

# Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO: 20-20-20 - FAX: 20-20-54

APARTADO: 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

## INTRODUCCION

Este manual tiene como objetivo, definir los aspectos básicos de organización en el área de información pública, para enfrentar una situación de desastre.

Su contenido es susceptible de ser modificado por aquellas personas que posean conocimientos en esta materia.

El manual se elaboró pensando en una emergencia de medianas y grandes proporciones, en la cual funcione un COE, tal y como está detallado en el documento respectivo. No obstante, en algunos aspectos, se hacen deducciones en cuanto a emergencias menores.

## Comisión Nacional de Emergencia

TELÉFONO 20-20-20 - FAX: 20-20-54

APARTADO 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

### Consideraciones sobre el trabajo de los medios informativos

En situaciones normales y aún más, en casos de emergencia, los medios de información colectiva tienen a su cargo la enorme responsabilidad de transmitir los acontecimientos a la población.

La tarea consiste en informar de manera oportuna, clara y lo más objetivamente posible, aunque naturalmente, siempre existirá un sesgo originado en la visión particular del comunicador y el medio informativo.

Los medios tienen muy arraigada la función de "denuncia" que consiste en dar seguimiento a las actividades de las organizaciones, cuyos intereses son públicos y dar a conocer cualquier anomalía que se presente. En el momento de una emergencia esta función no desaparece, aunque posiblemente no sea la prioritaria.

La información de mayor interés para los periodistas, es la cuantificación de los daños materiales y de las lesiones o muertes en la población, así como las acciones que realizan las entidades que atienden la emergencia. Parte de su tarea consiste en obtener esta información por medio de fuentes diversas, como lo son: La Comisión Nacional de Emergencia, Los Ministerios, La Cruz Roja Costarricense, el Cuerpo de Bomberos, los Comités Regionales y Locales de Emergencia, Municipalidades y la población misma. Esta diversidad ocasiona, en la mayoría de los casos, enfoques diferentes y hasta contradictorios, de la situación.

Como norma de trabajo, estas fuentes deben ser reveladas al público, sin embargo, en casos especiales, cuando se trata de información trascendental y la fuente solicita como condición que no se revele su identidad, el periodista decide si corre el riesgo de responsabilizarse por dicha información.

Otro aspecto, quizás prioritario, que debe considerarse para comprender el sistema de trabajo de los medios informativos, se refiere a la finalidad esencial de estas empresas, que es el lucro. Como toda empresa lucrativa, los medios deben competir en el mercado para obtener altos niveles de circulación (en caso de los periódicos), y lugares prioritarios en el "rating" nacional (más público que sintonice la emisora o canal) en el caso de la televisión y la radio. Lo anterior explica porqué los periodistas presionan en ocasiones, para adquirir la información de su interés y que se supone que también es de interés nacional.

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO 20-20-20 - FAX 20-20-54

APARTADO 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

### Tipos de medios informativos

Los requerimientos informativos varían de un medio a otro. En la televisión, es preponderante la información visual que habla por sí sola y no es factible profundizar demasiado en el tema, a menos que se trate de un reportaje especial; en la radio, son indispensables las entrevistas con funcionarios institucionales, que aumentan el crédito de su noticia; en los medios escritos, el periodista necesita profundizar sobre el tema, obtener varias fuentes e ilustrar con algunas fotografías.

Estas diferencias explican en parte, porqué un medio puede interesarse más en un tema que los otros medios, aunque en situaciones de emergencia es probable que la información de interés, sea la misma para la mayoría.

### OFICINA DE INFORMACION PUBLICA (O. I. P.)

En casos de emergencias menores o regulares, la información será manejada normalmente por el Depto. de Comunicación Institucional de la Comisión Nacional de Emergencia; si la situación lo amerita, este Departamento podría solicitar uno o dos funcionarios de apoyo, al Departamento de Relaciones Públicas de: El Ministerio de Salud, Ministerio de Obras Públicas y Transportes o de la Presidencia de la República.

Cuando el desastre es considerado complejo (daños humanos y materiales importantes) y la información fluye en grandes cantidades, lo conveniente es activar una estructura que contemple la participación de un grupo de trabajo más grande.

