

DIFUSION

LA COMUNICACION SOCIAL EN EL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCION CIVIL



Poco antes de la llegada del huracán "Gert" a costas mexicanas, durante su impacto e incluso luego de éste, la comunicación social tuvo un papel relevante en las acciones de alertamiento, preparación, auxilio, y mitigación, ejecutadas por los Sistemas de Protección Civil, tanto nacional como locales, que permitió reducir el riesgo directo a la población y efectuar las acciones más adecuadas, con buena disposición de parte de la ciudadanía involucrada.

La comunicación, dentro del Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC), está ubicada en el Subprograma de Prevención, contenido en las Bases para el Establecimiento del Sistema, (mayo-1986) es decir, forma parte del conjunto de medidas destinadas a evitar y/o mitigar el impacto de un desastre de cualquier tipo y origen, en la población y sus bienes, así como en el medio físico. Estas medidas, a su vez, están organizadas en operaciones y tareas

directamente relacionadas con cada uno de los cinco tipos de fenómenos perturbadores: geológicos, hidrometeorológicos, químicos, sanitarios y socio-organizativos.

En consecuencia, toda la comunicación relativa a la protección civil presenta variantes de conformidad con el tipo de fenómeno que puede presentarse o que se ha presentado, pero también tiene elementos genéricos que conforman su columna vertebral. Tales elementos serían, en primera instancia, los propósitos para la comunicación emanados del objetivo general del SINAPROC, y dentro de ellos, la tarea de impulsar en todas las formas y a través de cualquier medio, la "*Cultura de Protección Civil*", enfatizando el contenido sustancial de la AUTOPROTECCION.

En el SINAPROC existen elementos mucho más precisos a los que denomina TAREAS. Para la comunicación social se indica, en primera instancia, que debe determinarse la

naturaleza y el alcance del trabajo a realizar, garantizando en todo momento la libertad de expresión. Lo que implica la definición de metas y objetivos siempre bajo el marco jurídico y administrativo concerniente a los medios de difusión.

La tarea siguiente, es la concertación de acciones con los medios, lo cual nos lleva a la necesidad de elaborar principios generales de negociación de forma que se garantice la homogeneidad de trato con los medios y éstos reciban el debido reconocimiento, además de consolidar los compromisos adquiridos por las partes.

En la tercer tarea se pide informar a la población, previniéndola ante un posible desastre y orientándola en caso de ocurrencia. Esta actividad debe desarrollarse tomando en cuenta qué medios de comunicación son los que efectivamente llegan a la población expuesta al riesgo o que sufre el impacto de un fenómeno. Para esto también ha de considerarse detenidamente el incorporar, como parte sustancial, la comunicación dentro de los Programas de Protección Civil en todos sus niveles.

La cuarta tarea es formar a la población, y contribuir a su educación para que sepa actuar correctamente en situaciones de emergencia. En este punto la vinculación con las acciones de capacitación es clara y por ello puede ser útil apoyarse en algunos instrumentos de esa especialidad a través de los medios de comunicación. Resultan de particular interés los métodos de evaluación del conocimiento, ya que pueden aportar una medida objetiva del nivel de efectividad de las tareas de comunicación.

En quinto lugar se indica que ha de inducirse a la población a canalizar su fuerza participativa y darle la confianza en sí que requiere para afrontar la adversidad, reducir la ansiedad y otros efectos psicológicos negativos. Esto es, que todos los mensajes transmitidos por cualquier medio asumirán

una tonalidad serena, objetiva, y si las circunstancias no indican lo contrario, esperanzadora. Una comunicación en la que se haga patente el calor humano, la solidaridad y el compromiso para con quienes han sufrido cualquier clase de pérdida debido al impacto de un desastre.

Enseguida, la sexta tarea establece que hay que alentar y organizar la comunicación interpersonal en el vecindario y la comunidad, para responder a situaciones de emergencia y de ahí que los medios de comunicación deban contar con mensajes o componentes dentro de sus mensajes que fomenten, con base en datos objetivos, la integración de grupos de trabajo o brigadas de protección civil.

En séptimo lugar debe organizarse la comunicación interinstitucional e intersectorial para apoyar las tareas de orientación, atención, rescate, limpieza y reconstrucción. Este punto nos plantea la consideración y selección de métodos de comunicación alternos y sistemáticos, pues no se refiere ya a la comunicación colectiva, sino a una comunicación diferente, sobre la cual debe llevarse un archivo adecuado.

