



**Organización
Panamericana
de la Salud**



Oficina Regional de la
Organización Mundial de la Salud



La comunicación

frente a erupciones volcánicas

MÓDULO 5

erupciones volcánicas

efectos aspectos organización recomendaciones trabajo preparativos conceptos vigilancia crisis



Ayuda Humanitaria



COMISIÓN EUROPEA

**Guía de preparativos de salud
frente a erupciones volcánicas**



Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas

Módulo 5
**La comunicación frente a
erupciones volcánicas**



Quito - Ecuador, febrero de 2005

Biblioteca Sede OPS - Catalogación en la fuente

Organización Panamericana de la Salud

Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas

Módulo 5: La comunicación frente a erupciones volcánicas

Quito, ECUADOR: OPS, © 2005.

ISBN 9978-44-057-7 – Título

ISBN 9978-44-054-2 – Obra Completa

I. Título

1. ERUPCIONES VOLCÁNICAS
2. DESASTRES NATURALES
3. CENIZA VOLCÁNICA (DESASTRES)
3. PLANIFICACIÓN EN DESASTRES
4. COMUNICACIÓN SOCIAL
5. RIESGOS AMBIENTALES

NLM WA754

© Organización Panamericana de la Salud, 2005

Una publicación del Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre de la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud, realizada en el marco del desarrollo de un proyecto DIPECHO sobre preparativos de salud para erupciones volcánicas, financiado por el Departamento de Ayuda Humanitaria de la Unión Europea (ECHO).

Las opiniones expresadas, recomendaciones formuladas y denominaciones empleadas en esta publicación no reflejan necesariamente los criterios ni la política de la Organización Panamericana de la Salud.

La Organización Panamericana de la Salud dará consideración favorable a las solicitudes de autorización para reproducir o traducir, total o parcialmente, esta publicación, siempre que no sea con fines de lucro.

Las solicitudes pueden dirigirse al Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre de la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud, 525, Twenty-third Street, N.W., Washington, D.C. 20037, EUA.

Esta publicación se produjo con el apoyo del Departamento de Ayuda Humanitaria de la Unión Europea. Su contenido no necesariamente refleja la opinión de la Unión Europea.

Coordinación general: Ricardo Pérez y Martha Rodríguez, OPS / OMS

Revisión final: Desarrollo XXI

Diseño/diagramación: Pangea Editorial

Impresión: Imprenta Nuevo Arte

Fotografías de portada: Cortesía diario El Comercio

Agradecemos a diario El Comercio por la donación de las fotografías que aparecen en la portada y en las páginas 16 y 46 de este módulo.

Índice

Agradecimientos	5
Introducción general a la Guía	7
Introducción al módulo 5	11
Objetivos del módulo 5.	13
Capítulo 1	
La comunicación y la gestión del riesgo	
1. Conceptos básicos	17
2. El papel de la comunicación en las instituciones del sector salud	21
3. Los ámbitos de la comunicación interna	24
4. Comunicación externa: las alianzas	27
Capítulo 2	
Planificación de la comunicación en salud frente al riesgo volcánico	
1. ¿Qué es un plan de comunicación?	35
2. ¿Cómo formular el plan de comunicación en salud frente al riesgo volcánico?	38
Capítulo 3	
La comunicación en la crisis volcánica: recomendaciones prácticas	
1. La comunicación en los preparativos para la respuesta.	47
2. La comunicación durante la crisis volcánica.	52
3. La comunicación en la recuperación	57
4. Pautas para elaborar los mensajes.	58
Anexos	
1. Preguntas claves para formular el plan de comunicación	64
2. Principales formas de comunicación	68
3. Géneros periodísticos	71

4. Boletín de prensa	74
5. Documento base para la lectura de boletines vulcanológicos	77
6. ¿Cómo organizar una conferencia de prensa?	80
7. Recomendaciones para el vocero	82
Glosario	84
Bibliografía	89

Agradecimientos

La Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) agradece y reconoce los valiosos aportes de las personas e instituciones que participaron en la elaboración de los contenidos de la **Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas**. Especialmente agradecemos a María Consuelo Guevara Díaz por su trabajo y dedicación en la elaboración de los documentos base, y en la compilación de todos los cambios y recomendaciones surgidos durante el proceso de revisión y validación de los mismos.

Resaltamos el valioso aporte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador y del Ministerio de Protección Social de Colombia, a través de las oficinas de coordinación para desastres y de las direcciones de salud provincial, departamental y municipal. También reconocemos la contribución de la Cruz Roja Ecuatoriana y la Cruz Roja Colombiana, de la Universidad Tecnológica de Pereira y la Red Alma Mater, Facultad de Ciencias de la Salud; del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional - Ecuador y del Instituto Colombiano de Geología y Minería - INGEOMINAS de Colombia; así como de otras instituciones nacionales, municipales y locales de Ecuador y Colombia que participaron en los talleres de revisión y validación de los documentos realizados en Ambato - Ecuador y Pereira - Colombia.

Con el riesgo de omitir a alguna persona, de manera especial agradecemos a quienes participaron directamente en la elaboración y revisión preliminar de los contenidos de este módulo: Juanita Jaramillo, Ángela María Londoño, Marco A. Giraldo, Héctor Mora, Martha Rodríguez y Ricardo Pérez.

Introducción general a la Guía

La activación o reactivación de un volcán es uno de los fenómenos naturales más temidos y respetados. Su acción transformadora de la geomorfología del paisaje y sus efectos en la salud pública, hacen de las erupciones volcánicas un proceso complejo para las poblaciones que están influenciadas por su acción.

A diferencia de otros desastres naturales, las erupciones volcánicas se presentan con diferentes episodios en un lapso indeterminado y con magnitud variable, lo cual exige prepararse y planificar la respuesta a partir de diferentes escenarios de riesgo.

En caso de desastre, el sector salud debe garantizar que los sistemas y servicios estén preparados para proporcionar una asistencia rápida y efectiva a las víctimas y facilitar así las medidas de socorro y el restablecimiento de los servicios de salud a la población.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS / OMS), a través del Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre, presenta la **Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas**, desarrollada con el financiamiento del Departamento de Ayuda Humanitaria de la Unión Europea (ECHO), en el marco de un Proyecto DIPECHO ejecutado en Colombia y Ecuador durante los meses de abril 2004 a mayo 2005. El objetivo principal de este proyecto es lograr la reducción del riesgo mediante una mejor preparación de las poblaciones vulnerables en las zonas más afectadas por erupciones volcánicas en Ecuador y Colombia.

De manera más específica, las acciones de este proyecto están dirigidas a fortalecer la capacidad técnica del sector salud para responder a erupciones volcánicas, mediante: (I) el desarrollo y la difusión de material de capacitación; (II) un programa de capacitación para la formación de formadores en el sector salud, y (III) un plan de trabajo con comités operativos de emergencia haciendo uso de una simulación multimedia, que facilita y ejercita la toma de decisiones.

