiten jerarquizar los componentes de un hecho noticioso

Consulta Periodística

- 1. ¿Qué ha ocurrido?**
- 2. ¿Quiénes resultaron afectados?**
- 3. ¿Cuándo?**
- 4. ¿Dónde?**
- 5. ¿Por qué?**
- 6. ¿Cómo se opera frente a la situación?**

VII.2. ¿Cómo entregar una información VALIDADA y OPORTUNA?

Mediante procedimientos concretos y previamente normalizados de evaluación preliminar de afectados, daños y necesidades, a cargo del sistema de protección civil o de seguridad. Si no se cuenta con un instrumentario normalizado de evaluación, no sólo se estará arriesgando una adecuada y oportuna toma de decisiones de respuesta a la emergencia, sino que al mismo tiempo, se estarán entregando a las comunidades claras señales de descontrol y mal manejo de la situación.

VII.3. ¿Cómo entregar una información adecuadamente contextualizada?

La autoridad o fuente oficial debe manejar de forma coordinada la información de emergencia o crisis que emana de los distintos actores participantes en las operaciones. No pueden haber contradicciones entre lo que informa una instancia operativa y otra instancia operativa. Los organismos actuantes deben estar concientes que dentro de las funciones a cumplir por la instancia de coordinación está la de informar oportuna, veraz, clara y contextualizadamente a la opinión pública. También se respeta el contexto, cuando la fuente se refiere sólo al hecho puntual y no intenta introducir aspectos relativos a otros hechos.

VII.4. ¿Cómo mantener la continuidad de la información pública?

Es imprescindible que la fuente o autoridad entregue la información preliminar en la forma más oportuna o inmediata posible, estableciendo además con la Prensa una mecánica horaria de comunicación para las etapas siguientes, que permita a ambas partes organizar su trabajo.

VII.5. El Periodista como Agente de Comunicación Pública

Por sobre todo, la Fuente de Información debe estar conciente que el Periodista es un Agente de Comunicación Pública y por tanto un "formador de Opinión Pública". Pasa a ser el **CANAL DE COMUNICACION ENTRE LA FUENTE DE INFORMACION Y EL PUBLICO.**

Por tanto, al establecer una interactuación con el o los **Periodistas** se debe tener muy en claro que, indirectamente, se está conversando, se está interactuando con el público. Si el Periodista hace una consulta que pueda parecer inapropiada para la fuente o propia de una ignorancia inaceptable, la Fuente debe estar conciente que más ignorante frente al tema puede estar el grueso del público, puesto que el Periodista, en uso de técnicas especializadas, siempre intentará interpretar a su público, vale decir, consultar aquello que su público lector o auditor quiere saber o necesita saber.

VIII. COMUNICACION INTERACTIVA

La comunicación cara-cara puede verse expresada a través de la Educación y la Capacitación, para reforzar o habilitar conductas y/o actitudes de vida. Sin embargo, su más efectiva expresión en materia de protección y seguridad, debe estar constituida por un plan o estrategia concreta de **Participación Comunitaria**, básicamente a nivel local, cuya instancia de gobierno es por ende la más cercana a las personas.

En este orden de materias, resulta prioritario revisar el concepto de Participación.

Variados son los modelos de participación comunitaria que se aplican en el mundo. Se observa, por ejemplo, en algunas naciones de menor desarrollo, una clara tendencia a considerar como Participación a acciones de mera difusión o información a los públicos. No obstante, se advierte también un marcado interés por profundizar estas iniciativas y algunas instancias van crecientemente dotando a esa información pública de mecanismos más concretos para acceder a la necesaria retroalimentación. Por mencionar algunos de los más básicos, es dable considerar las encuestas de opinión y percepción y los plebiscitos que se aplican en muchos países y cuyos resultados inciden progresivamente con más fuerza en las decisiones gubernamentales.

Tales esfuerzos, de incuestionable valor, son claras expresiones de Comunicación, pero no pueden ser consideradas estrictamente como acciones de Participación.

La Participación real de las comunidades debe manifestarse en una gestión conjunta con sus autoridades locales, en procura de su propia calidad de vida, en este caso, a través del mejoramiento de sus condiciones de seguridad. Ese trabajo conjunto, evidentemente debe ser apoyado por herramientas comunicacionales para alcanzar una mayor eficiencia y eficacia, esquema en el cual emerge como factor sustantivo la organización de la cual se dotan esas comunidades, con claras y validades representatividades.

Aplicar esta visión de Participación, implica a la vez un manifiesto reconocimiento a las potencialidades de las poblaciones para ser co-artífices de su propio progreso, a partir de lo cual se generarán los niveles de compromiso con los objetivos que conjuntamente se tracen. Autoridad, instituciones públicas, organismos científico-técnicos y comunidad organizada, pueden ir construyendo así, mancomunadamente, el desarrollo de las naciones.

