

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**El comunicador social y su experiencia en acción de desastres**

DAVID OSWALDO DE LEÓN VILLEDA

Guatemala, mayo de 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**El comunicador social y su experiencia en acción de desastres**

Trabajo de tesis presentado por  
**DAVID OSWALDO DE LEÓN VILLEDA**

Previo a optar al título de  
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesora de tesis  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González

Guatemala, mayo de 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García  
Consejo Directivo

**Representantes Docentes**

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio  
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

**Representantes Estudiantiles**

Anaité Machuca  
Mario Barrientos

**Representante Egresado**

M.A. Johnny Michael González Batres

**Secretaria Administrativa**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Tribunal Examinador**

Dra. Aracelly Krisanda Mérida González, Presidenta  
Dr. Marco Julio Ochoa España, Revisor  
Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón, Revisor  
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo, Examinador  
M.A. José María Torres Carrera, Examinador  
M.A. Sandra Carolina Rojas Miranda, Suplente



Universidad de San Carlos de Guatemala<sup>141-17</sup>  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 02 de octubre de 2017  
Dictamen aprobación 123-17  
Comisión de Tesis

Estudiante  
*DAVID OSWALDO DE LEÓN VILLEDA*  
Carné: 2585 46573 0101,  
Registro académico: 200318141  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Coordinación de Tesis en el inciso 1.6 del punto 1 del acta 009-2017 de sesión celebrada el 29 de septiembre de 2017 que literalmente dice:

*1.6 Comisión de Tesis acuerda: Aprobar al (la) estudiante DAVID OSWALDO DE LEÓN VILLEDA, carné: 2585 46573 0101, registro académico: 200318141, proyecto de tesis: EL COMUNICADOR SOCIAL Y SU EXPERIENCIA EN ACCIÓN DE DESASTRES. B) Nombrar como asesor(a) a: Dra. Aracelly Krisanda Mérida González*

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del *Normativo para la Realización de Tesis*, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

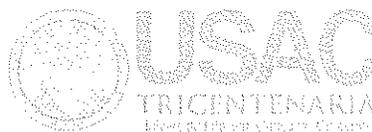
Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AKMG/Anaijr



“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN



Guatemala, 08 de marzo de 2018  
Comité Revisor/ NR  
CT-Akmg 013-2018

Estudiante  
**DAVID OSWALDO DE LEÓN VILLEDA**  
Carné: 2585 46573 0101,  
Registro académico: 200318141  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante

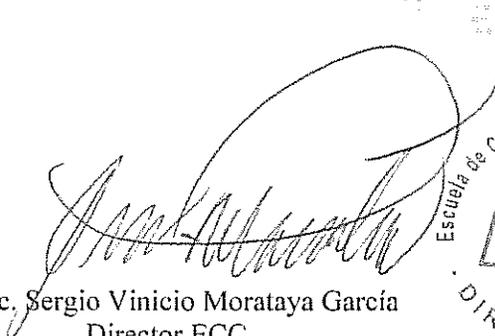
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que la Dirección de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y esta comisión nombraron al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: *"EL COMUNICADOR SOCIAL Y SU EXPERIENCIA EN ACCIÓN DE DESASTRES"*.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Dra.	Aracelly Krisanda Mérida González	presidente(a)
Dr.	Marco Julio Ochoa España	revisor (a)
Dr.	Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón	revisor (a)

Atentamente,

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

  
M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García  
Director ECC



  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



C.C. comité revisor  
Archivo/exediente  
AM/SVMG/AJr



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



## Autorización informe final de tesis por Terna Revisora

Guatemala, 02 de abril de 2018

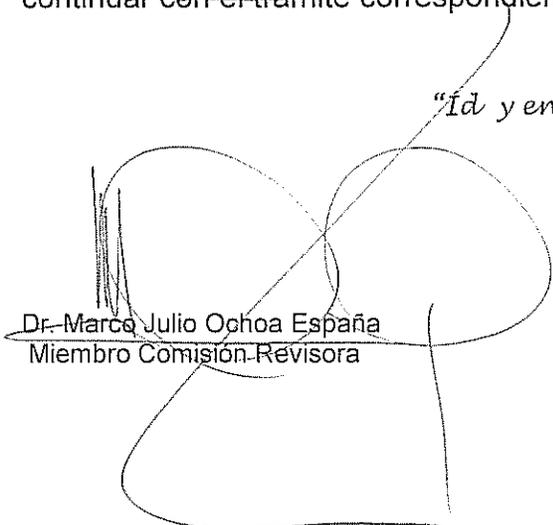
Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, zona 12

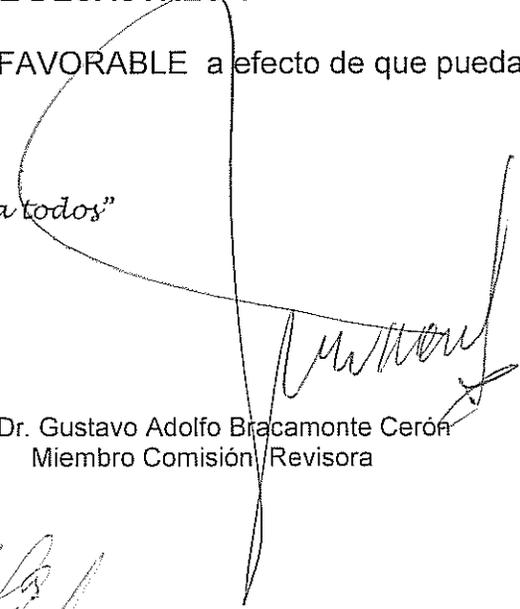
Estimada Doctora Mérida

Atentamente informamos a ustedes que el estudiante David Oswaldo De León Villeda, Registro académico 200318141, Carné 2585 46573 0101. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su **TESIS** cuyo título es: **"EL COMUNICADOR SOCIAL Y SU EXPERIENCIA EN ACCIÓN DE DESASTRES"**.

En virtud de lo anterior, se emite **DICTAMEN FAVORABLE** a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

*"Id y enseñad a todos"*

  
Dr. Marco Julio Ochoa España  
Miembro Comisión Revisora

  
Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón  
Miembro Comisión Revisora

  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Presidenta Comisión Revisora



Guatemala, 17 de abril de 2018  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
CT-Akmg-No.032-18

*Estudiante*

David Oswaldo De León Villeda  
Carné: 2585 46573 0101,  
Registro académico: 200318141  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

*Estimado(a) estudiante:*

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: "EL COMUNICADOR SOCIAL Y SU EXPERIENCIA EN ACCIÓN DE DESASTRES", siendo ellos:

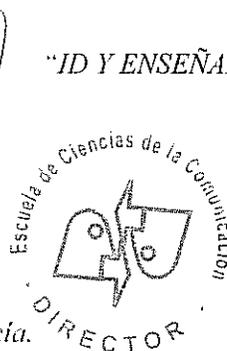
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González	presidente(a)
Dr. Marco Julio Ochoa España	revisor (a)
Dr. Gustavo Adolfo Bracamonte Cerón	revisor (a)
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo	examinador(a)
M.A. José María Torres Carrera	examinador(a)
M.A. Sandra Carolina Rojas Miranda	suplente

Cuando Secretaría nos indique la fecha de su examen privado se la estaremos confirmando vía correo electrónico, por lo que solicitamos este pendiente del mismo.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

  
M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.  
Director ECC



"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis





Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación <sup>141-17</sup>



Guatemala, 11 de mayo de 2018  
Orden de impresión/NR  
CT-Akmg- No. 025-18

Licenciado (a)  
David Oswaldo De León Villeda  
Carné: 2585 46573 0101  
Registro académico: 200318141  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado (a) Licenciado (a):

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título: "EL COMUNICADOR SOCIAL Y SU EXPERIENCIA EN ACCIÓN DE DESASTRES", se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García  
Director ECC



Dra. Aracelly Kristinda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Para efectos legales, el autor es el único responsable del contenido de este trabajo.

## AGRADECIMIENTOS ESPECIALES

- A Dios** Gracias por el don de la vida, por todas las bendiciones, las pruebas y por el trabajo que me permite aportar a mi país.
- A mis tres pilares** Mis tres mujeres, las que me formaron y que gozan de la presencia de Dios, lo que soy es por ustedes:  
mi mamá, Marta Leticia Villeda Pérez de De León (†)  
mi abuelita, María del Carmen Recinos Rodríguez (†)  
mi mamá Lita, Elena Margarita Villeda Recinos (†)
- A mi papá** Lionel Oswaldo De León Barrios, gracias por todo el esfuerzo hecho por nosotros, mi educación es fruto de lo que sembraste.
- A mis hermanas** Marta Lucía y Luisa María De León Villeda, saben que las amo, gracias por todo.
- A la Fam. Cruz Coronado** Gracias por el apoyo, por adoptarme en su familia y porque nunca me dejaron solo. No tengo como pagar todo lo que han hecho. Mi éxito se lo debo a ustedes.
- A la Fam. Cruz Villeda** Por el apoyo general que me han brindado, todos y todas son increíbles personas. Gracias por enseñarme a trabajar y ser responsable.
- A mi familia en general** Agradecido porque en ningún momento dudaron del apoyo brindado, gracias por los consejos y atenciones.
- A mis amigos** Ustedes son los hermanos que elegí, gracias por todo.
- A mis compañeros de trabajo** Gracias por el apoyo y los ánimos de siempre.
- A la Dra. Aracelly Mérida** Gracias por no dejarme solo en este proceso, sus palabras, ánimos y consejos los valoro mucho.
- A usted** Gracias por consultar esta información, se comparte para que más personas y especialmente comunicadores, se comprometan en la gestión integral para la reducción del riesgo de desastre.

## Índice

	<b>Página</b>
Resumen	i
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Anotaciones preliminares</b>	
1.1 Título del tema	1
1.2 Introducción	1
1.3 Antecedentes	3
1.4 Justificación	4
1.5 Descripción y delimitación del tema	5
1.6 Objetivos	6
1.6.1 Objetivo General	6
1.6.2 Objetivos específicos	6
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Marco Teórico</b>	
2.1 Teorías de comunicación y desastre	7
2.2 Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-	9
2.2.1 Institución	9
2.2.2 Riesgo	12
2.2.3 Amenazas naturales o provocadas	14
2.2.4 Desastre	16
2.2.5 Categorización de eventos adversos: crisis, emergencia, desastre y catástrofe	17
2.2.6 Reducción de desastres o reducción del riesgo	18
2.2.7 El público y la percepción del riesgo	20
2.3 Comunicación en desastres	22
2.3.1 Acciones de comunicación para la gestión del riesgo de desastre	22
2.3.2 La comunicación en los tres tipos de gestión para la reducción del riesgo	23

2.3.3	Uso de los medios de comunicación en la prevención de desastres	25
2.3.4	Las nuevas tecnologías en los procesos de información y comunicación social para la gestión del riesgo de desastre	26
2.3.5	Aspectos éticos de la comunicación en emergencias	28
2.4	Comunicador social en el contexto de desastres	30
2.4.1	¿Qué es un comunicador social?	30
2.4.2	Las funciones del comunicador social	31
2.4.3	El comunicador social y la gestión del riesgo de desastres	34
2.4.4	El comunicador social, los medios de comunicación y los desastres	38
<b>Capítulo 3</b>		
<b>El comunicador social y su experiencia en acción de desastre</b>		<b>43</b>
3.1	La preparación del comunicador social	44
3.2	Características del comunicador social en acción de desastres	49
3.3	Experiencias en acción de desastres	50
3.3.1	Deslizamiento Cerro Los Chorros	50
3.3.2	Terremotos en Haití y Chile	53
3.3.3	Erupción del volcán Pacaya y Tormenta Tropical Agatha	56
3.3.4	Terremoto en Japón y alerta de tsunami para la región	67
3.3.5	Depresión Tropical 12-E	71
3.3.6	Terremoto 7 de noviembre de 2012	74
3.3.7	Fuerte sismo 7 de julio de 2014	80
3.3.8	Deslizamiento El Cambray II	82
3.3.9	Falta mantenimiento puente Belice	90
3.3.10	Sismos de junio y septiembre 2017	92
3.4	Recomendaciones para el comunicador social en acción de desastre	95
<b>Conclusiones</b>		<b>97</b>
<b>Recomendaciones</b>		<b>99</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>		<b>102</b>

## Resumen

Cada año en Guatemala se registran emergencias asociadas a fenómenos naturales en donde la población resulta damnificada o víctima de los mismos, hay pérdidas y daños a infraestructura, pérdida de medios de vida, todo esto causado por la interacción de las amenazas naturales y la vulnerabilidad que como población hemos creado, dando como resultado las noticias que los medios de comunicación nos presentan, especialmente durante la temporada de lluvias o bien por eventos que no se pueden predecir como los sismos.