El presente material de capacitación para el sector salud consta de un conjunto de cinco módulos prácticos dedicados a los siguientes temas:

- El sector salud frente al riesgo volcánico.
- Protección de los servicios de salud frente a erupciones volcánicas.
- Evaluación de daños y análisis de necesidades en salud en erupciones volcánicas.
- Salud ambiental y el riesgo volcánico.
- Planificación de la comunicación frente a erupciones volcánicas.

El propósito de estos cinco módulos es orientar y facilitar el trabajo del sector salud para enfrentar erupciones volcánicas y servir de guía y material de apoyo en la preparación de planes de emergencia y planes de contingencia del sector salud para desastres por amenaza volcánica, estimulando la coordinación intrasectorial y multisectorial para brindar una respuesta efectiva y oportuna a la población en riesgo. Aunque cada módulo puede ser utilizado de manera independiente, se recomienda un uso coordinado y complementario de la serie completa, para tener una mejor visión general de las acciones y abordar de manera integral la gestión del riesgo volcánico.

Los módulos van acompañados de un material gráfico (desarrollado en formato “Power Point”) orientado a facilitar actividades de capacitación sobre el mismo tema. Teniendo en cuenta que pueden ser necesarias adaptaciones o modificaciones para las diferentes realidades locales o nacionales, esperamos que este conjunto de materiales de capacitación ayude a fortalecer las capacidades técnicas del personal de salud en áreas sometidas a riesgo volcánico.

El primer módulo, denominado ***El sector salud frente al riesgo volcánico***, presenta el marco conceptual para toda la colección: generalidades sobre el riesgo volcánico, los efectos directos e indirectos del riesgo volcánico para la salud, los aspectos de organización del sector salud y algunas recomendaciones prácticas para el trabajo en preparativos. De forma más específica, se brindan conceptos de vigilancia epidemiológica y de salud mental frente a la contingencia de crisis volcánicas.

El segundo módulo, ***Protección de los servicios de salud frente a erupciones volcánicas***, describe la organización y funciones del sector salud en el ámbito de la red de servicios de salud local y red hospitalaria, con todos los componentes para el manejo de la emergencia y desastre volcánico. Desarrolla además un capítulo para el plan de contingencia por amenaza volcánica.

El tercer módulo, ***Evaluación de daños y análisis de necesidades en salud en erupciones volcánicas***, se centra en los aspectos de preparación, implementación y análisis de la información para la evaluación de daños en salud, en las áreas esenciales de vigilancia epidemiológica, saneamiento básico y evaluación de establecimientos de salud. El módulo presenta los formularios para la evaluación preliminar y la evaluación complementaria.

El cuarto módulo, ***Salud ambiental y el riesgo volcánico***, desarrolla los efectos de las erupciones volcánicas en el ambiente. Presenta las medidas de manejo del saneamiento en poblaciones y hospitales, y expone las características de la contaminación ambiental por emisiones volcánicas de cenizas y gases.

El quinto módulo, ***La comunicación frente a erupciones volcánicas***, reúne las estrategias para la preparación del plan de comunicación del sector salud en situaciones de crisis volcánica.

Los objetivos planteados con estos módulos de capacitación son los siguientes:

- Sistematizar experiencias y conocimientos alcanzados en la región sobre los preparativos de salud para erupciones volcánicas, especialmente en Colombia y Ecuador.
- Proporcionar una herramienta práctica, en un formato ágil, sencillo y fácil de usar, que oriente y facilite el trabajo de preparativos del sector salud para enfrentar situaciones de crisis volcánica.
- Promover y facilitar la formación de formadores y el desarrollo de acciones de capacitación en las áreas de mayor riesgo volcánico en Colombia y Ecuador, con el fin de mejorar la capacidad técnica del personal de salud y de los servicios de salud para enfrentar emergencias volcánicas.

Los módulos han sido elaborados a partir de un proceso amplio de recolección y sistematización de información, con la participación de un importante grupo de expertos en salud y volcanes de la región. Una vez desarrollados los primeros borradores, se celebraron dos talleres de validación, con más de 100 expertos provenientes de las zonas con mayor riesgo volcánico en Colombia y Ecuador. Los participantes, organizados en grupos de trabajo, analizaron y discutieron los contenidos de cada módulo, e hicieron importantes recomendaciones que han mejorado su utilidad práctica, y los han acercado más a las realidades y necesidades identificadas en esas zonas de riesgo.

Introducción al módulo 5

La comunicación en situaciones de desastre es un proceso dinámico, participativo e interactivo que involucra a los diferentes actores implicados en la gestión del riesgo. Es una estrategia y una herramienta imprescindible para alcanzar resultados eficientes en varios procesos como la coordinación multisectorial, interinstitucional y comunitaria; la definición y activación de los planes de emergencias y desastres, y sus respectivos planes de contingencia; la generación de espacios de reflexión en las instituciones y las poblaciones para hacer frente al riesgo volcánico.

El Módulo 5 de la *Guía de preparativos de salud frente a erupciones volcánicas*, titulado *La comunicación frente a erupciones volcánicas*, está dirigido al equipo de comunicación y a los responsables de la toma de decisiones en emergencias y desastres volcánicos para guiar las acciones y necesidades comunicativas del sector salud.

El capítulo 1 presenta generalidades de la comunicación y las funciones comunicativas en la gestión del riesgo volcánico; señala los actores involucrados y las particularidades de la comunicación interna y externa; enfatiza la importancia de las alianzas con otros sectores como las instituciones científicas, medios de comunicación, sector educativo y otros sectores sociales.

El capítulo 2 plantea el esquema y lineamientos metodológicos para la elaboración y puesta en marcha del plan de comunicación en salud frente al riesgo volcánico.

En el capítulo 3 se proponen algunas recomendaciones prácticas en el ámbito de la comunicación para enfrentar la crisis volcánica; expone lineamientos para el seguimiento y evaluación, y señala las características que deben tener los mensajes para garantizar su efectividad.

En los anexos encontrará información detallada sobre las formas y medios de la comunicación y algunas herramientas para apoyar procesos comunicativos más efectivos; pautas para realizar boletines y conferencias de prensa, recomendaciones para el vocero, así como información para facilitar la lectura de boletines vulcanológicos.

Objetivos del módulo 5

- a. Identificar los componentes de un plan de comunicación en salud para organizar la preparación y la respuesta frente a una erupción volcánica.
- b. Facilitar y orientar la comunicación efectiva de las organizaciones y entidades del sector salud frente a situaciones de erupción volcánica.
- c. Favorecer la coordinación interna e intersectorial durante un evento volcánico.