La octava tarea es conocer y en su caso establecer redes de comunicación con radioaficionados en ocasión de desastre. En este punto resultará útil acercarse a la Secretaría de Comunicaciones para obtener los reglamentos y registros de los radioaficionados locales, de modo que se les integre al plan de la manera más adecuada y dentro de las estructuras del sistema.

La novena tarea, busca establecer una estrategia informativa que permita la pronta y oportuna divulgación de los mensajes al interior y exterior del país, así como la divulgación oportuna de las directrices gubernamentales. En este particular, la Secretaría de Gobernación, a través de la Subsecretaría de Protección Civil, Prevención y Readaptación Social, además de la Secretaría de Relaciones Exteriores, son las instituciones facultadas.

El décimo punto recomienda el desarrollo de programas de radio y televisión para situaciones de emergencia, adecuando los contenidos a las distintas regiones. Al respecto, también es recomendable programar los contenidos de manera que su secuencia y frecuencia les permita ser retenidos por el auditorio y que se refieran a

los fenómenos específicos de la zona además de considerar la ideosincrasia, costumbres, lenguajes y condiciones socioeconómicas del auditorio al que van dirigidos los mensajes.

La siguiente tarea es establecer redes de información con los centros de seguimiento y vigilancia de fenómenos, puesto que son esas instituciones las que pueden informar con exactitud sobre el tipo de fenómeno, su impacto y posibles consecuencias. Contar con dicha red permitirá un alertamiento más temprano y efectivo.

La doceava tarea es el establecimiento de líneas telefónicas emergentes.

En el lugar decimotercero, la tarea consiste en la elaboración de un manual técnico para establecer contacto con los cuerpos de rescate, para que los esfuerzos se mantengan unidos y atentos a las prioridades señaladas por los sistemas (nacional, estatal y municipal).

La decimocuarta tarea es combatir los rumores y mala información. Para ello téngase en cuenta que los espacios sin información generan incertidumbre y favorecen el surgimiento del terreno propicio para el rumor, por lo cual la mejor forma de combatirlo es informando oportuna, clara y objetivamente a todos los sectores sociales, remarcando dicha acción sobre todo en las comunidades afectadas.

Un punto sobresaliente es el que toca a la tarea 15, que busca determinar el papel de la comunicación en la difusión de la alarma, en la movilización de las personas y en la ayuda, es decir, asignarle actividades precisas para el momento crítico de la emergencia. En este punto la concertación y pleno conocimiento de las capacidades y limitaciones de las partes, es un aspecto que debe tenerse siempre presente.

La decimosexta tarea es determinar los mecanismos de comunicación al interior del Sistema Nacional de Protección Civil y corresponde fundamentalmente a la Secretaría de Gobernación (y a sus similares en los estados dentro del ámbito de su competencia).

Por último, la decimoséptima tarea es aprovechar el uso de las tecnologías existentes, lo que implica, por una parte mantener cuidado sobre la obsolescencia de las tecnologías de comunicación en uso y, por

el otro, la constante revisión de nuevas tecnologías de comunicación buscando maximizar eficiencia y eficacia.

Como ya se mencionó en el número 5, de esta revista, es importante diferenciar en sus tiempos de aplicación la "Comunicación Formativa o de Prevención" y la "Comunicación Social de Emergencia", cuyo propósito es brindar información y apoyo oportuno a la población y a las instituciones durante la contingencia.

El instrumento básico de ella es el Plan de Comunicación Social de Emergencia que tiene siete tareas:

Coordinar operativamente los medios de comunicación social, públicos, sociales y privados.

- » Adecuar operativamente el Plan.
- » Establecer el diálogo con la población.
- » Aplicar los medios y técnicas más adecuados.
- » Difundir los mensajes emergentes y los especialmente producidos para la eventualidad de un desastre, alentando la solidaridad.
- » Disponer de medios financieros, materiales y humanos.
- » Evaluar continuamente los resultados para actualizar el plan.

De lo anterior, podemos concluir que la comunicación para la prevención de desastres, es el instrumento que puede significar la diferencia entre sufrir un desastre o enfrentarlo con posibilidades de mitigar o evitar sus efectos.