A lo largo de la historia Guatemala ha resultado afectada por este tipo de eventos, ciclones tropicales, erupciones volcánicas, hundimientos, deslizamientos y ahora se debe contemplar los eventos que son causados por el ser humano como las marchas o protestas donde personas resultan afectadas, así como eventos masivos como conciertos que reúnen a buena cantidad de personas.

Toda esta información llega a las familias del país, presentada por periodistas quienes acuden a instituciones para obtener mayores detalles de lo que acontece por los desastres. En estas instituciones son atendidos por un comunicador social que comparte datos, brinda recomendaciones o aclara cualquier inconveniente que la población hace llegar a los medios de comunicación.

En una situación de emergencia el rol del comunicador social cambia completamente, aunque su función principal será la de atender a los medios de comunicación que con mayor cobertura buscarán datos, evaluaciones y resultados, pero también deberá desarrollar otras funciones que por ser la persona que maneja la información le serán solicitados internamente para que autoridades tomen decisiones en atención de las personas afectadas y damnificadas.

El presente trabajo desarrolla todos los conceptos que actualmente se utilizan en el país, pero también a nivel internacional, para la comprensión de factores de riesgo de desastres y que cada nación debe velar por minimizar los efectos que los fenómenos naturales puedan ocasionar.

Incluye terminología que comunicadores sociales deben conocer en gestión integral para la reducción del riesgo de desastres; detalla aspectos éticos en la comunicación de incidentes, trabajando desde el nivel de preparación con la población, respondiendo a interrogantes de los medios al momento que ocurre una emergencia e incluye los mecanismos de recuperación que se implementan luego de ocurrido un desastre; a todo esto, se le conoce como el antes, durante y después de una emergencia.

El centro de esta monografía lo constituye la experiencia que en 10 años de laborar para la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -SE CONRED-, he desarrollado, dando a conocer lo complejo que en algunas ocasiones resulta ser encargado o enlace entre medio de comunicación y población al cumplir con la función de portavoz. En la mayor parte del trabajo se señala la prioridad que el país debe adoptar ya que a lo largo de los últimos años los eventos han ido en aumento.

Ser el portavoz institucional de la SE-CONRED ha sido un reto, llevar 10 años en el cargo también lo es, requiere compromiso, dedicación, responsabilidad, respeto y sinceridad, pero todo esto tiene el propósito de humanizar la información, algo en lo que creo firmemente.

# Capítulo 1

## Anotaciones preliminares

### 1.1 Título del tema

El comunicador social y su experiencia en acción de desastres.

### 1.2 Introducción

“La información oportuna salva vidas” es uno de los lemas que la Dirección de Comunicación Social de la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –SE-CONRED-, utiliza al hacer notar la importancia que la comunicación tiene en situaciones de emergencia, conociendo lo que determinado fenómeno natural podría causar en el país y por lo tanto evitar o reducir el número de personas víctimas de desastres.

Previo a la ocurrencia del impacto de un fenómeno natural, tomando en cuenta aquellos fenómenos que se pueden predecir, debe realizarse y utilizar los medios de comunicación como aliados en el proceso de fortalecer una cultura de prevención, brindando recomendaciones a la población. Aunque en realidad el brindar las recomendaciones debería de ser parte de los espacios o programas que los medios de comunicación tienen.

Estableciendo previamente el impacto de un fenómeno natural, la información que se traslada a la población es vital para mantener la calma, compartiendo recomendaciones y medidas preventivas, utilizando herramientas de comunicación para que la población conozca cómo enfrentarlas.

El brindar información en situación de desastres debe hacerse de forma profesional, organizando conferencias de prensa, dando declaraciones a los periodistas que cubren la institución y preparando toda la información posible para que la población conozca lo que ocurre durante ese lapso de respuesta.

Realizar ese proceso forma parte del accionar del comunicador social quien a través de sus palabras dará tranquilidad y confianza a la población que en una situación de desastres necesita tener el panorama completo y conocer lo que las autoridades realizan para brindar la mejor atención a las que personas que lo necesitan.

Guatemala es un país con amenazas naturales como los eventos geológicos (sismos, erupciones volcánicas, deslizamientos), hidrometeorológicos (inundaciones, derrumbes, deslizamientos), químicos (uso de materiales industriales), socio organizativos (protestas, marchar, eventos masivos), entre otros. Esta información debe compartirse a toda la población fortaleciendo el conocimiento del riesgo.

Entre las emergencias que en los últimos 10 años han ocurrido en el país se encuentra la Depresión Tropical 16 en septiembre de 2008; el deslizamiento en el cerro Los Chorros en enero 2009; la ausencia de lluvia en el 2009 que generó inseguridad alimentaria en el Corredor Seco; la erupción del volcán Pacaya y la tormenta tropical Agatha en mayo de 2010; el enjambre sísmico en Santa Rosa de julio a noviembre de 2011 y el impacto de la depresión tropical 12-E en octubre del mismo año; el terremoto del 7 de noviembre de 2012; el fuerte sismo del 7 de julio de 2014; el deslizamiento en El Cambray II en octubre de 2015; y en junio y septiembre de 2017 los eventos sísmicos que causaron daños nuevamente en el SurOccidente del país.

Parte de las emergencias indicadas se encuentran en el contenido de este trabajo, así como otros eventos internacionales que causaron efectos indirectos en el país como los terremotos en Haití y Chile en 2010; así como el terremoto y tsunami en marzo 2011 en Japón que causaron que Guatemala activara procedimientos para que la población estuviera informada.

Para el presente trabajo comparto mi experiencia como comunicador social de la SE-CONRED en acciones de información a los medios de comunicación y por ende a la población en general durante un desastre.

### **1.3 Antecedentes**

Actualmente en la Escuela de Ciencias de la Comunicación –ECC- de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-, no se cuenta con material teórico que ejemplifique la forma como el comunicador social, encargado de brindar la información a los medios de comunicación, debe desenvolverse al momento de dar las declaraciones a los representantes de los medios. Con base a las experiencias que en este trabajo se describen, se pone a disposición de la población estudiantil y de la población en general las acciones que el comunicador social de la SE-CONRED realiza durante una emergencia o desastre.

En Guatemala la entidad encargada de la gestión integral para la reducción del riesgo a los desastres es la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres De Origen Natural o Provocado -CONRED-, y como indica su Ley (Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED: p.3) “debido a las características del territorio guatemalteco, derivadas de su posición geográfica y geológica hace susceptible al país a la ocurrencia periódica de fenómenos generadores de desastres que con su caudal de pérdidas de vidas humanas, materiales y económicos provocan la paralización y retraso del desarrollo”.

“El objeto de esta ley es crear la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres Naturales o Provocados, con el propósito de prevenir, mitigar, atender y participar en la rehabilitación y reconstrucción por los daños derivados de los efectos de los desastres” (Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED: p.3).

Fuentes (2011: p.19) en su tesis “Cumplimiento de la Ley de Radiocomunicaciones, respecto a mensajes de prevención de amenaza sísmica por la radio en Guatemala” indica otra de las funciones que señala la Ley de la CONRED como la de “organizar, capacitar y supervisar a nivel nacional, regional, departamental, municipal y local a las comunidades para establecer una cultura de reducción de desastres, con acciones claras antes, durante y después de la ocurrencia, a través de la implementación de programas de organización, capacitación, educación, información, divulgación y otros que considere necesario”.

En cumplimiento a lo que indica la Ley de la CONRED se debe fortalecer el trabajo de información y divulgación a nivel nacional para que más personas conozcan las amenazas a las que nuestro país se encuentra expuesto, ahí la importancia que futuros profesionales egresados de la ECC conozcan más del riesgo existente en Guatemala y de las experiencias que a lo largo de 10 años he podido obtener al desempeñarme como portavoz de la SE-CONRED.

#### **1.4 Justificación**

Ser la persona encargada de manejar la imagen y la información oficial de una institución no es sencillo, es necesario tomar en consideración varios elementos y tener claro que el profesionalismo, compromiso, responsabilidad y respeto son los valores indispensables que el comunicador social debe poseer.

Desde la postura al brindar la información hasta la forma de expresión son factores que calificarán el desempeño del buen comunicador social, sin olvidar otros elementos que a lo largo del tiempo se comprenden muy bien.

Algo que no se debe olvidar es el obtener la información a través de los canales internos que la institución, organización o empresa tiene establecidos, determinando quienes pueden ser los portavoces de la entidad para evitar que muchos hablen y al final exista contradicciones.

La presente monografía es un trabajo que tuvo como finalidad compartir a los estudiantes de la ECC la experiencia del soporte académico recibido, así como la vivencia en el desempeño de mi función como comunicador social y principalmente en acción de desastre.

### **1.5 Descripción y delimitación del tema**

El fin primordial de la presente monografía es compartir mis experiencias como comunicador social al desarrollar la vocería de la SE-CONRED que lidera la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres, experiencias vividas en 10 años de laborar para la institución.

Se establecen en este material los conceptos de amenaza natural, vulnerabilidad y riesgo, así como de reducción del riesgo de desastres y comunicador social con sus funciones al informar antes, durante y después de una emergencia.

Como encargado de manejar la información en acción de desastre requiere mucha responsabilidad, por ello se abordarán conceptos importantes para que el futuro profesional se desenvuelva al desempeñar el cargo de comunicador social.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Describir la experiencia de un comunicador social en acción de desastres.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

- Detallar las labores que realiza el comunicador social como portavoz institucional en la Secretaría Ejecutiva de la CONRED.
- Destacar las principales cualidades necesarias para desempeñar el rol de portavoz institucional en situación de emergencia.
- Narrar las experiencias del comunicador social que labora como portavoz institucional de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Teorías de comunicación y desastre**

La comunicación es un elemento primordial del ser humano, por lo tanto, en gestión integral para la reducción del riesgo de desastres también juega un papel importante. Gaeta (2015: p.109) indica que “los conocimientos cada vez más profundos derivado del estudio de la percepción del riesgo se fueron reflejando en el modo de concebir y organizar las actividades de comunicación. A este antecedente investigativo, se le suma la reflexión teórica desde una óptica comunicológica que generó el análisis de los acontecimientos históricos y ambientales acaecidos durante las últimas décadas. Ambos factores entrelazados configurando el marco propicio para el desarrollo de una nueva disciplina de la Teoría de la comunicación: la comunicación del riesgo”.

En el contexto de países latinoamericanos se habla de una comunicación para desastres que de acuerdo con fuentes citadas por Gaeta (2015) posee dos funciones capitales: la informativa y la formativa. La informativa en la comunicación para desastres consiste principalmente en la provisión de datos, la relación de hechos y facilitación de nexos y contactos. Mientras que, la función formativa persigue esencialmente persuadir a las personas que adopten determinadas conductas que favorezcan la prevención de desastres. De estas dos funciones principales deviene la tipología de comunicación que concierne a la reducción de desastres: la información pública y la comunicación educativa. Ambos tipos de comunicación se conjugan para inter-potenciarse y así multiplicar su impacto en servicio de la reducción de desastres.

Remarca Gaeta (2015: p.113) que autores definen la información pública aplicada a la reducción de desastres como la divulgación clara, prudente y oportuna de datos correctos sobre la incidencia, el desarrollo y las consecuencias de desastres a fin de instar y ayudar a la población a comportarse proyectivamente respecto de ellos y, por otra parte, es el favorecimiento de nexos operativos entre funcionarios

especializados en desastres, autoridades políticas y técnicas y periodistas y de contactos para entendimiento de todos ellos con la colectividad susceptible de resultar víctima de esos desastres.

Bratschi (2007) comparte en un artículo para la Revista EIRD Informa que la gestión de la comunicación le otorga valor a la gestión del riesgo, dinamiza, promueve, influye, persuade, facilita la comprensión, modifica conductas y actitudes. La comunicación se eleva ya al rango de proceso imprescindible en toda acción preventiva o de respuesta, en toda planificación destinada a la reconstrucción o a la rehabilitación, en caso de desastre. Provee insumos básicos para que tanto emisores y perceptores se relacionen acertadamente, interactúen proactivamente y puedan establecer una óptima retroalimentación.

La consultora Bratschi (2007) añade que “cuando nos referimos a la comunicación social del riesgo aludimos también a información y divulgación, integrante del proceso y conformada por: la explicación del origen de la amenaza, prevención y preparación; así como la descripción de los distintos grados de vulnerabilidad y sus modos de reducción.”

En su contribución, Bratschi (2007) infiere que la comunicación social del riesgo adquiere dos momentos en su implementación, desde los sectores públicos y privados afectados a la prevención y atención de desastres:

- a) Sensibilizando a la sociedad para que autoperciba su debilidad ante determinada amenaza y descubra sus fortalezas para disminuir las consecuencias negativas de tales amenazas.
- b) Promoviendo acciones que reduzcan su vulnerabilidad de modo que se prepare adecuadamente para enfrentar cualquier evento que pueda convertirse en desastre.