Capítulo 1

**La comunicación
y la gestión del
riesgo**

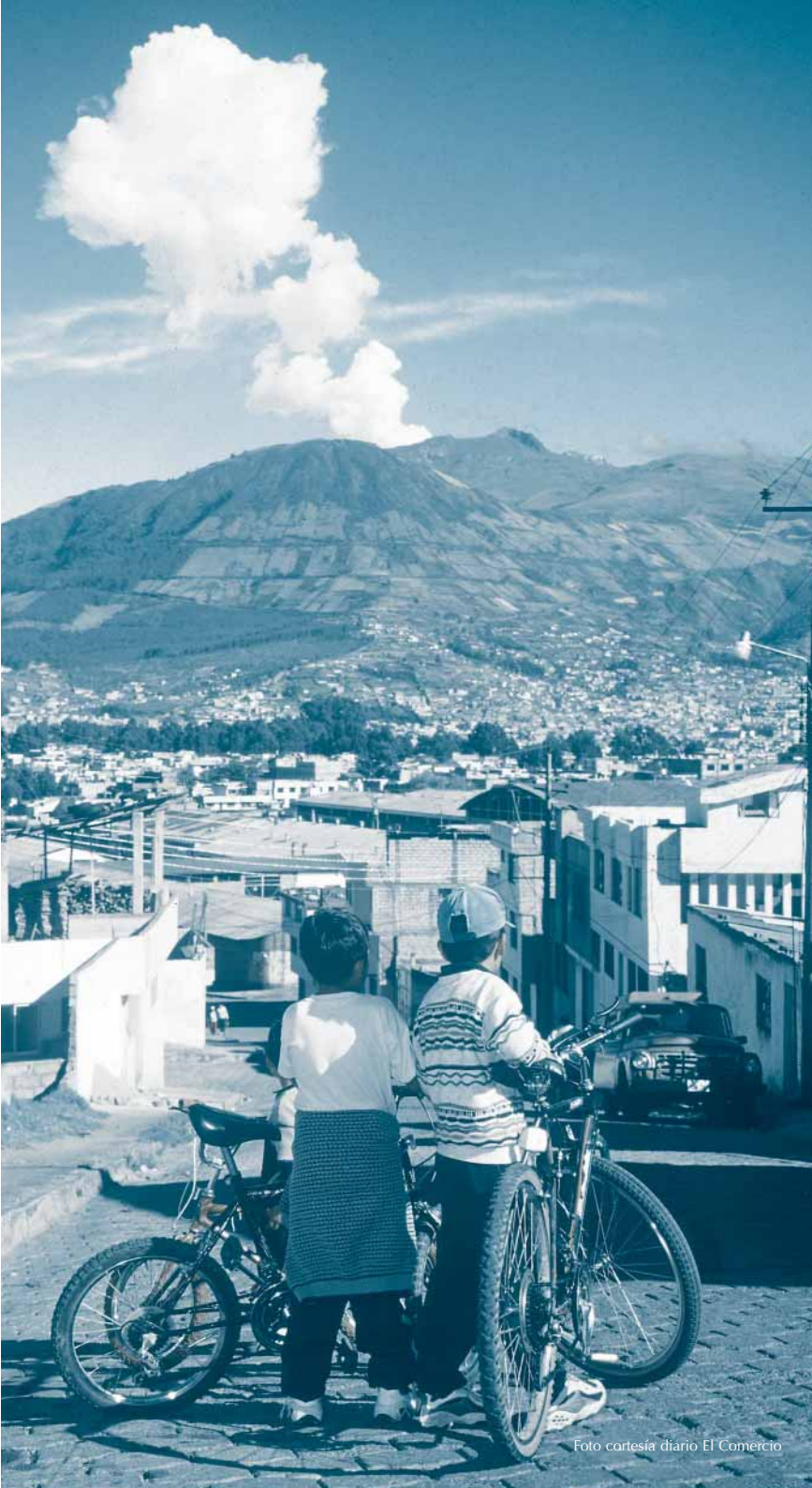


Foto cortesía diario El Comercio

La comunicación entendida como interrelación y diálogo social debe constituirse en un eje que cruce las acciones de prevención, mitigación y atención de emergencias en el sector salud. Trabajar en el diseño de estrategias de comunicación e información para la gestión del riesgo a lo interno e interinstitucionalmente, enfatizando la relación con los medios de comunicación es un imperativo del sector salud.

Este capítulo describe las características fundamentales del proceso de comunicación y sus diferencias con la información; establece los objetivos de la comunicación en cada uno de los momentos de la gestión del riesgo volcánico; señala algunas pautas organizativas para la comunicación del sector salud, tanto a nivel interno como externo, y las alianzas con las instituciones científicas, medios de comunicación, agentes educativos y sectores sociales.

1 Conceptos básicos

En la concepción más simple, comunicar es “poner en común” ciertas informaciones y, con ellas, los sentidos que las orientan y contextualizan. La comunicación es un ejercicio de socialización.

La comunicación produce diálogos entre actores sociales que interactúan intercambiando información sobre diversidad de fenómenos y procesos, generando conocimientos, aprendizajes y toma de decisiones. Ésta es una característica propia de la comunicación que la diferencia del acto de informar, pues la comunicación implica una respuesta por parte de quien recibe el mensaje, que se expresa, por ejemplo en el caso de la gestión del riesgo, en cambios de actitud o de concepción frente al riesgo, o en el respaldo activo a propuestas de prevención. La información, en cambio, se limita a un proceso elemental de transmisión de datos que no requiere retroalimentación.

Los medios de comunicación masiva, el desarrollo de la informática y las nuevas tecnologías de comunicación, son componentes fundamentales de las sociedades contemporáneas. El internet, la telefonía celular, la información satelital, el correo electrónico y las páginas web se han convertido en poderosos

y útiles canales de acceso a información y de comunicación científico-técnica, educativa y periodística. Igualmente, el desarrollo de la informática aplicada ha revolucionado las posibilidades de manejo de la gestión en cualquier campo.

Actualmente las instituciones requieren planificar cuidadosamente la comunicación para desarrollar su gestión, utilizando todos los medios disponibles. Las organizaciones involucradas en la gestión del riesgo volcánico deberán partir de un conocimiento exacto de las necesidades y del establecimiento de objetivos precisos; igualmente es importante identificar las particularidades del público destinatario para definir las estrategias que se utilizarán (tales como movilización social, comunicación educativa, comunicación de masas), el tipo de mensaje, y el medio de comunicación más adecuado. La comunicación realmente efectiva logra un impacto positivo que se expresa en actitudes seguras frente a los eventos volcánicos.