El Centro de Operaciones de Emergencias (COE) debe contar entonces con una "Oficina de Información Pública - OIP" (u oficina de prensa), adscrita al área de decisiones. En situaciones de emergencia, toda la información debe fluir tan rápida y correctamente como sea posible del COE a la OIP. Esta última se encargará de:

#### FUNCIONES

- A. Recopilar la información.
- B. Procesarla (clasificación y redacción).
- C. Transmitirla.
- D. Monitoreo.

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO 20-20-20 - FAX: 20-20-54

APARTADO 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

### A. Recopilación:

Las principales fuentes informativas con las que contará la O.I.P., son las siguientes:

#### A.1. Area de Información

La O.I.P. obtendrá su materia prima del área de "Información", que es una de las cuatro que forman el C.O.E. y cuya función es "limpiar de impurezas" los mensajes recibidos del área de comunicaciones (ver capítulos de Organización General del C.O.E.). Esta área suministrará los datos sobre la situación en la zona afectada, principalmente lo que se refiere a la cuantificación de daños, albergues y damnificados.

#### A.2. Area de decisiones

El área de "decisiones" brindará los informes sobre las acciones de los organismos que se encuentran atendiendo la emergencia y las principales decisiones tomadas por el COE y que sean de interés para la población.

Para tal efecto, el área de decisiones deberá nombrar a dos voceros y sus suplentes. Idealmente estos serán el coordinador (a) y un especialista en la materia según el tipo de desastre (fundaciones, sismos, etc.); es indispensable que se trate de funcionarios de alto nivel, debido a que serán quienes aprueben la información que se suministrará a la prensa, en conjunto con el coordinador de la Oficina de Información Pública.

En caso de que la O.I.P. reciba información de fuentes diferentes a las citadas, deberá consultar a los voceros, antes de publicarla y en su ausencia al Jefe de Operaciones.

#### A.3. Area de Comunicaciones

De aquí se obtendrán informes que son transmitidos vía radio, desde las zonas afectadas.

#### A.4. Area de Operaciones

Esta área permitirá dar un seguimiento cercano a las acciones de salvamento y corroborar la información administrada por el área de decisiones.

Si la situación lo permite, sería conveniente que esta oficina envíe a una o dos personas a la zona afectada, con el objeto de que recaben información directamente del puesto de mando y confrontarla con los informes que emanan del C.O.E.

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO: 20-20-20 - FAX 20-20-54

APARTADO 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

La información que se recopile será transmitida de diferentes formas, dependiendo de su relevancia; este aspecto se verá en el punto de "transmisión" de la información. Asimismo es conveniente utilizar un formulario para ordenar la información emitida (ver anexo Nº 1).

### B. Procesamiento:

La información deberá ser procesada por profesionales en comunicación colectiva integrantes de la DIP y aprobada por los voceros oficiales y el coordinador de la DIP. El instrumento básico será el "comunicado o boletín de prensa".

Los encargados de redactar estos comunicados deben recordar un principio básico: antes de emitir una información a los periodistas, esta debe ser corroborada por todas las fuentes posibles, especialmente si los datos se refieren a muertos, desaparecidos o heridos.

### C. Transmisión:

La información puede ser transmitida de las siguientes maneras:

- Comunicado o boletín de prensa: se distribuye personalmente, vía fax o por teléfono.
- Entrevistas a funcionarios.
- Conferencias o ruedas de prensa.
- Cadenas de radio y televisión.

En los últimos tres casos, los voceros del C.O.E. y el coordinador de la DIP serán los únicos encargados de suministrar la información política, operacional y la de carácter científico.

La forma que se elija para transmitir la información, dependerá de las circunstancias, aunque si es necesario llevar el control de la información emitida, detallando el tema, la hora de emisión y los medios informativos.

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO 20-20-20 - FAX: 20-20-54

APARTADO. 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

### - Comunicados de prensa:

Se emitirán constantemente y deberá llevarse un registro por número, de los temas y hora en la que se emitió el comunicado.

En el caso de los medios de comunicación rural, se les transmitirá la información vía teléfono o por fax, si es posible.