## **2.2 Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-**

### **2.2.1 Institución**

En Guatemala la entidad encargada de “prevenir, mitigar, atender y participar en la rehabilitación y reconstrucción por los daños derivados de los efectos de los desastres” es la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres Naturales o Provocados -CONRED- objetivo que se establece en el artículo 1 del Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED, que señala en el artículo 2 que “la Coordinadora Nacional estará integrada por dependencias y entidades del sector público y del sector privado.”

Dentro de las finalidades de la CONRED se encuentran (Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED: p 6):

- a) Establecer los mecanismos, procedimientos y normas que propicien la reducción de desastres, a través de la coordinación interinstitucional en todo el territorio Nacional;
- b) Organizar, capacitar y supervisar a nivel nacional, regional, departamental, municipal y local a las comunidades, para establecer una cultura en reducción de desastres, con acciones claras antes, durante y después de su ocurrencia, a través de la implementación de programas de organización, capacitación, educación, información, divulgación y otros que se consideren necesarios;
- c) Implementar en las instituciones públicas su organización, políticas y acciones para mejorar la capacidad de su coordinación interinstitucional en las áreas afines a la reducción de desastres de su conocimiento y competencia e instar a las privadas a perseguir idénticos fines;
- d) Elaborar planes de emergencia de acuerdo a la ocurrencia y presencia de fenómenos naturales o provocados y su incidencia en el territorio nacional;
- e) Elaborar planes y estrategias en forma coordinada con las instituciones responsables para garantizar el restablecimiento y la calidad de los servicios públicos y líneas vitales en casos de desastres;

- f) Impulsar y coadyuvar al desarrollo de los estudios multidisciplinarios, científicos, técnicos y operativos sobre la amenaza, vulnerabilidad y riesgo para la reducción de los efectos de los desastres, con la participación de las Universidades, instituciones y personas de reconocido prestigio;
- g) La Junta Ejecutiva podrá: Declarar de Alto Riesgo cualquier región o sector del país con base en estudios y evaluación científica y técnica de vulnerabilidad y riesgo para el bienestar de vida individual o colectiva. No podrá desarrollarse ni apoyarse ningún tipo de proyecto público ni privado en el sector, hasta que la declaratoria sea emitida en base a dictámenes técnicos y científicos de que la amenaza u ocurrencia ha desaparecido; y
- h) Elaborar el reglamento de la presente ley.

Los órganos que integran la CONRED son: “Consejo Nacional para la Reducción de Desastres; Junta y Secretaría Ejecutiva para la Reducción de Desastres; Coordinadora Regional para la Reducción de Desastres; Coordinadora Departamental para la Reducción de Desastres; Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres; Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres” (Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED: p 10).

En el artículo 7 de la Ley de la CONRED se indica que “el órgano superior de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres será el Consejo Nacional y estará integrado por el sector público, entidades autónomas y por el sector privado, y se integrará por un representante titular y un suplente, quienes laborarán en forma ad honorem de las siguientes instituciones.”

- a) Ministerio de la Defensa Nacional, quien la coordinará
- b) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
- c) Ministerio de Educación
- d) Ministerio de Finanzas Públicas
- e) Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas

- f) Ministerio de Gobernación
- g) Coordinador de la Junta y Secretaria Ejecutiva de la Coordinadora Nacional, quien asistirá a las reuniones con voz pero sin voto
- h) Cuerpo de Bomberos Nacionales
- i) Asamblea de Presidentes de los Colegios Profesionales
- j) Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras.

La CONRED la integran varias dependencias y el Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED establece que el órgano superior es el Consejo Nacional y se aclara que “la Secretaría Ejecutiva es el órgano de ejecución de las decisiones del Consejo Nacional y de la Junta Ejecutiva y tiene a su cargo la dirección y administración general de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres de Origen Natural o Provocado, sin perjuicio de las competencias y atribuciones que corresponden al Consejo Nacional y a su Coordinador.”

Para cumplir con lo establecido en el Reglamento 49-2012, la Secretaría Ejecutiva se organiza estructuralmente en dos Subsecretarías, una de Gestión de Reducción del Riesgo y la otra de Coordinación y Administración. A su vez la Subsecretaría de Gestión de Reducción del Riesgo es el órgano sustantivo integrada por las Direcciones de Gestión Integral de Reducción de Riesgos a Desastres, de Mitigación, Preparación, Respuesta, Recuperación y del Sistema de Comando de Incidentes.

El órgano administrativo está conformado por la Subsecretaría de Coordinación y Administración integrada por las Direcciones de Coordinación, Comunicación Social, Logística, Recursos Humanos, Financiera y Administrativa.

Como órganos de apoyo técnico, la Secretaría Ejecutiva de la CONRED tiene a la Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, y

las Unidades de Asesoría Específica y de Información Pública. En cuanto al órgano de control es la Unidad de Auditoría Interna.

Cada uno de los órganos que integran la Secretaría Ejecutiva de la CONRED tienen establecidos sus atribuciones generales y específicas y el Reglamento 49-2012, indica el trabajo que deben realizar.

Anteriormente la CONRED era el Comité Nacional de Emergencias -CONE- que se conformó en 1969 desde el Ejército de Guatemala para dar respuesta al Huracán Francelia que afectó a muchos guatemaltecos. En 1996 el CONE pasó a ser la CONRED hoy en día.

### **2.2.2 Riesgo**

Riesgo es “la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas” (Terminología sobre la Reducción del Riesgo de Desastres: p.33)

La Política Nacional para la Reducción de Riesgo a los Desastres en Guatemala (p. 19) señala que “el riesgo es el producto de la interacción de la sociedad con la naturaleza; a través de la historia, las actividades económicas que ha emprendido el ser humano han provocado cambios al medio ambiente, producto de la presión que ejercen sobre éste.”

“Reconociéndose el riesgo como producto de una combinación compleja de vulnerabilidad y amenaza”, se enfatiza en la Política Nacional para la Reducción de Riesgo a los Desastres en Guatemala (p. 19) y agrega que el riesgo es dinámico, pues ni las sociedades ni el medio ambiente son estáticos, en consecuencia, el riesgo visto como probabilidad de daños y pérdidas a futuro, se genera por la interacción, por un lado, de las fuerzas que generan vulnerabilidades y, por el otro, exposición física a una amenaza.

La Política Nacional (p. 20) subraya la condición del país al referirse que el territorio guatemalteco “se encuentra expuesto a multiamenazas, sin embargo, debe comprenderse que el riesgo a los desastres no depende únicamente de la amenaza, sino también de las condiciones de vulnerabilidad que favorecen a la ocurrencia de desastres, es decir, la materialización de la construcción social del riesgo”.

Para comprender el riesgo debemos conocer también a qué se refiere al hablar de amenaza y vulnerabilidad. “La íntima relación entre ambos factores determina el riesgo, por lo que son ingredientes que debemos conocer muy bien”, Morales (2006: p.25).

“Cuando hablamos de la amenaza, su definición nos refiere al peligro latente que representa la posible manifestación, dentro de un período de tiempo, de un fenómeno peligroso de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre, que puede producir efectos adversos en las personas, los bienes y servicios, así como en el ambiente. También se hace hincapié en que una amenaza es un factor de riesgo externo de un elemento o grupo de elementos expuestos, que se expresa como la probabilidad de que un evento se presente con una cierta intensidad, en un sitio específico y dentro de un período de tiempo definido”, Morales (2006: p.25).

Es necesario también indicar las clasificaciones de amenaza, que pueden ser naturales y provocadas, según se indica en el Manual de Gestión para la Reducción del Riesgo a los Desastres en los Procesos de Desarrollo Municipal lo da a conocer:

### 2.2.3 Amenazas Naturales o Provocadas

Amenazas naturales:

**Hidrometeorológicas:** procesos o fenómenos con origen en cambios bruscos de la atmósfera y del clima, ejemplo: los huracanes, las tormentas tropicales, las sequías, etc.;

**Geológicas:** procesos o fenómenos con origen en la actividad natural de la tierra, por ejemplo, las erupciones volcánicas, terremotos, movimientos de masas, etc.;

**Biológicas:** procesos o fenómenos de origen orgánico o que son transmitidos por vectores biológicos. Ejemplos: brotes de enfermedades epidémicas, enfermedades en plantas y animales.

Amenazas provocadas:

**Antropogénicas:** éstas tienen su origen en la actividad puramente humana y pueden ser:

- Sociales: concentraciones de población, personas desplazadas, incendios, accidentes, etc.;
- Sanitarios-ecológicas: epidemias, contaminación de aguas, aire y suelos, plagas, deforestación, etc.;
- Tecnológicas: son las condiciones tecnológicas o industriales, lo que incluye accidentes, procedimientos inseguros, fallas en la infraestructura o actividades humanas específicas. Ejemplos: contaminación industrial, radiación nuclear, desechos tóxicos, accidentes de tránsito, etc. Pueden surgir como resultado del impacto de una amenaza natural.

**Socio-naturales:** son las circunstancias que incrementan la ocurrencia de ciertos procesos o fenómenos (aludes, inundaciones, hundimientos, sequías, etc.) más

allá de sus probabilidades razonables, debido a la interacción de las amenazas naturales con las actividades humanas. Estas pueden reducirse y evitarse a través de una gestión prudente y sensata.

Conociendo las amenazas identificadas a nivel internacional, mismas a las que Guatemala se encuentra expuesta, ahora también se debe conocer la vulnerabilidad. El documento La vulnerabilidad asociada a los desastres de CONRED (2012: p.9), destaca que con base a las investigaciones realizadas define a la vulnerabilidad como “una condición de fragilidad o susceptibilidad construida histórica y socialmente, determinada por factores socioculturales y ambientales, asociados al desarrollo que caracteriza y predispone a un individuo o sociedad a sufrir daños en caso del impacto de un fenómeno natural, amenaza socio-natural o antropogénica afectando su capacidad de recuperación.”

“Partiendo de este concepto se establece que sean tomadas en cuenta ocho vulnerabilidades para el país. La vulnerabilidad técnica ha logrado desarrollar y encontrar fórmulas para su medición y es en la que se han enfocado los mayores esfuerzos de estudio. Pero no podemos dejar a un lado el enfoque social, donde el centro es el ser humano”, CONRED (2012: p.9).

Dichas vulnerabilidades, consideradas por la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, son:

1. **Física:** se refiere a la localización de la población en zona de riesgo físico, condición provocada por la pobreza y la falta de oportunidades para una ubicación de menor riesgo. Sin embargo, esta vulnerabilidad trasciende la condición de pobreza, pues existen viviendas lujosas ubicadas en zonas de alto riesgo.
2. **Económica:** se observa una relación indirecta entre los ingresos económicos en los niveles nacional, regional, local o poblacional y el impacto de los fenómenos

físicos. Es decir, la pobreza aumenta el riesgo de desastre y dificulta el proceso de recuperación y reconstrucción.

3. **Social:** se produce un grado deficiente de organización y cohesión interna de la sociedad bajo riesgo, que limita su capacidad de prevenir, mitigar o responder a situaciones de desastres, asimismo su capital social es insuficiente para lograr alianzas que permitan su recuperación.
4. **Técnica:** se refiere a las inadecuadas técnicas de construcción de viviendas, edificios e infraestructura básica utilizadas en áreas de riesgo.
5. **Educativa:** se refiere a las altas tasas de analfabetismo, niveles bajos de escolaridad, falta de programas educativos que proporcionen información sobre el medio ambiente, sobre el entorno, los desequilibrios y las formas adecuadas de comportamiento individual o colectivo en caso de amenaza o de situación de desastre.
6. **Ambiental:** relacionada con la pérdida de la convivencia armónica del ser humano con la naturaleza, por la dominación por destrucción.
7. **Institucional:** está relacionada con la obsolescencia y rigidez de las instituciones, en las cuales la burocracia, la prevalencia de la decisión política y el dominio de criterios personalistas, impiden respuestas adecuadas y ágiles a la realidad existente y demoran el tratamiento de los riesgos o sus efectos.
8. **Política:** concentración de la toma de decisiones, centralismo en la organización gubernamental y la debilidad en la autonomía de los ámbitos regionales, locales y comunitarios, lo que impide afrontar los problemas.

#### **2.2.4 Desastre**

En el Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED, se define el desastre como “toda calamidad pública o acontecimiento que produce, en una comunidad o población, alteración de su entorno físico y social, que puede causar pérdidas humanas y materiales, por efecto de un suceso natural o provocado, que incide negativamente sobre la capacidad normal de respuesta de la comunidad o las comunidades afectadas, y que requiere de coordinación y ayuda externa para afrontarlo”.

“Una serie interrupción en el funcionamiento de una comunidad o sociedad que ocasiona una gran cantidad de muertes al igual que pérdidas e impactos materiales, económicos y ambientales que exceden la capacidad de la comunidad o la sociedad afectada para hacer frente a la situación mediante el uso de sus propios recursos”, así describe el desastre la Terminología sobre reducción del riesgo de desastres (p. 13 y 14).