La gestión del riesgo se define como “el proceso eficiente de planificación, organización, dirección y control dirigido a la reducción de riesgos, manejo de desastres y recuperación ante eventos ya ocurridos”.¹ Este concepto está

La comunicación produce diálogos entre actores sociales que interactúan intercambiando información sobre diversidad de fenómenos y procesos, generando conocimientos, aprendizajes y toma de decisiones, que se expresa, por ejemplo en el caso de la gestión del riesgo, en cambios de concepción frente al riesgo, o en el respaldo activo a propuestas de prevención.

1. Organización Panamericana de la Salud. *Manual de evaluación de daños y necesidades en salud para situaciones de desastre*. Ecuador, 2004. p.8.

orientado a enfrentar el riesgo de una manera creativa e integral, adelantándose a los hechos con la participación de diferentes actores sociales.

La planificación de la comunicación en la gestión del riesgo tiene una intención clara y precisa: disminuir el impacto de los fenómenos naturales (como las erupciones volcánicas), o antrópicos (generados por el hombre), en la vida y la salud humana, y en el área social, económica y ambiental.

En cada uno de los componentes de la reducción del riesgo, del manejo del desastre y de la recuperación, los procesos de comunicación son fundamentales para la coordinación interna del sector salud, para el fomento de las relaciones interinstitucionales y para los programas de educación, capacitación e información dirigidos a los diversos públicos.

La comunicación rápida y efectiva del sector salud con las autoridades, científicos, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, y con la población, constituye una estrategia de gran impacto para la gestión del riesgo volcánico.

El sector salud debe incluir dentro de su planificación un plan de comunicación construido a través de alianzas interinstitucionales entre las que se incluyen los medios de comunicación, el sector educativo y el sector científico.

En las fases de preparación, alerta y respuesta se revisan los planes de emergencia del sector salud y se reorientan las acciones para enfrentar la crisis; en este proceso prevalece la acción informativa y se pone a prueba la coordinación interna e interinstitucional para enfrentar la crisis, así como la efectividad de las alianzas con los medios de comunicación. En este momento es necesario ubicar las fuentes de información y sus portavoces, el contenido de los mensajes, los recursos disponibles y los parámetros sobre los cuales se implementarán las acciones de comunicación.

En la fase de recuperación, cuando disminuye la actividad volcánica, se necesita un refuerzo informativo y comunicativo orientado sobre todo a restablecer las condiciones de salud física y mental, la salud ambiental y, en general, la vida cotidiana de las poblaciones; es también el momento de planificar acciones para reducir el riesgo frente a una futura crisis volcánica.

En esta fase un elemento primordial es la evaluación del plan de comunicación con el fin de conocer qué aspectos fallaron, cuáles funcionaron de acuerdo con lo planificado y qué elementos nuevos deberán involucrarse. La evaluación permite socializar, analizar y reorientar las acciones comunicativas y educativas de los niveles anteriores para sustentar el proceso de comunicación. No olvidemos que, ante la amenaza,

es necesario aprender a convivir con el volcán (las acciones recomendadas para cada fase de la gestión del riesgo se presentan en detalle en el capítulo 3: La comunicación en la crisis volcánica: recomendaciones prácticas, pág.45).

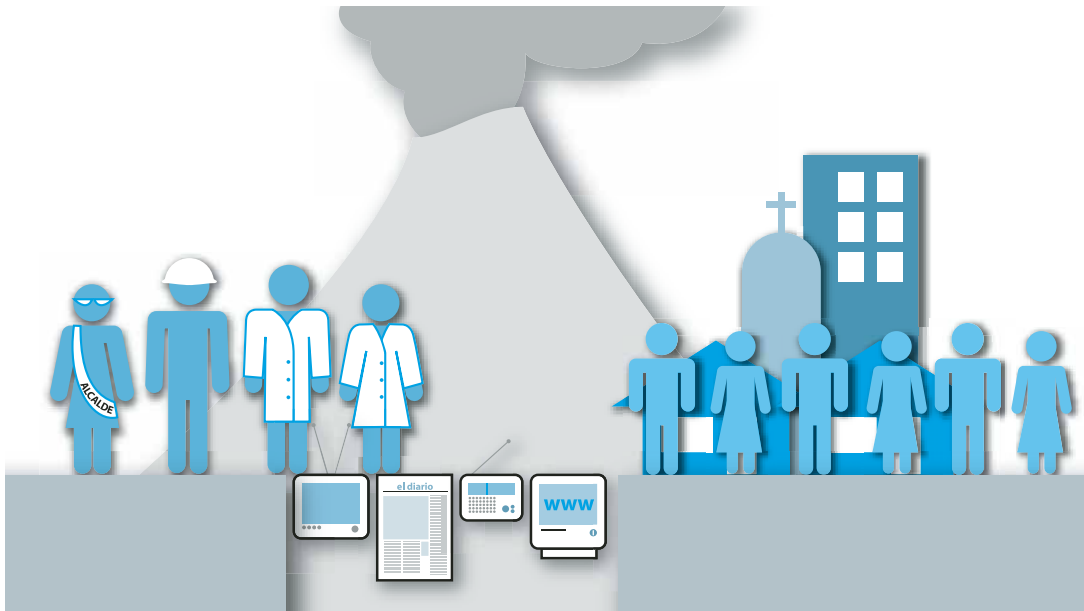
Los actores del proceso comunicativo

Para planificar la comunicación es muy importante delimitar claramente las instituciones y los grupos humanos involucrados en el desarrollo de los procesos comunicativos durante una emergencia volcánica. Una forma de clasificarlos es considerar su rol en la emergencia:

- Potenciales afectados según el escenario.
- Miembros de la propia institución u organización.
- Personal asistencial y de salud de otras organizaciones y entidades; incluye administradores de la emergencia, grupos de socorro, personal de salud, etc.
- Medios de comunicación.
- Público en general.
- Comunidad científica.
- Cooperantes o donantes.

A cada uno de estos grupos habrá que destinar un mensaje, un medio y un lenguaje par-

Los procesos de comunicación son fundamentales para la coordinación interna del sector salud, para el fomento de las relaciones interinstitucionales y para el desarrollo de los programas de educación, capacitación e información en la gestión del riesgo.



particular que responda tanto a sus necesidades de información (¿qué necesitan saber?) como al interés de quien comunica (¿qué información necesita transmitir?).

Cada uno de estos sectores no son pasivos ni manipulables, pues ellos intercambian, relacionan, aportan, acogen o descartan los mensajes desde su propio conocimiento y desde su contexto particular. En este sentido, hay que considerar que la efectividad de los procesos comunicativos se sustenta en el reconocimiento de la capacidad de la institución y las características propias de los potenciales interlocutores.