IX. ALGUNAS CONSIDERACIONES GENERALES

Tras el análisis global que el presente documento contiene respecto de la Comunicación Social al servicio de la Seguridad Integral, ya sea para la coordinación efectiva o para la sensibilización u orientación hacia los distintos segmentos o instancias sociales involucradas en este ámbito de gestión, es dable tener presente que esta herramienta constituye, sin lugar a dudas, uno de los temas más controvertidos y de más difícil abordaje por los investigadores sociales.

"La especial naturaleza de la comunicación que atiende a la seguridad ciudadana encuentra rechazos o "inatenciones voluntarias" por parte de las colectividades a las que se dirige. No nos extrañemos, rodeados como estamos de mensajes positivistas y en alguna medida alegres, cuando la introducción de prácticas comunicativas, en cierto modo inéditas, que suponen la toma de conciencia de algún tipo de riesgo, no son precisamente un plato de gusto que el ciudadano digiera con presteza y avidez", señala Javier Revuelta Blanco, Licenciado en Ciencias de la Información, en un artículo publicado en Revista Mapfre Seguridad N°59, de 1995.

Esta visión, del todo acertada, supone la necesidad de analizar cuidadosamente el ámbito concreto de potencial intervención comunicativa y sus contextos relevantes, para maximizar la pertinencia de ésta.

La Comunicación cumple un rol fundamental, en la medida que se constituya en la fuerza que dota de cohesión a la acción sostenida y modernizadora en Seguridad o Protección Civil.

La Comunicación no siempre parte **ni tampoco se agota jamás** en la Información Periodística. Sin embargo, el efecto de multiplicación, credibilidad y de connotación que otorga la Prensa o el Periodismo, permite reforzar, no tan sólo la confianza en el quehacer de la Autoridad, sino también en el mensaje o contenido entregado a la comunidad, dado que ésta se expone voluntariamente a la irradiación de los medios, lo que implica una predisposición que puede llevar al público a adoptar simpatías o antipatías.

En suma, la Acción Comunicativa en resguardo de la Seguridad debe establecer una **Red Integral de Expresiones Comunicacionales**, en un esfuerzo Permanente y Mancomunado de cada uno de los actores involucrados.

Como todo modelo, el suscintamente propuesto en este documento, parte del convencimiento que es en el enfoque metodológico donde se ubica el más extenso sustrato investigativo, para poblaciones diversas, para distintas realidades socio-económicas y culturales, cualquiera sea su nivel o amplitud real.

ONEMI, Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior de la República de Chile, ha aplicado desde 1994 el modelo globalmente expresado en estas páginas, tanto en lo relativo a estrategias cara-a-cara como públicas, alcanzando ya importantes logros.

El Programa de Participación Comunitaria en los procesos locales de Planificación de Protección y Seguridad, a través de una microzonificación de riesgos y de recursos, que aplica ONEMI desde 1996, cubre actualmente a 182 de las 356 comunas del país, con poblaciones comprometidas y actuantes en el mejoramiento de su seguridad.

El **Programa de Comunicación Pública** de ONEMI ha logrado convertir a la Protección Civil Chilena en un sector formal de información pública, con 22 profesionales periodistas especializados, difusores efectivos de una visión preventiva y, más aún, en situaciones de emergencia o desastre, en eficaces colaboradores de los procesos de captura de información relativa a los impactos de eventos destructivos. A éstos, deben sumarse los profesionales de la prensa regional que han recibido capacitación de ONEMI y desarrollan una labor conjunta permanente con los Directores de Emergencia de a lo menos nueve de las 13 Intendencias Regionales del país.

Este modelo está alcanzado positivos resultados en Chile.

No obstante, es fundamental tener siempre presente que el manejo de la Comunicación para la Gestión de Seguridad Integral, debe ser especialmente riguroso en la evaluación de los riesgos a que será adscrito y en la investigación sicosocial de las poblaciones específicas, dado que es ésta la que permite, en definitiva, objetivar estados y procesos de conocimientos, creencias, prácticas y comportamientos humanos por grupos específicos, en contextos determinados y concretos.

Por
Carmen Fernández Gibbs
Licenciada en Comunicación Social,
Periodista, Magister en
Comunicación Social,
Licenc. en Ciencias Sociales,
Espec. en Planific. de Seguridad
Integral y Participación Comunitaria
Jefa del Departamento de Protección
Civil y Coordinadora Area Técnica
Oficina Nacional de Emergencia
Ministerio del Interior, ONEMI,
República de Chile
Septiembre 1998