Otras definiciones de desastre las indica Bratschi (2007: p.5) destacando que “en la Red de Estudios Sociales sobre Desastres se han definido los desastres como *problemas no resueltos del desarrollo*. La capacidad para resolver esos problemas depende de la capacidad para transformar las relaciones entre las comunidades humanas y los ecosistemas de los cuales formamos parte o con los cuales sostenemos cualquier tipo de interacción.”

Añade Bratschi (2007: p.5) que “los desastres no surgen simplemente porque sí, ni aparecen de la nada, de manera espontánea. Por el contrario, son procesos que se van gestando de manera gradual, como consecuencia de la interacción entre la dinámica de la naturaleza y las distintas dinámicas de las comunidades que se relacionan con ella, por eso se afirma que los desastres constituyen *construcciones sociales*.”

### **2.2.5 Categorización de eventos adversos: crisis, emergencia, desastre y catástrofe**

Para una fácil comprensión de la información y terminología que utilizan los medios de comunicación es necesario conocer el significado de crisis, emergencia, desastres y catástrofe. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.12 y 13) lo determina:

“*Crisis*. Alteración o desequilibrio en el estado emocional de la persona que se ve incapaz de recuperarse y salir de ella con los recursos de afrontamiento que

habitualmente emplea. Las crisis relacionadas con la vivencia de desastres son situacionales. Pueden ocurrir tanto a nivel personal como a nivel social y por lo general representan un cambio traumático en la vida o en la salud de una persona.”

“*Emergencia*. Situación adversa, a veces repentina e imprevista, que hace necesario tomar decisiones inmediatas y acertadas para superarla. Puede afectar a una persona, un grupo social, una comunidad, una región o país, y su atención se hace con recursos propios, sin requerir de ayuda externa de ningún tipo.”

“*Desastre*. A diferencia de los dos conceptos anteriores, es un evento adverso que se manifiesta en un territorio determinado y cuya magnitud altera en gran medida la vida cotidiana de las personas, sus bienes, actividades y servicios, provocando un retroceso en el desarrollo previamente planificado.”

“*Catástrofe*. Cuando el evento adverso que se suscita es de enormes proporciones, con un alto número de víctimas y daños, y se excede la capacidad del país para dar atención y respuesta a la situación con los recursos propios disponibles.”

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.13) indica que principalmente son los desastres y las catástrofes los que ocasionan las mayores pérdidas económicas y cantidad de víctimas, sufrimiento y dolor en las personas.

### **2.2.6 Reducción de desastres o reducción del riesgo**

Estos dos términos son regularmente utilizados al hablar de gestión del riesgo, por un lado, la reducción de desastres enfocados en salvar y proteger la vida de las personas pero que no aborda otros aspectos que la reducción del riesgo si contempla como los mecanismos integrales de análisis, así como la inversión o planificación considerando la variable de riesgo.

En referencia a estos dos términos, Gaeta (2015: p.49) en su tesis doctoral comparte terminología referente a la reducción de desastres “conjunto de actividades preventivas, de preparación, respuesta y recuperación que se establecen con la finalidad de proteger a la población, la economía y el medio ambiente de los efectos destructivos de los desastres naturales u otro tipo de catástrofes”.

También hace referencia a la reducción del riesgo de desastres “el concepto y la práctica de reducir el riesgo de desastres mediante esfuerzos sistemáticos dirigidos al análisis y a la gestión de los factores causales de los desastres, lo que incluye la reducción del grado de exposición a las amenazas, la disminución de la vulnerabilidad de la población y la propiedad, una gestión sensata de los suelos y del medio ambiente, y el mejoramiento de la preparación ante los eventos adversos.”

Morales (2006: p.69) señala que reducción del riesgo de desastres se concibe como las “medidas de intervención compensatorias dirigidas a cambiar o disminuir las condiciones de riesgo existentes y acciones prospectivas de control, con el fin de evitar futuras condiciones de riesgo. Son medidas de prevención-mitigación que se adoptan con anterioridad de manera alternativa, prescriptiva o restrictiva, con el fin de evitar que se presente un fenómeno peligroso, o para que no genere daños, o para disminuir sus efectos sobre la población, los bienes y servicios, y el ambiente.”

Por lo tanto, hablar de reducción de desastres es hablar del aseguramiento de “un desarrollo sostenible que depende tanto del contexto político como de los tres aspectos básicos del desarrollo sostenible: sociocultural, económico y ambiental; así como las consideraciones particulares de cada región. Para promover la sostenibilidad de la reducción de desastres, es preciso reconocer y utilizar eficientemente las relaciones existentes entre las metas sociales, económicas y ambientales a fin de reducir el riesgo de amenazas.” Gaeta (2015: p.29).

La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2009: p.6) va más allá y hace una diferencia entre la reducción del riesgo de desastres y la gestión del riesgo de desastres. Establece que la reducción del riesgo de desastres “se refiere al marco conceptual de elementos que tienen la función de minimizar vulnerabilidades y riesgos en una sociedad, para evitar (prevención) o limitar (mitigación y preparación) el impacto adverso de las amenazas, dentro del amplio contexto del desarrollo sostenible.”

En cuanto a la gestión del riesgo de desastres se dice que “incluye pero va más allá de la reducción del riesgo de desastres, agregando una perspectiva de gestión que combina la prevención, mitigación y preparación con respuesta.”

### **2.2.7 El público y la percepción del riesgo**

En el año 2015 se realizó en Japón la tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas en donde se adoptaron los nuevos lineamientos a nivel mundial en gestión integral para la reducción del riesgo de desastre conocido como el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030. En este documento se establecieron cuatro prioridades y la primera de éstas es Comprender el riesgo de desastres.

Dicha prioridad se refiere a “las políticas y prácticas para la gestión del riesgo de desastres que deben basarse en una comprensión del riesgo de desastres en todas sus dimensiones de vulnerabilidad, capacidad, grado de exposición de personas y bienes, características de las amenazas y entorno. Esos conocimientos se pueden aprovechar para la evaluación del riesgo previo a los desastres, para la prevención y mitigación y para la elaboración y aplicación de medidas adecuadas de preparación y respuesta eficaz para casos de desastres”, Organización de Naciones Unidas (2015: p.14).

Para lograr lo anterior la Organización de Naciones Unidas (2015: p.15) establece que deben “elaborar, actualizar periódicamente y difundir, como corresponda,

información sobre el riesgo de desastres basada en la ubicación, incluidos mapas de riesgos, para los encargados de adoptar decisiones, el público en general y las comunidades con riesgo de exposición a los desastres” pero también señala que debe “evaluar, registrar, compartir y dar a conocer al público, de manera sistemática, las pérdidas causadas por desastres y comprender el impacto económico, social, sanitario, educativo y ambiental y en el patrimonio cultural, como corresponda, en el contexto de la información sobre la vulnerabilidad y el grado de exposición a amenazas referidas a sucesos específicos”, remarco esto porque al compartir y dar a conocer el riesgo la percepción del público será diferente.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.13) enfatiza que “la percepción del riesgo puede ser diferente entre una persona y otra. Mucha gente vive en riesgo desconociendo las condiciones de peligro a las que está expuesta o por el contrario teniendo conocimiento del peligro, convive con el riesgo, asumiéndolo como algo cotidiano y familiar, sin esperar que se pueda manifestar un desastre.”

Agrega la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.13) que “las percepciones del riesgo de las poblaciones están sustentadas en la mayoría de los casos en sus propias experiencias, por lo que son un complemento necesario al conocimiento científico de los especialistas. En la medida en que se tenga en cuenta estas experiencias en las estrategias a implementar para reducir los riesgos, se posibilitará una mayor apropiación de la población”, por ello el Marco de Sendai prioriza como número uno el comprender el riesgo de desastres para evitar que sucedan o que el impacto sea menor, conociendo el área donde se habita y los factores de riesgo a las que se encuentra expuesta una comunidad.

## **2.3 Comunicación en desastres**

### **2.3.1 Acciones de comunicación para la gestión del riesgo de desastres**

La consultora Bratschi (2007) en la Revista EIRD Informa comparte que todos comunicamos, es intrínseco al ser humano, pero en gestión del riesgo hay que hacerlo con claridad, oportunidad, adaptabilidad, eficiencia y precisión, por eso también se necesita una gestión de la comunicación.

Palm (2002: p.2 y 3) comparte recomendaciones que desde el sector comunicación se pueden implementar en la gestión del riesgo de desastres:

- a) “Difundir conocimientos científicos y tecnológicos de los riesgos y amenazas. Los avances científicos y tecnológicos permiten pronosticar muchos fenómenos naturales. Los medios masivos pueden tener un papel fundamental en la prevención y en la fase de alerta temprana mediante la publicación de mensajes educativos que lleguen a grandes grupos de personas a través de la radio, televisión, periódicos y ahora medios digitales;
- b) Incorporarse a los programas de planificación y corresponsabilidad interinstitucional con sectores de inequívoca competencia en estas áreas;
- c) Incorporar tanto a los medios masivos como los alternativos para lograr los objetivos de esta fase, a los que deben sumarse también las instituciones académicas y gremiales de comunicación;
- d) La comunicación social, por el acceso que tiene a públicos masivos, debe convertirse en factor fundamental de una cultura de prevención y aunada a las instituciones educativas puede fomentar la capacitación individual y colectiva. El papel de la comunicación en estos procesos alude a la intermediación entre expertos, gobierno y comunidad para hacer accesible a la población el conocimiento de los riesgos;
- e) El sector comunicación debe estar revestido de capacitación y educación integral y debe practicar procesos de participación de la comunidad para generar procesos de comunicación social y no solamente de información;

- f) Para evitar desinformación y abuso en la función informativa y comunicacional es necesario elaborar un código de comportamiento ético de los comunicadores en momento de desastre.”

### **2.3.2 La comunicación en los tres tipos de gestión para la reducción del riesgo**

Actualmente a nivel internacional se habla de tres tipos de gestión para la reducción del riesgo: gestión correctiva, gestión prospectiva y gestión reactiva. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.15) la gestión correctiva “se refiere a la adopción de medidas y acciones de manera anticipada para reducir las condiciones de riesgo ya existentes. Se aplica en base a los análisis de riesgos teniendo en cuenta la memoria histórica de los desastres, buscando fundamentalmente revertir o cambiar los procesos que construyen los riesgos.”

La gestión prospectiva “implica adoptar medidas y acciones en la planificación del desarrollo para evitar que se generen nuevas condiciones de riesgo. Se desarrolla en función de riesgos aún no existentes y se concreta a través de regulaciones, inversiones públicas o privadas, planes de ordenamiento territorial, etc.” Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.15).

La gestión reactiva “implica la preparación y la respuesta a emergencia, de tal modo que los costos asociados a las emergencias sean menores, se presente un cuadro de daños reducido y la resiliencia sea alta.” Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.15).

Conociendo los tres tipos de gestión, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.19 y 20) detalla los tipos de comunicación que se pueden emplear para cada una:

Gestión correctiva “la comunicación puede enfocarse a la promoción de medidas y acciones de prevención y mitigación que coadyuven a reducir la vulnerabilidad y los riesgos existentes, así como incrementar y fortalecer las capacidades y la resiliencia comunitaria. Puede también fomentar estrategias concertadas de planificación y ordenamiento territorial que promuevan, por ejemplo, la reubicación de asentamientos humanos y de instalaciones críticas como escuelas y hospitales ubicados en zonas de alto riesgo a sitios seguros, la organización y preparación comunitaria en desastres y la ejecución de obras de mitigación, entre otros.”

Gestión prospectiva “en esta fase la comunicación es fundamental porque permite que las personas tengan acceso a la información y el conocimiento sobre riesgos futuros que podrían presentarse en el territorio al ser transformado por la acción del ser humano o por las dinámicas propias de la naturaleza. La comunicación puede ayudar a fortalecer la cultura de prevención en la población mediante mensajes y campañas específicos y ayudar a promover acciones que permitan incrementar la resiliencia comunitaria ante los desastres, promoviendo una participación activa de los sectores público y privado para que se constituyan en protagonistas en la reducción de riesgos y en el manejo eficaz de emergencias.”

Gestión reactiva “la cobertura de los medios se puede enfocar en la preparación institucional y comunitaria para responder de la mejor forma al desastre. Puede, por ejemplo, informar sobre la realización de simulacros en las comunidades, dar a conocer los planes de contingencia promovidos por las autoridades competentes, informar sobre cómo funcionan los sistemas de alerta temprana, apoyar al público y a los entes científicos y técnicos cuando se reactive la respuesta y durante los procesos de rehabilitación y reconstrucción posteriores a la emergencia o al desastre. En esta gestión es fundamental que el comunicador transfiera información confiable a la población sobre la magnitud del evento suscitado, la posibilidad de manifestación de otros eventos relacionados.”

### **2.3.3 Uso de los medios de comunicación en la prevención de desastres**

Para determinar el uso de los medios de comunicación en la prevención de desastres debemos partir de tres situaciones que se presentan: el antes, durante y después de un desastre, cada una de las situaciones tiene sus propios elementos importantes, partiendo que la esencia es salvar vidas y esto se logra brindando información a través de los medios de comunicación.