Las principales responsabilidades en comunicación del sector salud para enfrentar los efectos de las erupciones volcánicas son:

- Propiciar diálogos y concertaciones entre los actores sociales y las instituciones estatales y locales; fortalecer la coordinación entre instituciones, organizaciones, y entidades públicas y privadas.
- Profundizar los conocimientos sobre temas de prevención, mitigación, preparación y manejo adecuado en caso de erupciones volcánicas.
- Capacitar en el desarrollo de habilidades para enfrentar los efectos de las erupciones.
- Favorecer cambios positivos de comportamiento, hábitos y actitudes frente al riesgo volcánico.

2 El papel de la comunicación en las instituciones del sector salud

Cuando se habla de una institución se hace referencia a un grupo de personas que se involucran en acciones concertadas y coordinadas, a menudo en relación con otras instituciones, para conseguir un objetivo común. En esta dinámica “la comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta”.² Ahora bien, los sistemas de comunicación internos y externos son interdependientes, por esta razón deben estar coordinados y ser coherentes.

Dentro de la institución, el adecuado manejo de la comunicación y sus canales facilita la coordinación y permite alcanzar las metas. En el caso de la crisis volcánica, el manejo de la comunicación desde la institución fortalece la toma de decisiones, el análisis de las necesidades y la definición de prioridades en la reducción del riesgo, el manejo de la emergencia y la recuperación.

Por ello, la comunicación organizacional no es solo una herramienta durante la crisis sino un elemento inherente a la institución misma que permite su funcionamiento adecuado en todo momento.

“La planificación de la comunicación permite determinar ordenada y cronológicamente el contexto donde se va a comunicar, qué y cómo se va a comunicar; por qué medios; con qué personas y recursos se cuenta; hacia quiénes se dirigirán los mensajes. La planificación además permite definir funciones, establecer responsabilidades, fijar metas y objetivos, y establecer presupuestos”.³

El proceso de planificación de la comunicación, por lo tanto, se proyecta desde la cotidianidad de la institución hacia la preparación y respuesta frente al riesgo volcánico.⁴ E incluye tanto el plan de comunicación interna -que conjuga los objetivos y recursos de la institución- como la externa, materializada en alianzas interinstitucionales.

El diseño e implementación de las estrategias de comunicación, como cualquier otra tarea de la institución, está a cargo de la persona o grupo de personas seleccionadas de acuerdo con sus habilidades particulares y sus conocimientos sobre el tema.

En el caso de las erupciones volcánicas, un adecuado manejo de la comunicación desde las instituciones del sector salud fortalece la toma de decisiones, el análisis de las necesidades y la definición de prioridades en la reducción del riesgo y la atención de la emergencia.

2. Lucas Marín, Antonio. *La comunicación en las empresas y en las organizaciones*. Dosch Comunicación. Barcelona, 1997. p.163.

3. Organización Panamericana de la Salud. *Manual de comunicación en desastres*. Material en preparación.

4. Luca Marín, Antonio; García Galera, Carmen; y Ruiz San Román, José Antonio. *Sociología de la comunicación*. Editorial Trotta. Madrid, 1999.

El equipo de comunicación: características y funciones

El equipo de comunicación es el puente entre los miembros de la institución, el personal asistencial, los científicos, los responsables de la toma de decisiones y los potenciales afectados. Este equipo maneja las herramientas para sintetizar la información y presentarla al público en términos de fácil comprensión, sin desvirtuar ni distorsionar el contenido técnico y conservando siempre la coherencia entre la política institucional y el plan de comunicación.

La función del equipo de comunicación es el diseño, ejecución y evaluación del plan de comunicación para el sector salud, dentro de la gestión del riesgo. Esta función implica algunas actividades importantes:

- Realizar el diagnóstico situacional y comunicacional del riesgo.
- Identificar y caracterizar a los actores y sectores involucrados en la emergencia volcánica y sus necesidades de comunicación.
- Colocar en la agenda pública los temas de gestión del riesgo.
- Construir mecanismos, propiciar diálogos y establecer alianzas estratégicas.
- Identificar y priorizar las situaciones de riesgo que pueden mejorarse mediante procesos comunicacionales.
- Elaborar los mensajes de acuerdo con las necesidades de información de la institución y demás actores involucrados en el riesgo.
- Asesorar y acompañar al vocero de la institución para el manejo de la información pública.
- Diseñar indicadores y mecanismos para facilitar la evaluación continua y la socialización de los resultados de los planes de comunicación y de emergencia.
- Sistematizar la experiencia a partir de un proceso permanente de evaluación, y difundir los resultados de la aplicación tanto de los planes de comunicación como de la gestión del riesgo en su conjunto.

El vocero de la institución

Es la persona responsable de las declaraciones ante los medios de comunicación y ante la comunidad. Debe tener un conocimiento amplio del tema, los planes y las operaciones que se realizan en un momento específico de la gestión del riesgo. El vocero es una persona diferente al comunicador social, por ello es necesario que:

- Esté autorizado por la institución para entregar informaciones oficiales.
- Conozca con anterioridad sus funciones como vocero de la institución.
- Trabaje con el comunicador o con el equipo de comunicación de la institución antes de

salir ante los medios, para concretar el mensaje y preparar la forma de transmitirlo.

- Se sienta seguro hablando con los medios y con otras instituciones, y transmite confianza y credibilidad con la información que proporciona.
- Conozca qué información interesa a los medios de comunicación, a la institución y a los posibles receptores.
- Se asegure de que la institución entregue con anticipación a los periodistas información básica sobre los temas que pueden ser tratados en entrevistas, ruedas de prensa, etc.

En resumen y respondiendo a los principios de la gestión del riesgo, se trata de establecer estrategias de comunicación que involucren un trabajo al interior de las instituciones de salud -públicas y privadas- y un trabajo interinstitucional para la generación de alianzas. Este proceso debe basarse en la anticipación, agilidad, calidad y credibilidad.

Primero. Identificar las necesidades, evaluar la situación interna (capacidad de la institución) y externa (condiciones de riesgo), y analizar los medios disponibles.

Segundo. Definir quiénes serán los responsables de qué funciones y en qué momento de la gestión del riesgo.

Tercero. Designar un vocero oficial de la institución para situaciones y temas específicos.

Cuarto. Capacitar al personal de la institución, de las comunidades y de otras organizaciones con las cuales se han establecido alianzas, para el cumplimiento de las funciones respectivas. Esto incluye también a los posibles voceros del sector salud para el manejo adecuado de la información y de los medios de comunicación, así como la formación de los periodistas y responsables de medios en el tema de las erupciones volcánicas y el manejo de los desastres.

Respondiendo a los principios de la gestión del riesgo, se trata de establecer estrategias de comunicación que involucren un trabajo al interior de las instituciones de salud -públicas y privadas- y un trabajo interinstitucional para la generación de alianzas. Este proceso debe basarse en la anticipación, agilidad, calidad y credibilidad.