### -- Entrevista a funcionarios:

Las entrevistas son solicitadas constantemente en casos de emergencia, ya que de esta forma los periodistas hacen preguntas que son "exclusivas" del medio al cual representan.

Por tal motivo, es recomendable que se prevean momentos en los cuales los voceros oficiales atenderán a los reporteros para la realización de entrevistas. Ningún funcionario, aparte de los voceros oficiales, estará autorizado a suministrar información a la prensa acerca de la situación.

Si un alto funcionario institucional desea brindar declaraciones sobre la labor de su institución, antes deberá informarlo al área de decisiones del C.O.E.

### - Conferencias o ruedas de prensa:

En caso de emergencia mayor, es conveniente hacer dos conferencias para dar a conocer informes globales, apoyados con material gráfico.

Los voceros oficiales serán los encargados de ofrecer la información; no obstante, el C.O.E. podrá definir si es estrictamente necesario invitar a una o dos personas más para que emitan informes específicos sobre la labor que se realiza en alguna de las instituciones participantes.

### - Cadenas de radio y televisión:

Las cadenas se utilizarán en casos extraordinarios, de manera que sean reconocidas por el público como el mecanismo de mayor credibilidad. Se llevarán a cabo para lograr alguno o varios de los siguientes objetivos:

- 1.- Hacer un llamado a la población para que mantengan la calma.
- 2.- Orientar las acciones de la población.

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO 20-20-20 - FAX. 20-20-54

APARTADO 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

- 3.- Disuadir rumores infundados.
- 4.- Solicitar la colaboración del público en cuestiones específicas.
- 5.- Brindar informes resumidos de la situación real.

### D. Monitoreo:

La oficina de prensa deberá monitorear constantemente la información que emitan los medios de comunicación, nacionales y rurales. Para tal efecto, lo recomendable es solicitar el apoyo de la Oficina de Monitoreo del Ministerio de Información.

Asimismo, recogerán las inquietudes de los periodistas que se encuentran en las instalaciones del C.O.E.

Parte de su tarea consistirá en coordinar con la oficina encargada de suministrar a la comunidad datos sobre heridos, fallecidos y desaparecidos, para averiguar las necesidades informativas del público.

### ÁREAS DE TRABAJO E INTEGRACION DE LA U.I.P.

La oficina será coordinada por el Ministro de Información y subcoordinada por los jefes de información de la Presidencia y de la Comisión Nacional de Emergencia. Deberá preverse un suplente para cada caso.

# Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO 20-20-20 - FAX 20-20-54

APARTADO 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

GRAFICO N02

OFICINA DE INFORMACION PUBLICA

O.I.P.

COORDINADOR

SUBCOORDINADOR 1

SUBCOORDINADOR 2

RECOPILACION  
Y  
REDACCION

TRANSMISION  
Y  
CONTROL

MONITOREO

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO: 20-20-20 - FAX: 20-20-54

APARTADO: 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

### Funciones específicas

#### Coordinador:

1. Relación con el Presidente de la República.
2. Dirigir la O.I.P.
3. Relación con voceros del COE.
4. Desempeñarse como vocero oficial de la OIP.

#### Subcoordinador 1

1. Relación con el coordinador de la OIP.
2. Relación con voceros del COE.
3. Control de la información política.
4. Supervisión del trabajo del área de transmisión y monitoreo.

#### Subcoordinador 2

1. Relación con el Coordinador de la OIP.
2. Relación con voceros del COE.
3. Control de la información técnica.
4. Supervisión del trabajo del área de recopilación y redacción.

Es importante resaltar que el coordinador y los subcoordinadores deben mantener una constante comunicación y tomar las principales decisiones en conjunto, para evitar las contradicciones y las duplicidades.

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO 20-20-20 - FAX 20-20-54

APARTADO 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

Quiénes integrarán el grupo de trabajo?

Además de las personas mencionadas, el grupo de trabajo estará integrado por los comunicadores y técnicos de las siguientes instituciones:

a) Grupo base: con un mínimo de 10 personas, que se dividirán para hacer jornadas de 8 horas.