El uso de los diferentes medios de comunicación parte de la estrategia de comunicación que la institución responsable de la prevención de desastres plantea con mensajes y contenido que traslade a los periodistas que cubren a la entidad.

Morales (2006: p.22) señala que “no se debe olvidar que el trabajo informativo de la prensa incluye una alta carga de responsabilidad social, desde el punto de vista de su actividad como servicio público. Y esa responsabilidad comienza desde la urgente necesidad de generar conciencia sobre las acciones preventivas, así como de la inversión pública en esas tareas. La información es, en primer lugar, un derecho que confiere poder y tal vez sea la única tarea en previsión de desastres que puedan permitirse las personas vulnerables. El rol de la prensa y los medios de comunicación es tan importante en la gestión del riesgo de desastres.”

Con los medios de comunicación se debe de trabajar en diferentes etapas como el antes trasladando elementos que permitan que trasladen la información a la población de las amenazas y las vulnerabilidades a cada una de ellas, eso facilita la comprensión y preparación que deben tener.

En el durante, etapa de emergencia, destaca Morales (2006: p.22) el enriquecimiento documental adquirido de manera previa también puede coadyuvar en las tareas de rescate, localización de damnificados o extraviados, localización de familiares, así como la indicación de ubicación de albergues y centros asistenciales.

Y en el después, se trata de compartir acciones en procesos de recuperación y reconstrucción que se estén implementando, por ello se debe tener el seguimiento respectivo con los medios de comunicación y trasladar la información para que la población conozca el uso de donaciones y presupuesto designado para las personas afectadas en un desastre.

Pero el trabajo con los medios de comunicación en prevención de desastres no finaliza ahí, se deben continuar con diferentes procesos en temas de prevención directamente, lo que se busca es que la población comprenda el riesgo, que se prepare ante cualquier emergencia, que lleve a cabo procesos de mitigación, que comparta con familiares de la necesidad de fortalecer la cultura de prevención y principalmente que a través de los medios de comunicación diariamente se establezca la información frecuente de amenazas y las vulnerabilidades identificadas en un territorio, todo esto forma parte de la estrategia de comunicación que la entidad responsable de prevención de desastres debe implementar con medios de comunicación.

#### **2.3.4 Las nuevas tecnologías en los procesos de información y comunicación social para la gestión del riesgo de desastre**

Es vital que las diferentes entidades utilicen la tecnología para compartir las acciones que implementan y en la gestión del riesgo de desastres son herramientas vitales para fortalecer la cultura de prevención.

En la actualidad se encuentra la información de forma rápida, en la palma de la mano ya que desde un dispositivo celular se puede tener acceso a diferentes temas, investigando en la internet los temas que interesan, contrario a lo que en años anteriores sucedía, las personas debían asistir a una biblioteca o bien acercarse a las instituciones a solicitar informes, todo esto ha cambiado y la información se encuentra en la web o bien se solicita la información a través de un correo electrónico.

Otras fuentes de información también lo integran las Redes Sociales como Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, entre otros, en donde sin ningún costo las instituciones pueden compartir información con mapas o animaciones para una fácil comprensión. En el caso de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, se utilizan dichos espacios para dar a conocer temas de prevención, mitigación, respuesta y recuperación, garantizando la continuidad de la información para la población, además de interactuar con los usuarios de estas redes sociales.

Las Redes Sociales forman parte de las Tecnologías de Información y Comunicación, más conocidas como TICs que de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.51) “son un conjunto de técnicas dinámicas y recursos que se requieren para el manejo eficiente de la información y están directamente relacionadas con la informática, el Internet, y las telecomunicaciones. Entre ellas podemos encontrar los equipos de cómputo y telecomunicación, los programas informáticos y las redes necesarias para procesar la información, almacenarla, administrarla, transmitirla y lo que es más importante: encontrarla.”

“Gracias a los medios de comunicación y a las nuevas facilidades tecnológicas, especialmente el Internet, la comunicación es cada vez más fácil, económica y eficiente, procurando a las masas cada vez mayor acceso a la información y al conocimiento. Las nuevas tecnologías son inmateriales ya que la materia principal es la información. Permiten la interconexión y la interactividad, son instantáneas y tienen elevados parámetros de imagen y sonido”, Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.51).

Actualmente existe el periodismo interactivo en donde sin necesidad de ser periodistas, señala la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.52) cualquier persona en la actualidad puede desde una computadora o celular subir fotos, videos, entrevistas, actualizar blogs, grabar audios,

editar un video o bien transmitir en vivo informando de diferentes hechos. Aunque también se debe tener mucho cuidado porque en ocasiones algunos usuarios publican información falsa, por lo tanto, la institución debe tener un lineamiento o proceso de verificación para constatar que la información es real.

No aprovechar la tecnología sería no revolucionar en la nueva forma de informar o bien de comunicar ya que permite la interacción con los usuarios, obteniendo así mayores datos en cuanto a reportes o solucionar dudas en gestión integral para la reducción del riesgo de desastres.

Con todos esos elementos tecnológicos, permite una mayor comprensión del riesgo, permite compartir información en temas de prevención, utilizar infografías para una explicación de una emergencia o bien el seguimiento respectivo a un fenómeno natural que funciona como un sistema de alerta temprana para la población.

### **2.3.5 Aspectos éticos de la comunicación en emergencias**

La ética es un conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida y aplicado en comunicación se comprende en la ética de información que se debe compartir para el conocimiento de la población en una situación de emergencia.

Al momento de una emergencia se cuestiona en muchas ocasiones el manejo de la información que los medios de comunicación están dando a una noticia y es allí donde debemos partir ya que “los medios de comunicación son educadores permanentes de la opinión pública asumiendo una labor educativa intrínseca en todas sus propuestas de comunicación”, Facultad de Comunicación, Universidad de Sevilla (2011: p.14).

Pero más allá de la labor que realizan los medios de comunicación, la entidad encargada de la gestión del riesgo y principalmente el comunicador social debe velar

porque los procesos de información y comunicación en situaciones de emergencia cumpla con “la protección y asistencia de las personas afectadas, los bienes y el medio ambiente, denunciando violaciones a derechos humanos, así como prevenir que se den abusos y discriminaciones ideológicas, religiosas, de clase, etnia, sexo, orientación sexual, discapacidad o de cualquier otro tipo que lleven a la ofensa o menoscabo de las personas”, Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.34).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.34) remarca que “si bien los medios son empresas lucrativas que deben vender para generar ingresos, no debe recurrirse a imágenes de las personas en las que se atente contra su dignidad humana y las convierta en meros productos mercantiles.”

“La credibilidad de la prensa está ligada estrechamente a la ética profesional, a la ética profesional, a su compromiso con la verdad, con la búsqueda de precisión, imparcialidad y objetividad y con una clara distinción entre noticias y publicidad. El logro de esas metas y el respeto a los valores éticos y profesionales no se pueden imponer por la fuerza: son la responsabilidad exclusiva de los periodistas y de los medios”, Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.31).

En el Manual de gestión de riesgos de desastres para comunicadores sociales de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.35) se comparten algunas faltas a la ética profesional que se relacionan con situaciones de emergencia, tales como:

- “Participación en violaciones a los derechos humanos;
- Desinformar de manera premeditada;
- Sobornar y extorsionar;

- Plagiar y no respetar la propiedad intelectual;
- Utilizar imágenes de personas en las que se atente contra su dignidad humana y las conviertan en productos mercantiles;
- Dar cabida a discriminaciones ideológicas, religiosas, de clase, etnia, sexo, discapacidad, o de cualquier otro tipo, que lleven a la ofensa o menoscabo de personas naturales o jurídicas;
- No guardar el secreto de sus fuentes de información e irrespetar la confianza que se le otorga al poner en conocimiento antecedentes reservados;
- Utilizar identidades falsas, cámaras o micrófonos ocultos para obtener la información;
- Publicar por adelantado material informativo suministrado para su publicación en una fecha y hora previamente determinadas;
- Hacer uso de la informática, telemática y otras técnicas modernas de comunicación para introducir cambios substanciales y dolosos en el contenido del material periodístico de un colega, sin la autorización expresa del autor, en especial si lleva su firma;
- Utilizar su influencia profesional o la información privilegiada que recibe en el desempeño de su trabajo, en beneficio propio, de parientes o de amigos.”

## **2.4 Comunicador social en el contexto de desastres**

### **2.4.1 ¿Qué es un comunicador social?**

El comunicador social es el profesional encargado de analizar y trasladar la información de una institución u organización hacia la población. Martín-Barbero (2011: p.20) indica que el comunicador social “entiende su oficio como el trabajo y la lucha por una sociedad en la que comunicar equivalga a poner en común, o sea, a entrar a participar y ser actores en la construcción de una sociedad”.

Muchas personas consideran que al hablar de comunicador se hace referencia únicamente a las personas que laboran en un medio de comunicación, relacionan

rápidamente a los medios, pero un comunicador no solo trabaja en medios de comunicación, desempeña su labor en instituciones gubernamentales o desde la iniciativa privada como portavoz o en oficinas de prensa que se tengan en dichas entidades tanto públicas como privadas.

La comunicación tiene varias ramas de especialización, está la comunicación estratégica, la comunicación para el desarrollo y la comunicación social, entre otros campos. Si nos enfocamos en la comunicación social nos centramos en aquella que tiene como objetivo principal el analizar como la sociedad percibe una información transmitida y el impacto que puede causar en las personas.

#### **2.4.2 Las funciones del comunicador social**

Fonseca, et al (2011: p.27) se indican que “por las características de la naturaleza social de la comunicación, como la interacción entre personas, la organización de grupos, el uso de niveles del lenguaje y sus significados delimitados por un contexto social o cultural, la función primordial de un comunicador consta de acciones más específicas”.

Fonseca, et al (2011) indican que cinco son las funciones que tiene el comunicador: lingüística, simbólica, organizativa, social y cultural.

Los autores detallan que las funciones lingüística y simbólica se derivan de la capacidad que tiene el hombre de producir lenguaje y simbolizar en diversas formas su realidad, para comunicar a otros sus ideas y sentimientos.

La función organizativa está implícita en la social y ésta, en la cultura, ya que la sociedad se conforma de grupos que se comunican entre sí para organizar su estructura jerárquica y formar instituciones con sus funciones y actividades. Así los

grupos desarrollan sus hábitos y comportamientos sociales que los distinguen como una cultura.

“La función social se refiere a la comunicación que utilizan las personas cuando representan diversos roles dentro de un sistema social, siguiendo patrones de comportamiento aprendidos para actividades ya sean de trabajo o de entretenimiento, así como en todos los ámbitos: religiosos, político, académico, familiar, etc. La función social permite al comunicador interactuar en formas apropiadas, de acuerdo con las situaciones sociales de los diferentes estratos”, Fonseca, et al (2011: p.27).

Fonseca, et al (2011) también dan a conocer la función simbólica que se utiliza para representar hechos, objetos o sentimientos por medio de símbolos, señales o signos. En la comunicación que se genera se usan varios códigos o lenguajes, con cargas emocionales positivas o negativas en los mensajes, que pueden provocar efectos constructivos o destructivos en los participantes en el proceso comunicativo, según la significación que den a los símbolos utilizados.

La función lingüística, según Fonseca, et al (2011: p.28), “está ligada específicamente al estilo del lenguaje usado en el mensaje. Tal función la utiliza el comunicador desde que genera ideas, las ordena con base en su contenido y elige el tratamiento y el nivel adecuados para los receptores. Es muy variable, ya que un mensaje puede construirse con diversos estilos de lenguaje: formal, informal, especializado, popular, culto, estándar, etc, según el deseo del comunicador y la situación en la que se comunica”.

Los autores Fonseca, et al (2011) detallan que la función organizativa es la que a través de la comunicación se ordena el conjunto de individuos por puestos, estratos y jerarquías; se generan normas, roles y funciones para construir una empresa, organización o estructura social. Esta función es la que promueve la interdependencia y la transmisión de información entre todas las partes que integran un sistema social.

Fonseca, et al (2011: p. 29) finalizan la explicación de las cinco funciones con la cultural en donde “los individuos, al comunicarse, transmiten hábitos, costumbres, valores y creencias que conforman su cultura. Los modos de hablar y comportarse de los grupos humanos se aprenden a través de la comunicación y por medio de ella se crean, transforman y cambian con el tiempo. Con esta función de la comunicación apreciamos las diferencias y similitudes de conductas en las diversas culturas”.

Tal y como lo resumen Fonseca, et al (2011: p.34) autores del libro Comunicación oral y escrita “un comunicador cumple funciones sociales, simbólicas, lingüísticas, organizativas y culturales, cada una ligada a la formación, la organización y el desarrollo de un grupo. Es por eso que el rol del comunicador exige a una persona observar y conocer el sistema social en donde se comunica; hacer predicciones o inferencias sobre la forma en que se responderán a la comunicación los miembros del grupo de acuerdo con sus valores, normas y papeles establecidos”.