3 Los ámbitos de la comunicación interna

La comunicación interna es el conjunto de relaciones y procedimientos que se generan dentro de la institución y que le permiten orientar las acciones hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Un buen proceso de comunicación dentro de las instituciones parte del reconocimiento de cada una de las personas que laboran en ella, más allá de las funciones que desempeñan. De esta manera, su sentido de pertenencia y motivación con respecto a la institución, así como la formación y especialización de cada una de las personas, garantizan la implementación del plan de gestión del riesgo en general, convirtiéndolo en una tarea sencilla y eficaz.

En la comunicación interna podemos resaltar tres aspectos: el ámbito político, los canales o soportes que utiliza y la capacidad de interpretar y procesar la información.

Ámbito político: hace referencia a los objetivos, la misión y la visión institucionales, y a los procedimientos internos de la institución para la toma de decisiones, la distribución de roles y funciones, y las normas de convivencia existentes.

Estos elementos orientan las acciones de cada institución, por lo tanto, los planes de emergencia y de comunicación, las estrategias para la gestión del riesgo y las medidas de preparación y respuesta frente al riesgo volcánico, deberán ser coherentes con estos planteamientos.

Solo en la medida en que el personal interno conoce los objetivos de la institución, participa en la toma de decisiones desde su función particular y tiene acceso a la información sobre planes, políticas y programas institucionales, puede comprometerse y respaldar las acciones en cada fase de la gestión del riesgo.

Canales o soportes de la información institucional: comprenden desde los medios impresos -como boletines, carteleras e informes-, medios electrónicos como la intranet, hasta las relaciones interpersonales a través de reuniones.

Estos medios y espacios pueden aprovecharse por la institución para preparar a su personal en la gestión del riesgo en los siguientes aspectos: socializar los planes de emergencia y de comunicación; presentar la distribución de funciones en relación con la respuesta a una crisis volcánica; informar acerca de las acciones o medidas adoptadas para el cuidado de la salud y la vida en caso de emergencia.

Para mantener y promover la comunicación interna en el sector salud en relación a la gestión del riesgo volcánico, se proponen las siguientes medidas:

- Destinar un espacio fijo en los boletines periódicos institucionales o en las carteleras internas para entregar datos breves y frecuentes sobre las acciones de preparación y/o de res-

puesta frente a erupciones volcánicas. Dependiendo de las características de cada institución y de sus necesidades, algunos posibles temas de comunicación son: ubicación de rutas y lugares seguros en la edificación, personas encargadas de ciertas tareas durante la emergencia, medidas para el cuidado de la salud, políticas institucionales para gestión del riesgo, sistemas de alerta interna, etc.

- Aprovechar espacios de reunión -ordinarios o extraordinarios- para comunicar y educar al personal sobre el riesgo volcánico y la responsabilidad del sector salud.
- Establecer canales de información a través de los cuales se puedan activar los planes de emergencia, socializar la explicación de boletines de los organismos científicos y mantener actualizada la información relacionada con la situación actual del riesgo volcánico. Algunos ejemplos de estos canales son los sistemas de altavoz, la intranet, un centro de información permanente, radiofrecuencias y directorio telefónico para ubicación del personal en caso de una emergencia.
- Programar actividades periódicas de entrenamiento y socialización como simulaciones o talleres que permitan identificar perfiles y habilidades particulares para cada fun-

ción requerida en las fases de la gestión del riesgo. Estas acciones, además, fortalecen la capacidad de trabajo en equipo y refuerzan el compromiso de los miembros de la institución.

Capacidad de interpretar y procesar internamente la información externa: es un recurso estratégico que se refiere a la capacidad de las organizaciones para, en situaciones de crisis, responder adecuadamente y adaptarse a las condiciones particulares de cada contexto.

Este aspecto está en estrecha relación con los dos anteriores -políticas y canales de comunicación- y se refiere a la necesidad de que los organismos del sector salud estén permanentemente organizados y preparados para responder ante un desastre y participar en la recuperación. Ninguna institución sobrevive a un desastre sin mantener contacto con el exterior, es decir, con otras organizaciones y personas que pueden respaldar sus acciones o que, por el contrario, las reclaman.

La articulación de los tres aspectos descritos favorece la calidad de la comunicación interna al mantener los flujos de información, la coordinación de tareas y el compromiso del personal en un nivel adecuado.

Igualmente, la coordinación interna de la institución debe ser permanente, con todos los

Para mantener la comunicación interna en el sector salud se debe destinar un espacio fijo en los boletines periódicos institucionales o en las carteleras y aprovechar espacios de reunión para difundir y analizar con el personal sobre el riesgo volcánico y la responsabilidad del sector salud, establecer canales de información para activar los planes de emergencia y programar actividades periódicas de entrenamiento y capacitación.

componentes -departamentos, unidades, dependencias o áreas de trabajo- pues cada uno es un eslabón indispensable para el cumplimiento de las tareas en cualquier situación. Todo esto per-

mite al sector salud actuar como una estructura organizada, firme y preparada para responder ante el fenómeno volcánico, sin que se genere un desastre interno.

Comunicación interna

Ámbito político

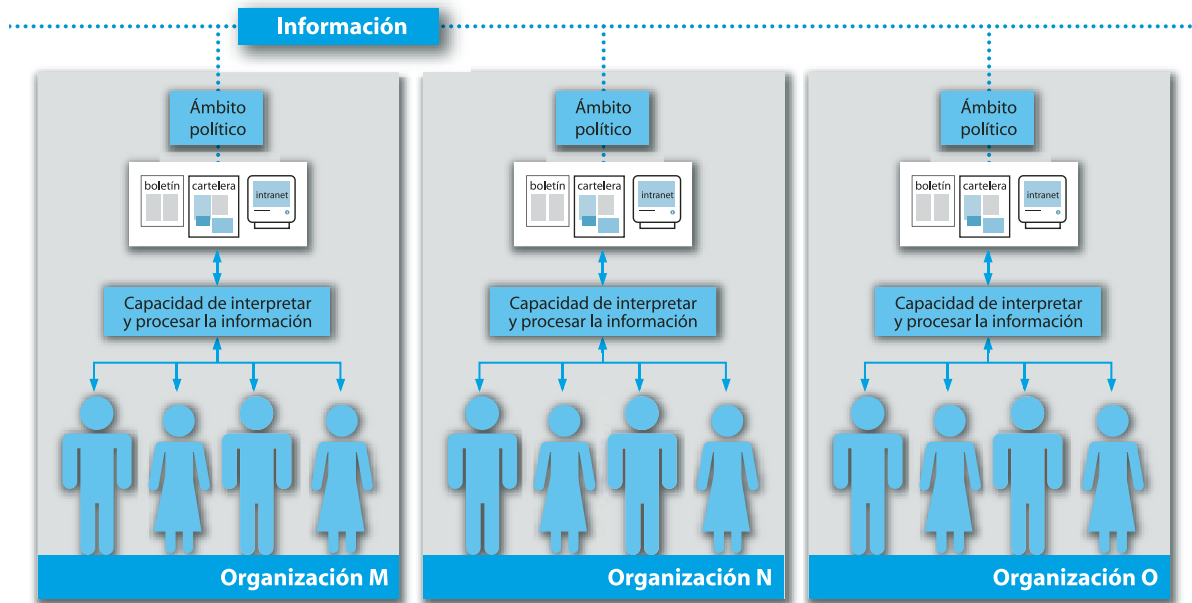
Objetivos, misión, visión, procedimientos internos para la toma de decisiones, distribución de roles y funciones, normas de convivencia existentes.