- Presidencia.
- Comisión Nacional de Emergencia.
- Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- Ministerio de Salud.
- Ministerio de Vivienda.
- Ministerio de Seguridad Pública.
- Ministerio de Gobernación.
- Cruz Roja Costarricense.

b) Grupo ampliado: Si la emergencia es de grandes dimensiones o muy prolongadas, el grupo se ampliará a 20 o 30 personas, que se dividirán para hacer jornadas de 8 horas.

Participación:

- Otros Ministerios.
- Instituciones Autónomas

### UBICACION Y EQUIPO NECESARIO

El espacio y el equipo que se requiera en la Oficina de Información Pública para atender una emergencia, depende de la complejidad de esta; si se trata de una emergencia pequeña, es factible instalar la OIP en las oficinas de la CNE o de alguna otra institución que cuenta al menos con: una sala de conferencias y una oficina de redacción.

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO 20-20-20 - FAX 20-20-54

APARTADO 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

Si la emergencia es de grandes proporciones la oficina de prensa deberá estar ubicada en un espacio amplio que permita acondicionar, de ser posible, las siguientes secciones:

SECCIONES	REQUERIMIENTOS
Sala para conferencias de prensa.	Alto parlante Mesa larga y 40 sillas. Extensiones Iluminación Paneles Pizarra blanca
- Sala de redacción y transmisión.	1 Fax 3 máquinas de escribir 2 computadoras 3 teléfonos con líneas externas. material de oficina. sellos de la C.N.E. 3 mesas medianas 10 sillas 1 fotocopidora
- Oficina para periodistas de los medios informativos	3 máquinas de escribir 3 líneas externas 10 sillas 3 mesas pequeñas
- Oficina de coordinación	2 líneas internas 1 mesa mediana 5 sillas 1 pizarra blanca

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO 20-20-20 - FAX: 20-20-54

APARTADO, 5258 - 1000 - SAN JOSE, COSTA RICA

- Oficina de monitoreo
  - 3 T.V. y 3 videograbadoras.
  - 3 radiograbadoras
  - Periódicos actualizados cassettes T.V. y radio.
  - Material de oficina
  - 1 línea interna
  - 1 mesa grande
  - 2 mesas medianas

Una parte del equipo que aquí se menciona podría ser aportado por las instituciones que participan en la atención de la emergencia, para lo cual se llevará un registro de entrada y salida (a cargo de la proveeduría).

Relación con el Comité de Emergencia y con los puestos de mando.

1. La información emitida por los Comités de Emergencia y puestos de mando, será procesada por el Área de "información y posteriormente la O.J.P. la utilizará.

Dicha oficina también podría consultar telefónicamente o solicitar copia de los informes escritos a estas instancias, y luego la información sería aprobada por los voceros oficiales del C.O.E.

2. El comité deberá nombrar un vocero oficial y su suplente, quien se desempeñará como coordinador de la Comisión de Información Pública; únicamente esta persona brindará entrevistas a los medios informativos y participarán en las conferencias de prensa.

3. Es necesario que el Comité integre una comisión que trabaje lo relacionado con la Información Pública. (recopilación, procesamiento, transmisión y monitoreo). Este grupo será integrada por cuatro o cinco miembros del Comité y sus funciones principales son:

## Comisión Nacional de Emergencia

TELEFONO: 20-20-20 - FAX: 20-20-54

APARTADO: 5258 - 1000 - SAN JOSE COSTA RICA

- a- Recopilar, procesar, transmitir y monitorear la información que se suministrará a los medios de comunicación social.
  - b- Definir si se requiere utilizar medios de comunicación directa (boletines, carteles, volantes, conferencias, otros) y coordinar su realización.
4. Los informes escritos que se suministren a la prensa deben ser aprobados en primera instancia por el Presidente del Comité de emergencia y luego, por el Departamento de Comunicación Institucional de la CNE o la DIP (si se encuentra funcionando como tal).
5. Estos informes incluirán únicamente datos generales sobre el quehacer del Comité.  
No se abarcarán informes sobre daños, ya que la CNE suministraría esta información.
6. Las conferencias de prensa que el Comité de Emergencia necesite realizar, deberán ser organizadas por la CNE, previa autorización del jefe del COE o del Director de Planes y Operaciones.