Fonseca, et al (2011) van más allá y en su resumen también incluyen otros elementos relacionados con el rol del comunicador que se relaciona íntimamente con nuestra forma de escuchar. Su cumplimiento puede resultar fácil y cómodo para muchos, pero para otros es difícil e incómodo. Saber escuchar es parte de la responsabilidad de un comunicador. Puesto que el proceso comunicativo es recíproco, debemos saber hablar, pero también saber escuchar; según ciertos estudios, muy pocas personas saben hacerlo, pues existen muchos obstáculos y mitos que impiden que escuchemos con efectividad.

Además de estas funciones, un comunicador social también debe elaborar e implementar estrategias de comunicación la cual parte de la estrategia comercial o institucional que se disponga del sector donde se labora. Es importante tener clara la meta, la misión y visión, así como el propósito de la comunicación que se pondrá en marcha.

También el comunicador debe analizar los escenarios posibles y aspectos difíciles que se podrían esperar, debe tener contacto directo con la autoridad y conocer los mensajes que se trasladan a la población para fortalecer el accionar que desde la entidad se están desarrollando.

### **2.4.3 El comunicador social y la gestión del riesgo de desastres**

En muchas ocasiones se puede ver al comunicador social como la persona que se encarga de un acto protocolario, el desarrollar un evento, un lanzamiento, una conferencia de prensa o bien como lo he dicho en algunas ocasiones como la persona que se encarga del alquiler ya que debe ver muchas cosas, sonido, imagen, el guion del evento y ser maestro de ceremonias para una actividad, sin olvidar que debe tomar fotografías y editar el material, en muchas ocasiones todo eso debe hacer el comunicador.

Si bien es cierto, en la mayor de los casos el comunicador social debe velar por esos detalles, pero la función del comunicador social en la gestión del riesgo de desastres va más allá, porque debe trabajar y poner en marcha campañas de prevención a través de diferentes espacios como redes sociales, páginas web y también con medios de comunicación con quienes se puede trabajar para fortalecer a las comunidades y por ende a la población en general.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.18) señala que el “proceso de comunicación en la gestión de riesgo de desastres, visto desde la óptica de que no sólo es necesario informar a la población sino también formarla, es dinámico, intersectorial, interinstitucional e interdisciplinario y requiere de una estrecha interrelación y coordinación entre todos los actores que son parte del proceso para lograr una estrategia efectiva de comunicación para la reducción de los riesgos a todo nivel”.

Se conocen las tres gestiones de riesgo, por ello es necesario “aplicar sistemáticamente la comunicación a la gestión del riesgo de desastres implica por consiguiente su integración en todos los procesos que la componen. Para los efectos se consideran dos periodos de tiempo específico que denominaremos *período de paz o de normalidad* cuando los riesgos no se han convertido en desastres y *período de emergencia o desastre* cuando estos eventos adversos ya se han manifestado”, Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.18).

El comunicador social que trabaja en gestión integral para la reducción del riesgo de desastres debe mantener constantes campañas que buscan fortalecer la cultura de prevención en el país, por ello se habla de publicaciones constantes que indiquen acciones de preparación, respuesta y recuperación, dando a conocer los diferentes procesos que incluyen la gestión del riesgo para que la población comprenda estas fases.

Diferentes medidas se han tomado a nivel internacional en gestión integral para la reducción del riesgo de desastres en donde el comunicador social se ve involucrado, aunque no precisamente se diga que es una función del comunicador. Para ello conoceremos las prioridades de acción del Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 publicado por la Organización de Naciones Unidas (2015: p.14) indicando que “los Estados debe adoptar medidas específicas en todos los sectores, en los planos local, nacional, regional y mundial, con respecto a las siguientes cuatro esferas prioritarias:”

**Prioridad 1:** Comprender el riesgo de desastres.

**Prioridad 2:** Fortalecer la gobernanza del riesgo de desastres para gestionar dicho riesgo.

**Prioridad 3:** Invertir en la reducción del riesgo de desastres para la resiliencia.

**Prioridad 4:** Aumentar la preparación para casos de desastres a fin de dar una respuesta eficaz y para “reconstruir mejor” en los ámbitos de la recuperación, la rehabilitación y la reconstrucción.

Aunque cada una de las cuatro prioridades adoptadas por los Estados es vinculante una de otra, la prioridad número uno debe ser considerada como vital ya que a medida que se comprende el riesgo se puede conocer que hacer al momento que llega a ocurrir. Por ello el papel del comunicador social es importante ya que debe dar a conocer los mecanismos que se implementan.

Incluso en el inciso a) al nivel nacional y local del Marco de Sendai, la Organización de Naciones Unidas (2015: p.14), con referencia a la prioridad uno, se establece que es necesario “fomentar la recopilación, el análisis, la gestión y el uso de datos pertinentes e información práctica y garantizar su difusión teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes categorías de usuarios, como corresponda”.

Otros incisos, el c) y d) del Marco de Sendai, la Organización de Naciones Unidas (2015: p.15) también hacen referencia a la labor del comunicador social en la gestión del riesgo, indicando en el inciso “c) Elaborar, actualizar periódicamente y difundir, como corresponda, información sobre el riesgo de desastres basada en la ubicación, incluidos mapas de riesgos, para los encargados de adoptar decisiones, el público en general y las comunidades con riesgo de exposición a los desastres, en un formato adecuado y utilizando, según proceda, tecnología de información geoespacial”.

En el inciso “d) Evaluar, registrar, compartir y dar a conocer al público, de manera sistemática, las pérdidas causadas por desastres y comprender el impacto económico, social, sanitario, educativo y ambiental y en el patrimonio cultural, como corresponda, en el contexto de la información sobre la vulnerabilidad y el grado de exposición a amenazas referida a sucesos específicos”.

Palm (2002: p. 1) también aborda este tema en el ensayo indicando que “la comunicación en gestión de riesgo es un proceso muy complejo que requiere la acción conjunta de muchos profesionales de muy diversas disciplinas, donde el profesional en comunicación es un eje del conjunto. Un eje clave para facilitar el acceso de la población a la información básica. No solo sobre medidas inmediatas posteriores a los eventos, sino desde mucho antes, para consolidar los sitios inestables y persuadir a la población de reducir los niveles de riesgo que están dispuestos a aceptar. Se requiere un amplio apoyo a los programas más innovadores y divulgar las experiencias exitosas enfatizando en ellas el rol que tienen los propios pobladores, quienes en última instancia son las víctimas y los que más acciones pueden generar para evitar la emergencia”.

Bratschi (2007) también enfatiza en el comunicador y la gestión del riesgo de desastres, en que la gestión de la comunicación le otorga valor a la gestión del riesgo, dinamiza, promueve, influye, persuade, facilita la comprensión, modifica conductas y actitudes. Confundida muchas veces con información, la comunicación se eleva ya al rango de proceso imprescindible en toda acción preventiva o de respuesta, en toda planificación destinada a la reconstrucción o a la rehabilitación, en caso de desastre.

Resulta también interesante que “en principio, cuando nos referimos a la comunicación social del riesgo aludimos también a información y divulgación, integrante del proceso y conformada por: la explicación del origen de la amenaza, prevención y preparación; y la descripción de los distintos grados de vulnerabilidad y sus modos de reducción.” Bratschi (2007).

Al final todos nos convertimos en comunicadores ya que desde diferentes aspectos comunicamos a los demás, Bratschi (2007) señala que “todos comunicamos, es intrínseco al ser humano, pero en gestión del riesgo hay que hacerlo con claridad, oportunidad, adaptabilidad, eficiencia y precisión, por eso también se necesita una gestión de la comunicación.”

#### **2.4.4 El comunicador social, los medios de comunicación y los desastres**

Al hablar del comunicador social relacionado con los medios de comunicación y los desastres, hacemos referencia a lo que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2011: p.18) quien señala que “el comunicador social cumple la función de ser el enlace entre la población y los entes científicos e instituciones públicas y privadas que se encargan de gestionar el riesgo de desastre. En su papel de interlocución entre las partes, brinda al público la información necesaria para conocer los peligros a que está expuesto, identificar su vulnerabilidad y sus capacidades, e influir en los distintos actores del proceso para que se generen cambios que transformen las condiciones de riesgo existentes en condiciones de seguridad y resiliencia en los distintos territorios y en las personas.”

Se debe tener claro el papel muy importante que juega un medio de comunicación “en desarrollar una perspectiva de gestión de riesgo y cambiar la improvisación por un esfuerzo permanente y organizarlo.”

Como hemos indicado anteriormente, el comunicador social que trabaja en gestión integral del riesgo de desastres debe trabajar con base a la estrategia de comunicación planteada para fortalecer la cultura de prevención y desde ahí se establecen también las campañas que deberán incluirse con medios de comunicación para dar a conocer los efectos que los fenómenos naturales podrían causar en determinado momento.

Y dentro de la estrategia se encuentra el tener espacios para abordar la gestión del riesgo, con notas periodísticas que constantemente se publiquen para que la población tenga presente lo que podría ocurrir ante la construcción de vulnerabilidad y las amenazas presente en el país. El comunicador social entonces debe trabajar con periodistas para que la cobertura de desastres no concluya en indicar que se brindó la respuesta, la condición va más allá para “que los medios apuesten más a una cobertura informativa continua sobre este tipo de amenazas, para que los efectos de estos

fenómenos pudieran ser, con su contribución, de menor magnitud”, Morales (2006: p.46 y 47).

Con los medios de comunicación deben adoptarse procesos de formación para que conozcan más detalles de la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres, por ello Morales (2006: p.50) señala que “de nada sirve que autoridades y cuerpos de socorro estén preparados o tengan medidas preventivas, si éstas no son trasladadas a la población y, sobre todo, a las personas más vulnerables... la característica de masividad en la cobertura de los medios, resulta ser un gran aliado para obtener mejores resultados.”

En Guatemala, la entidad encargada de liderar acciones en gestión integral para la reducción del riesgo de desastres es la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, entidad que cuenta con una Dirección de Comunicación Social que de acuerdo con la Ley y Reglamento de la CONRED (Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED: p.60) se establece que “la Dirección de Comunicación Social es la encargada de difundir por los medios escritos, radiales y televisivos, la información sobre la ocurrencia de los desastres a la población en general”.

En el inciso c) del Reglamento (Decreto Legislativo 109-96, Ley de la CONRED: p.61) se determina que la Dirección de Comunicación Social de la SE-CONRED debe “coordinar la relación institucional con los medios de comunicación, facilitando acciones de prevención y de reducción de los riesgos a desastres.”

Constantemente el comunicador social debe mantener una relación adecuada con los medios de comunicación, brindando información antes que sucedan los hechos, a esto le llamamos comunicando medidas preventivas; también durante la ocurrencia de emergencia, pero también en el seguimiento a procesos de recuperación luego de una emergencia, es vital que el comunicador mantenga ese lazo o relación con los diferentes medios.

La institución que trabaja en reducción de desastres también debe considerar importante el utilizar otros espacios para difundir información como las redes sociales que hoy en día la gran mayoría de la población tiene acceso, otro medio de información y de interacción en donde la población puede mantenerse al día y atenta a los avisos que las autoridades den a conocer.

Pero el comunicador social debe analizar “¿cómo hacer para que los medios de información incorporen con cierta prioridad el tema de la prevención y mitigación en sus agendas cotidianas? ¿A quién corresponde esa decisión? En primera instancia, son las autoridades de los medios las llamadas a definir una política editorial que asigne prioridad a este tema y el enfoque que se le dará, y en este mismo orden, los redactores y jefes de información, quienes identificarán los potenciales elementos”, Proyecto DIPECHO (2007: p.19).

No debemos olvidar que los medios de comunicación cumplen con el traslado de información hacia la población y debe considerarse como aliados para fomentar la cultura de prevención. La Organización Panamericana de la Salud (2009: p.62) señala que “en el momento de una emergencia o desastre, los medios cumplen una función social y se convierten en un instrumento de primera mano que llega efectiva y rápidamente a la población. Su capacidad de influencia en la asistencia humanitaria internacional también está comprobada”.

Pero no debemos olvidar que “los medios pueden condicionar tanto las agendas como las decisiones de gobiernos y agencias de cooperación”, Organización Panamericana de la Salud (2009: p.62), al momento que ofrezcan asistencia humanitaria por un desastre.

Molin, et al (1999: p.22) indica “la prevención comienza con la información. Por medio de sonidos, imágenes y la palabra impresa, los medios de comunicación informan sobre lo que ocurre, pero pueden hacer mucho más. Pueden explicar el

significado de los hechos; servir como guías en un terreno incierto y como formadores en un mundo donde el conocimiento crece en forma exponencial y la ignorancia cobra un elevado precio.”