Canales o soportes que utiliza

Medios impresos (boletines, cartelera, informes), medios electrónicos (intranet), relaciones interpersonales (reuniones)

Capacidad de interpretar y procesar la información

Recurso estratégico para responder adecuadamente y adaptarse a las condiciones particulares de cada contexto.



4 Comunicación externa: las alianzas

La institución existe dentro de un contexto, nunca está aislada, es parte de un conjunto de relaciones que influyen en el comportamiento interno. Cuando esta condición está clara es posible hablar de una coordinación interinstitucional, la cual permite que varias organizaciones concentren su acción en un área específica, apoyando y apoyándose en otras instituciones para que no se dupliquen los esfuerzos.

Este escenario de la comunicación se concreta en las alianzas que la institución establece con públicos externos, con comunidades y con otras instituciones, llamadas alianzas interinstitucionales.

Gestionar las relaciones interinstitucionales implica el contacto y la relación entre las instituciones, es decir, generar un sistema de comunicación que permita un continuo y oportuno intercambio de información de acuerdo con los componentes de la gestión del riesgo. Esta coordinación permite el análisis conjunto de los factores de riesgo para optimizar los siguientes aspectos: la toma de decisiones, la posibilidad de construcción de relaciones horizontales, la definición de responsabilidades, limitantes y funciones de las organizaciones, y un manejo adecuado de los recursos disponibles.

Para generar un sistema de comunicación apropiado, las alianzas estratégicas más importantes del sector salud, en la gestión del riesgo volcánico son:

Alianzas con institutos científicos

El sector salud necesita coordinar acciones y obtener información para hacer más efectivo el cumplimiento de sus responsabilidades frente al riesgo volcánico. Los institutos científicos encargados de la vigilancia y el monitoreo de los volcanes son una fuente fundamental, pues proporcionan la información indispensable con la cual el sector salud formula y activa los planes para la gestión del riesgo por amenaza volcánica.

Los institutos científicos “informan acerca del tipo de señales volcánicas que algunas veces conducen a una erupción, porque si ellos no dan el aviso requerido y una erupción ocurre, las consecuencias serían muy serias”.⁵

El sector salud debe establecer alianzas con los organismos científicos de manera permanente. Algunas condiciones relacionadas con la información que entregan estos institutos científicos y que el sector salud tiene que tener presente, son las siguientes:

- Los científicos utilizan varios métodos para monitorear el volcán y determinar si erup-

Gestionar las relaciones interinstitucionales implica generar un sistema de comunicación con un continuo y oportuno intercambio de información, que permita el análisis conjunto de los factores de riesgo, optimizando la toma de decisiones, la definición de responsabilidades y un manejo adecuado de los recursos disponibles.

5. Mora, Héctor. *Información y comunicación con institutos científicos*. Manizales, 2004.

cionará y en qué momento aproximado. Los métodos para pronosticar las erupciones volcánicas se basan principalmente en las mediciones de los cambios que genera el magma emergente, en los índices de temblores, hinchamiento del suelo, emisión de gases, variaciones del pulso gravitacional y otras propiedades físicas. El personal del sector salud necesita recordar que la información se basa en probabilidades y no en certezas, por lo que se podrían generar falsas alarmas. Es esencial considerar que el pronóstico volcánico no es exacto y que no todas las reactivaciones volcánicas provocarán una erupción.

- Los institutos científicos generan información sobre el comportamiento pasado y presente de los volcanes más cercanos. Esta información permite analizar los probables efectos sobre la salud de las personas y las principales medidas para enfrentarlos.
- El sector salud necesita distinguir entre declaraciones que anuncian un peligro inmediato (horas o días) y aquellas que corresponden solamente a una eventual amenaza (años futuros, décadas o siglos). Si estas distinciones no están claras, se puede generar una gran confusión. Por esta razón, es muy importante que los científicos responsables de definir los probables comportamientos de un volcán y el impacto de la erupción, presenten sus informes en un lenguaje sencillo y sin ambigüedad.

- Durante una crisis es importante que el equipo científico sea claro y paciente. Si un mensaje no es entendido deberá repetirse de distintas maneras y tan seguido como sea necesario, hasta que su significado se haya comprendido completamente.
- Generalmente, cuando se altera la tranquilidad de un volcán que ha permanecido dormido durante mucho tiempo es muy difícil pronosticar cuándo puede ocurrir una erupción y, si ésta ocurre, cuál será su intensidad y su comportamiento probable. Por esto, los planes y procedimientos necesitan ser lo suficientemente flexibles para ser adaptados a condiciones rápidamente cambiantes.

Alianzas con los medios de comunicación

Los medios de comunicación (radio, prensa, televisión) tienen una participación fundamental durante una situación de erupción volcánica, y muchas veces la información efectiva puede significar la diferencia entre la vida y la muerte. Por eso, en los momentos de calma, se debe promover acuerdos con los medios de comunicación en todos los niveles: con los directivos, editores y reporteros de prensa, radio, televisión y medios comunitarios. Esto permitirá contar con ellos para la difusión de mensajes en las diferentes fases de la gestión del riesgo.

Si bien los acuerdos y las alianzas con los medios deberían establecerse antes de la erupción volcá-

nica, hay que reconocer que solo durante la emergencia éstos mostrarán una mayor apertura para que el sector salud difunda sus mensajes. Esta realidad plantea un reto para las organizaciones del sector salud involucradas en la gestión del riesgo: construir la credibilidad como fuente de información ante los medios y fortalecer el sentido de interdependencia con periodistas y directores, desde antes de la ocurrencia de un evento volcánico.

Esta relación se puede estrechar mediante actividades permanentes de socialización, capacitación e información, organizadas por las instituciones del sector salud para abordar el tema del riesgo volcánico y la salud, concertar el lenguaje que se debe utilizar en situaciones de desastre y el contenido de los mensajes de acuerdo con los niveles de alerta. Estos espacios permiten que el personal de salud y el de los medios de comunicación socialicen sus necesidades, procedimientos e intereses en relación a la comunicación durante emergencias volcánicas.