Continúa citando que “cuando ocurre un desastre, la información aumenta en volumen y se diversifica; los medios de comunicación pueden ceder a la tentación de acentuar la tragedia y el desorden, o puede colaborar con la tarea de reducir el impacto y el riesgo de la zona y fomentar una respuesta pública más eficaz”.

Con referencia en la información que se puede compartir en medios de comunicación tanto en el antes, durante y el después, conociendo la importancia de compartir esa información a la población, es necesario hablar del papel fundamental del comunicador social en una situación de emergencia o desastre. La referencia de este tema lo brinda el folleto La comunicación social en la gestión del riesgo que forma parte del Proyecto DIPECHO 2007.

“El papel del comunicador social en momentos de crisis es primordial, ya que su participación como actor institucional en las tareas de respuesta facilitará el acceso de la información oficial a la población que se ha visto afectada por un desastre. Sin lugar a duda su labor de portavoz de comunicaciones de interés colectivo, en las cuales se centra la atención de un numeroso público, lo hace partícipe y hasta cierto punto responsable de las actuaciones que en un momento dado asumirán los receptores del mensaje; tal es el caso de mensajes de alerta, orientados a promover la evacuación de poblaciones en zonas de peligro”, Proyecto DIPECHO (2007: p.30).

Añade el Proyecto DIPECHO (2007: p.30) “más allá de desempeñar un papel de intermediación entre los técnicos, las instituciones y la comunidad, lo asiste una gran responsabilidad sobre la calidad en el contenido de los mensajes. El comunicador debe tener conocimientos técnicos para comprender y transmitir información, un buen profesional debe saber el significado de los términos utilizados en el campo de la

gestión del riesgo y de los desastres, vulnerabilidad, peligro, riesgo, damnificado, afectado, prevención.”

Mantener información constante de la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres en los medios de comunicación es algo que debe trabajarse bien con los periodistas que cubren dicha fuente, si consideramos que en un país como Guatemala ocurren varios hechos noticiosos que gana en cobertura, además de eso debemos tener presente que a la población le agobian muchos problemas pensando en qué comerá, que no lo asalten en la calle o bien que no tiene trabajo, luchar contra esos elementos y poner en primer plano a la reducción del riesgo de desastres es algo complejo pero puede abordarse.

### Capítulo 3

#### El comunicador social y su experiencia en acción de desastre

Mi nombre es David Oswaldo De León Villeda, locutor profesional egresado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación -ECC- de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-; y en julio de 2008 se me presentó la oportunidad para trabajar en la Dirección de Comunicación Social de la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -SE CONRED-.

En los 10 años laborando para esta institución, he constatado que la misma acciona antes, durante y después de una emergencia, ya sea por fenómenos naturales, antropogénicos (marchas, etc.) o tecnológicos; he tenido la oportunidad de trabajar directamente desde el área de comunicación, donde he logrado poner en práctica los conocimientos teóricos, adquiridos como estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, mismos que incrementan la experiencia laboral, que me ha enriquecido profesionalmente.

La comunicación, ha sido un elemento fundamental para fortalecer la cultura de prevención y es la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres, un tema relativamente nuevo pero que, debido a las constantes emergencias a nivel nacional e internacional, ha llamado más la atención, creando e incrementando conciencia, tanto en las autoridades como dentro de la población en general.



*Fotografía 1.* David De León Villeda, 10 años laborando en la Dirección de Comunicación Social de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED

Algunas organizaciones como la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja han iniciado procesos de formación de comunicadores en gestión de riesgo de desastres, pero a pesar de eso aún existen pocos comunicadores sociales que tengan preparación y formación específicamente en gestión integral del riesgo; incluso el material escrito sobre el tema, es escaso y considero que el tiempo que este tema tiene dentro de la opinión pública ha sido un factor determinante; sin embargo acá en Guatemala, se intenta darle un poco más de difusión día a día y actualmente ya se cuenta con un manual para periodistas, mismo que he utilizado para obtener información y elaborar esta monografía.

La función de portavoz institucional me faculta para hablar ante los medios de comunicación sobre temas preventivos, activación de protocolos, alertas, incluso en el momento de un desastre. Considero que, en el desempeño de mi labor como imagen institucional, es vital facilitar a los comunicadores, el acceso a material que pueda servir de consulta para su profesionalización.

### **3.1 La preparación del comunicador social**

Dar declaraciones a los medios y ser el encargado de hablar sobre prevención de desastres, dando detalles de las emergencias que se presentan en Guatemala, conlleva la responsabilidad de trasladar a la población, toda la información que corresponda, utilizando un lenguaje coloquial y comprensible, con el fin de documentar las características de las diferentes regiones de nuestro país, verificando que la información recibida, sea adecuadamente trasladada al grupo objetivo que llega cada uno de los medios de comunicación.

Existen varias formas para dar declaraciones a los medios de comunicación y a continuación, cito los más utilizados en SE-CONRED.

1. **CONFERENCIA DE PRENSA:** Esta es donde acuden todos los medios de comunicación a la vez y se les brinda la misma información.

2. DECLARACIONES EN LA OFICINA DE COMUNICACIÓN: Es cuando cada periodista visita la oficina y solicita información específica para el medio de comunicación al que pertenece.
3. LLAMADA TELEFÓNICA: a través de una llamada se solicita la información que necesita el medio de comunicación.



*Fotografía 2.* Declaraciones a medios de comunicación nacional.

Algo aprendido en estos años al frente de la vocería de la SE-CONRED, es a brindar declaraciones dependiendo si el medio de comunicación es nacional o internacional; esta separación debe establecerse, porque el medio nacional conoce más sobre el grupo objetivo, la realidad, ubicación y situación de la emergencia; contrario al medio internacional, donde la intervención del entrevistado será aproximadamente de

30 segundos, por lo tanto, se debe ser más concreto en la declaración, hablando de manera directa y concisa sobre el problema o actividad; y en algunos casos, es necesario orientar geográficamente, para intentar ubicar al comunicador, por ejemplo a 30 kilómetros al norte de la ciudad de Guatemala, al norte del país o bien en zona fronteriza con México, por citar unos ejemplos.

Como comunicador, encargado de hablar sobre desastres, debo ser objetivo en la información que comparto, limitarme únicamente en dar a conocer los datos o cifras, hablar de la importancia de la preparación, el fenómeno que se presenta en el país y no emitir comentarios personales, siempre debo tener presente que mi función es el trasladar información a la población y generar un cambio en la forma como la población comprende una situación de emergencia.

La lectura de documentos vinculantes con la institución es básica, principalmente cuando se trata de la ley que dio vida a la entidad y el reglamento creado para esa ley. Las declaraciones que he emitido en respuesta a las interrogantes de los periodistas siempre van apegadas al marco legal, esto constituye el fundamento legal para la labor de la institución, juntamente con las respuestas que comparto a los diferentes medios.

Es fundamental conocer los manuales y normas internacionales que rigen la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres, documentos que se actualizan cada 15 años. Actualmente hay metas establecidas a nivel internacional y Guatemala también está regida a través del Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres.

Aunque mi función en los medios de comunicación es visible durante una emergencia, también fuera de, se mantiene una agenda de información con los medios de comunicación, lo importante es trasladar siempre la información oportuna a la población, con el fin de evitar la pérdida de vidas humanas; además de invitar a la población al involucramiento de los procesos de preparación que desde la institución se implementan. Aunque vale la pena resaltar que aún hace falta que la población participe y se involucre más en estos procesos.

Otra de mis responsabilidades como comunicador dentro de la SE-CONRED, también es la redacción de boletines informativos, comunicados y notas de prensa, así como la elaboración de discursos que en algunas ocasiones el Secretario Ejecutivo solicita para eventos especiales.

He compartido documentos que sirven como sustento para dar declaraciones, principalmente la normativa legal y el marco internacional en reducción de desastres, mismos que ayudan a comprender el riesgo y que tan expuesta se encuentra la población guatemalteca. Adicional a todo esto es necesario conocer la cultura de nuestro país, las regiones en las que se divide, los fenómenos naturales que nos

afectan y los mapas de amenazas; todo esto amplía el panorama y permite tener un discurso más asertivo al momento de una declaración; y en lo personal, debo agregar que mi participación en todo este proceso me ha enriquecido y formado.

Empíricamente he aprendido de meteorología, aunque me llama la atención, leer documentos relacionados con lluvias, frío, calor, temperatura del océano, lectura de mapas y la presión atmosférica, eso me ha ayudado a participar en reuniones importantes, también ha ampliado mis conocimientos al respecto; y a la vez me permite aportar datos más concretos en las declaraciones que ofrezco.

También he tenido la oportunidad de participar en diferentes cursos a nivel nacional e internacional. En Guatemala, he recibido capacitaciones sobre el Fenómeno de El Niño y La Niña, Desarrollo Local Sostenible, Gestión de Riesgo de Desastres, entre otros; y a nivel internacional, Control de Desastres en Japón y Gestión de Riesgo de Desastres y Desarrollo Local Sostenible en Italia. Conocer las experiencias en el tema, de otros países, me ha permitido ver que aún hace falta mucho por hacer en Guatemala, pero también ha incrementado mi compromiso por querer ver a nuestra nación al nivel de esos países.



Fotografía 3. Certificación del curso Control de Desastres en Japón.



Fotografía 4. Certificación del curso desarrollado en Italia.

En Guatemala, aún persiste el enfoque de respuesta ante las diferentes emergencias, cuando en realidad debemos concentrar esfuerzos y enfocarnos en la prevención; esto conlleva la comprensión del riesgo y la preparación de los diferentes entes, para prevenir futuros desastres; considero que esto representa un buen reto para nuestra nación, realizar actividades donde la participación de la población sea más activa y se cree una fuerte conciencia social para que la población cambie la forma de ver y reaccionar ante los desastres. Ahí, es donde en realidad intento concentrar mi labor profesional, sabiendo que con la información que comparto con los medios de comunicación, quienes a su vez la trasladan a las diferentes comunidades, se puede salvar no solo una vida, sino fomentar e incrementar la cultura de prevención.

Toda la información que se traslada por medio de los boletines y las notas para los medios de comunicación, son cifras de afectados, que ha dejado la interacción entre los fenómenos naturales y la vulnerabilidad que hemos creado; la misma ha sido obtenida desde el nivel territorial, esto quiere decir, que son datos obtenidos desde la misma comunidad afectada y es un proceso ya establecido y esta información se traslada a una base de datos que es también utilizada por esta institución para proporcionar todas las cifras estadísticas a nivel nacional.

Adicional a la base de datos, actualmente se cuenta con grupos en redes sociales, que nos comparten y trasladan información con celeridad, esto se facilita en compartir con los periodistas, datos precisos de los incidentes y emergencias que se presentan, no solo en nuestro país, sino en cualquier lugar del mundo, por cualquier repercusión o alerta.

En la institución he tenido diferentes cargos, tales como: Encargado de monitoreo de medios, portavoz institucional, jefe de información pública y actualmente como subdirector de comunicación social; aunque también continúo desempeñando las labores propias de la vocería institucional.

### 3.2 Características del comunicador social en acción de desastres



### 3.3 Experiencias en acción de desastre

Para dar a conocer mi experiencia en acción de desastre, haré una descripción de las grandes emergencias ocurridas en los últimos 10 años y mi labor desempeñada.

#### 3.3.1 Deslizamiento Cerro Los Chorros

Este incidente ocurrió el 4 de enero de 2009 en el kilómetro 205 de la Ruta 7W que comunica el municipio de San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz, con el municipio de Chicamán, Quiché. Fue un deslizamiento de grandes proporciones, con saldo de 35 personas fallecidas, 20 desaparecidos, 17 heridos, mil 532 evacuados y mil 302 personas a las que se albergó debido al riesgo que representó a comunidades aledañas; cifras que maneja la SE-CONRED. En diciembre de 2008, unos días antes del gran deslizamiento, el lugar fue declarado zona de derrumbe, ya que el 14 de ese mismo mes, se había registrado un derrumbe que dejó dos muertos y tres desaparecidos; pese a las advertencias, los pobladores continuaban utilizando la carretera.



*Fotografía 5.* Deslizamiento en el cerro Los Chorros, San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz.

Fue la primera emergencia que me tocó enfrentar como portavoz y como comunicador social transmitiendo la información sobre el incidente ocurrido; también tuve que hacer el llamado a la población de no cruzar por el lugar y me trasladé al lugar de la emergencia, para establecer e implementar un plan de comunicación con las autoridades locales, municipales y del departamento,

en conjunto con la SE-CONRED y la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia -SCSPR-.

Este incidente ocurrió un domingo y luego de ser convocado todo el personal de la institución para presentarnos en las instalaciones de CONRED, el Secretario Ejecutivo de la institución, Alejandro Maldonado Lutomirsky, en compañía del vicepresidente de la República 2008-2012, Rafael Espada, se movilizaron vía aérea al lugar de la emergencia y establecieron las primeras acciones de la fase de respuesta. Desde ese momento la Dirección de Comunicación Social de la institución ya estaba compartiendo información con los medios de comunicación y por parte de las autoridades, se estableció una conferencia de prensa en el lugar del incidente.