El sector salud debe conocer la operación, las características y especificidades de los diferentes medios de comunicación para establecer alianzas sólidas con ellos y sacar el máximo provecho de su actividad informativa (ver el Anexo No.2: Principales formas de comunicación, pág.68).

En términos generales, para mantener una relación fluida con los medios de comunicación, el sector salud deberá tener en cuenta que:

- Los medios suelen tener una agenda apretada. Los reporteros deben recopilar y preparar información en horarios muy limitados, esto implica que las instituciones de salud respeten y cumplan con las horas y fechas acordadas para entrevistas, ruedas de prensa y otras reuniones. Si el evento lo permite, envíe las invitaciones a los medios de comunicación al menos con dos semanas de anticipación. Sea breve en sus presentaciones y entregue material escrito o digital sobre aquellos temas que requieran información más amplia y precisa (ver el Anexo No.6: ¿Cómo organizar una conferencia de prensa?, pág.80).
- Los medios de comunicación dependen de sus públicos, de manera que seleccionan la información con este criterio, buscando transmitir los mensajes que más impactan e interesan a las audiencias. Presente sus boletines de prensa e informes de manera que los datos tengan un interés general, sean actuales, novedosos y útiles para quienes lo recibirán. Solo entregue información que pueda sustentar o verificar. Nunca recurra al sensacionalismo (ver el Anexo No. 4: Boletín de prensa, pág.74).

Los medios de comunicación masiva (radio, prensa y televisión) tienen una participación fundamental durante una erupción volcánica, y muchas veces la información efectiva puede significar la diferencia entre la vida y la muerte. Se deben promover acuerdos antes de la erupción volcánica con los directivos, editores y reporteros.

- Los medios de comunicación necesitan cautivar a sus audiencias con elementos de interés. Cuando la actividad volcánica es mínima o nula, invite a personajes reconocidos para que asistan a las actividades programadas sobre gestión del riesgo (como simulaciones, seminarios, conferencias, demostraciones, etc.).
- Los medios requieren información constante durante la situación de crisis. Si el sector salud proporciona información veraz, clara, concisa y oportuna a los medios de comunicación, está asegurando la difusión de sus mensajes; de lo contrario los medios buscarán otras fuentes de información.
- Los medios tienen la responsabilidad social de informar con calidad, pero en su afán por la noticia pueden tergiversar la información. Siempre haga un seguimiento de los boletines, entrevistas y declaraciones que el sector salud o su institución entrega a los medios y la forma como éstos los transmiten. Archive copias de cada mensaje enviado para evaluar el proceso comunicativo de la institución y para solicitar rectificaciones si es necesario.
- Solamente algunos miembros de los medios de comunicación están capacitados en el tema de los desastres y su conocimiento suele ser superficial. Aproveche los períodos de calma para preparar anticipadamente un conjunto de mensajes que serán difundidos en el momento oportuno; por ejemplo: recomenda-

ciones para el cuidado de la salud después de una erupción volcánica. Este material estará listo para entregar a los medios de comunicación -como a las comunidades, organizaciones, entidades, etc.- en cualquier momento y así reducirá la probabilidad de que se difundan informaciones apresuradas, imprecisas o mal enfocadas.

Alianzas con agentes educativos y otros sectores sociales

Una comunidad organizada, capacitada y bien informada es un sujeto activo, capaz de desenvolverse eficazmente ante un evento volcánico. La comunicación educativa es un proceso que puede generar importantes transformaciones sociales orientadas a la reducción del riesgo ante eventos volcánicos; es una estrategia para formar poblaciones capaces de reducir la vulnerabilidad y de enfrentar eficazmente los efectos del desastre. En los procesos educativos participan diversas instituciones: sector educativo, gobiernos locales, organizaciones sociales, organismos no gubernamentales, instituciones públicas y privadas involucradas en la gestión del riesgo.

Estas alianzas estratégicas permiten desarrollar propuestas en la localidad o en la región, lo que amplía e incrementa la acción del sector salud especialmente en el ámbito de la socialización comunitaria, fundamental en la preparación y en la respuesta a la emergencia volcánica.

El propósito es contar con agentes sociales entrenados y en contacto permanente con las instituciones para horizontalizar las acciones y aumentar la capacidad de acción en la preparación y la respuesta ante las erupciones volcánicas.

Los procesos educativos desarrollan aptitudes, actitudes y conocimientos para que la población implicada alcance una comprensión cabal de un fenómeno volcánico posible o probable, las medidas para su prevención y las principales acciones para reducir su impacto. Se trata de fomentar actitudes ciudadanas para prevenir los efectos de una erupción volcánica, más que para remediarlos; es decir, se debe incentivar una cultura de la prevención. Las acciones tendientes a conseguir este propósito son:

- Procesos educativos a largo plazo que comienzan cuando los volcanes están en reposo y se prolongan en las diferentes fases de la gestión del riesgo volcánico. El éxito depende de su permanencia y continuidad.
- Inclusión de medidas para prevenir los efectos de las erupciones volcánicas en la salud de las personas, tanto en los niveles educativos formales (mediante la inclusión de objetivos y contenidos en el currículo educativo de escuelas, colegios y universidades) como en los espacios informales.

- Desarrollo de procesos permanentes de comunicación educativa para lograr una participación efectiva de la población en las acciones de preparación, respuesta y recuperación.
- Producir material educativo de alta calidad científica, metodológica y didáctica para uso de diferentes grupos de la comunidad.
- Incentivar la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación como: correo electrónico, página web, bibliotecas virtuales, simulaciones, etc., para divulgar acciones preventivas que permitan contrarrestar los efectos de las erupciones volcánicas en la salud.
- Involucrar permanentemente a los educadores del sector salud en procesos de comunicación educativa con la población en general.
- Promover procesos de comunicación alternativa como concursos, desfiles, periódicos murales, simulacros, eventos masivos, etc.

Finalmente, el apoyo económico y político es determinante para que el plan tenga sostenibilidad en el tiempo, por lo cual es necesario incluir a los sectores económicos y a la clase política. Además, su participación fortalece la capacidad de movilización conjunta de los actores sociales. Para lograr su participación es importante organizar encuentros donde se

Los procesos de comunicación educativa desarrollan aptitudes, actitudes y conocimientos para que la población implicada alcance una comprensión cabal de un fenómeno volcánico posible o probable, las medidas para su prevención y las principales acciones para reducir su impacto.

presente de manera clara la información técnica y operativa orientada a la búsqueda de respaldos financieros y compromisos sociales que amplíen la movilidad y cobertura de las acciones, en las diferentes fases de la gestión del riesgo.