Los protocolos de respuesta establecen un lapso de 72 horas de búsqueda, localización, rescate o recuperación de personas; tiempo estimado a nivel internacional en el que una persona puede permanecer con vida, transcurrido ese tiempo y aunque sea difícil comprenderlo, las personas que no sean rescatadas o localizadas quedan registradas como desaparecidas, al no contar con evidencia de un cuerpo que corresponda a la persona reportada. Es bastante complicado hacer saber esto a los familiares, quienes mantienen la esperanza de alguna respuesta favorable o en el peor de los casos, aunque sea de tener el cuerpo de su ser querido para poder darle sepultura normal.

Esta fue una emergencia de tipo local, con efectos a nivel nacional e internacional, ya que la magnitud del deslizamiento llamó la atención de la prensa internacional, por lo que solicitaron información sobre la emergencia. En ese año aún las opciones para declaraciones eran a través de un teléfono celular básico o línea fija de oficina.

En las diferentes emergencias que se presentan en alguna región del interior del país, es el delegado departamental o de la región, quien se encarga de brindar declaraciones, según lo establecido en la estrategia de comunicación de la SE-CONRED; con el propósito de mantener la imagen y que no exista confusión. Por ello el

delegado en Alta Verapaz brindó declaraciones a medios locales y los medios a nivel nacional acudió a la oficina de prensa de la institución a mi cargo.

Fueron alrededor de 6 conferencias de prensa, brindadas por parte de nuestras autoridades, en seguimiento a las acciones de respuesta que se realizaron en el área afectada. Para que la población comprendiera la condición del lugar, se trabajaron infografías, que daban a conocer la cantidad de tierra que se movió y el tamaño de las rocas que se desplazaron.

Fui enviado al lugar de la emergencia, para participar en reuniones de coordinación entre instituciones y autoridades, velando por la parte comunicacional. Se realizaron textos y audios con mensajes a la población, tanto en español como en q'eqchí y poq'omchí, idiomas que se hablan en el lugar. En los mensajes se dieron recomendaciones para que la población no cruzara el lugar del deslizamiento, ya que los pobladores del lugar, con la necesidad de trasladarse a otros lugares, por diferentes razones, abrieron una ruta alterna en ese sector, teniendo claro que, en cualquier momento, nuevamente se podría dar un nuevo deslizamiento.

El lugar, fue declarado sector de alto riesgo por el Consejo Científico de CONRED y según lo indica la Ley 109-96, Ley de la CONRED, al declararse en alto riesgo un lugar, no se permite construir debido a lo inestable del terreno en ese sector. Al llegar la época de lluvias, el material descendió y los vehículos quedaron varados en el lugar. Actualmente el lugar continúa con dicha recomendación y la inestabilidad se mantiene. Se realizó la presentación de un nuevo tramo carretero pero los pobladores se niegan a transportarse por el otro lugar.

La referencia del cerro Los Chorros está vigente en todos los medios de comunicación, calificándolo como un lugar inestable, donde se puede dar el descenso de material. Por parte de la SE-CONRED se considera como referente también, tanto

por lluvias como por eventos sísmicos que sabemos podrían generar desprendimiento de rocas.

### **3.3.2 Terremotos en Haití y Chile**

El año 2010, inició con dos eventos internacionales con reacciones en nuestro país, por un lado, un terremoto en Haití ocurrido el 12 de enero del referido año, con más de 300 mil fallecidos y fuertes daños en la infraestructura de aquel país. El otro evento ocurrió el 27 de febrero en Chile, con aproximadamente 500 fallecidos y por el epicentro del terremoto, se emitió una alerta de tsunami, en la misma se identificó el incremento del oleaje, que no impactó las costas del pacífico de Guatemala, según el Centro de Advertencias de Tsunamis del Pacífico.

La presencia de varios guatemaltecos en Haití, hizo que nuestra nación reaccionara favorablemente ante el terremoto que afectó aquella isla del Caribe; muchas personas llamaron a la institución preguntando sobre la forma en la que podían ayudar a los damnificados y ante esto, la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, estableció un centro de acopio por alrededor de 25 días y finalizada la recepción de toda la ayuda, la misma fue trasladada vía aérea hacia Haití y para que fuera entregada a los damnificados.

Esa fue la primera y única vez que la SE-CONRED se estableció como centro de acopio y se aclaró que esa no es la función directa de la institución, ya que esta entidad, no puede centrarse en coordinar un centro de acopio cuando hay muchas tareas más por las que debe velar y cumplir. Al final, algunos recursos no pudieron enviarse y dos meses luego, se vino un problema de opinión pública porque algunos recursos no habían podido enviarse, pues en efecto, los productos que no se enviaron, eran perecederos, otros estaban próximos a vencerse y por ende no cumplían con el protocolo internacional establecido para su envío.

Para comprender mejor lo que ocurrió, es necesario indicar que al tratarse de recursos que forman parte de asistencia humanitaria, existen lineamientos establecidos en el protocolo internacional que deben respetarse, por ejemplo, un país que desea colaborar debe enviar únicamente lo que el país afectado necesite y para esto se hace un Llamamiento de Ayuda Internacional y el país establece que es prioridad para ellos. Dichos lineamientos indican que no se puede mandar un producto que esta por vencerse, la vigencia mínima debe ser de 6 meses. No se puede enviar ropa, leche en polvo o carne, ya que no cumplen con los registros sanitarios de los diferentes países.

En respuesta a la publicación que un medio escrito publicó sobre la ayuda que en su momento se recibió y que estaba tirada atrás de las bodegas, se enfrentó la situación y el Secretario Ejecutivo dio declaraciones de las complicaciones en el



*Fotografía 6.* Declaraciones al medio internacional Univisión.

traslado de la ayuda a Haití.

Vale la pena resaltar, el apoyo que rescatistas guatemaltecos también dieron a Haití; personal capacitado y certificado que acudió al lugar, realizando búsqueda y localización de guatemaltecos que trabajaban para Naciones Unidas.

Todas estas acciones se hicieron del conocimiento de la población guatemalteca, por lo tanto, mi labor como portavoz institucional fue atender a los medios nacionales e internacionales; CNN en Español y Univisión, dieron cobertura constante durante la preparación de los recursos que en su momento se enviaron.

En febrero de 2010, en Chile se registró un fuerte sismo que generó una alerta de tsunami para el Pacífico y Guatemala no fue la excepción. El movimiento de los

medios de comunicación en nuestro país se dio a la mañana siguiente, por lo que se brindó una conferencia de prensa, informando a la población sobre la alerta emitida y la hora estimada en la que se esperaba el oleaje; dicha alerta también estaba vigente para Japón ya que, en años anteriores, los sismos ocurridos en Chile generaron tsunamis que alcanzaban impacto en aquella nación.

Se hizo un llamado a la calma a la población de nuestro país y se realizó una conferencia de prensa, dando a conocer la situación y lo que se podía esperar en las costas del Pacífico de Guatemala, se emitieron tres boletines informativos durante ese día, que se publicaron en la página web de SE-CONRED y se trasladaron a los diferentes medios de comunicación, embajadas, instituciones que forman parte del Sistema CONRED y a la población en general.

Mi función principal fue llamar a la calma a la población porque Al escuchar la palabra tsunami ocurren dos cosas, por un lado, las personas quieren salir corriendo de las áreas costeras y, por otro lado, algunos pobladores, desean acudir al lugar para ver el impacto del oleaje; por tales razones, ese era el motivo principal, evitar que las personas entraran en pánico y evitar que acudieran al lugar creyendo que era un espectáculo para apreciar en primera fila.

Lo interesante y que sirvió para análisis en nuestro país fueron los dos escenarios y las magnitudes en ambos países. Haití sabemos de las condiciones en las que se encuentra, con los niveles en educación, nivel de desarrollo, en general el país muy pobre y la magnitud del sismo fue de 7.3; contrario a Chile que conocemos el crecimiento económico y los niveles en educación, la magnitud del sismo en ese país fue 8.8. Sin dudas el sismo en Chile fue con mucha más fuerza que la de Haití y sin embargo la cantidad de fallecidos y los daños fueron menores, ¿cómo podemos explicar esto? Pues al nivel de preparación, la construcción utilizando materiales adecuados y la cultura de prevención en general.

Con los medios de comunicación se compartió la información y esos análisis, identificando que tan cerca esta Guatemala de ambos países, la idea central fue indicar que la preparación es vital y que como país con amenaza sísmica latente y que la misma no se puede predecir, es vital la preparación.

### **3.3.3 Erupción del volcán Pacaya y Tormenta Tropical Agatha**

Estos dos eventos que conjuntamente afectaron al país puedo asegurar me marcaron tanto a nivel personal como profesional. Como persona observar el desastre en el país, las personas afectadas, los datos de fallecidos que iban en aumento, el lado humano y apreciar en realidad la fuerza de la naturaleza. Desde lo profesional analizar qué tipo de información compartir, establecer horarios prudentes de conferencias de prensa para actualizar datos, emisión de boletines constantemente, trabajar bajo presión a lo interno de la institución y a la atención de los periodistas que insisten por datos nuevos, medios internacionales que se peleaban porque no le hablara al otro medio porque botaba la primicia, en fin, muchas situaciones.

Fue mi primera experiencia en emergencia a nivel nacional como portavoz institucional, como comunicador social que entendió que la información debe humanizarse y no concretarse a trasladar cifras. Otra experiencia interesante fue que durante esta emergencia la SE-CONRED utilizó una red social para mantener informada a la población nacional e internacional, innovamos con Facebook como herramienta para prevenir y dar a conocer las acciones de respuesta que se desarrollaban en Guatemala por el desastre.

Pero quiero iniciar y compartir esta experiencia relatando momentos y horarios que tengo presente en mi mente.

Durante ese año, el 8 de junio de 2010 para brindar mejor detalle, se tenía planificado realizar un simulacro de terremoto a nivel nacional, por lo tanto, habíamos estado participando en reuniones con diferentes instituciones para que elaborarán sus

planes de respuesta, fue un movimiento bastante grande porque la gran mayoría de instituciones no tenían establecidos sus acciones ante una emergencia. Con los comunicadores institucionales también habíamos estado coordinando y planificando la cobertura del simulacro desde las diferentes entidades.

A partir del mes de abril de 2010 el volcán Pacaya, ubicado entre la frontera departamental de Guatemala y Escuintla, registró cambios en su comportamiento con incremento en su fase eruptiva y había estado informando a la población de los cambios que presentaba a través de los medios de comunicación.

La tarde del jueves 27 de mayo de 2010, a las 15:00 horas, se realizaba una reunión con comunicadores de gobierno para la cobertura del simulacro nacional de terremoto, en dicha hora ocurrió un sismo que tuvo epicentro entre el volcán Pacaya y el volcán de Agua, el evento sísmico llamó la atención, pero no se presentaron daños personales ni materiales.

Minutos después del evento sísmico el Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología -INSIVUMEH-, informó que el volcán Pacaya incrementaba su actividad e informaba a la Secretaría Ejecutiva de la CONRED que era necesario realizar evacuaciones preventivas. En ese momento redacté un boletín informativo que se distribuyó a los medios de comunicación, embajadas e instituciones de gobierno dando a conocer el proceso preventivo. Las llamadas al celular y al teléfono de la oficina se incrementaban.



*Fotografía 7. Luego de la erupción, pobladores que evacuaron sus viviendas en comunidades aledañas regresaron por sus pertenencias, se observan los daños en los techos. Gobierno de Guatemala 2008-2012*

Equipos de respuesta inmediata y delegados de la SE-CONRED se movilizaron para el lugar, los diferentes medios de comunicación también enviaron a sus periodistas, tanto medios nacionales como internacionales daban cobertura a la fase de erupción que el volcán Pacaya registraba luego de 12 años de no tener una erupción fuerte. El volcán Pacaya tiene un rango de erupción entre los 10 y 12 años, según los expertos que han estudiado este volcán.

A partir del anuncio de evacuación, las llamadas telefónicas por medios de comunicación que buscaban información se incrementaron, los canales de televisión iniciaron transmisiones desde San Vicente Pacaya, Escuintla, otros llegaron a la sede de la SE-CONRED en la zona 13 de la capital, en fin, la noticia estaba en desarrollo al igual que las evacuaciones en las áreas aledañas al volcán.

Las autoridades de la institución se desplazaron al lugar para apoyar a las autoridades del municipio de San Vicente Pacaya, Escuintla, en la evacuación, también para verificar centros que podrían funcionar como albergues. Como recordamos de esta cobertura, los medios de comunicación, con el propósito de obtener la mejor fotografía y toma de video, subieron al cerro Chino, área donde se encuentran las casetas y antenas, pero las autoridades las evacuaron, únicamente el periodista Aníbal Archila de Noti 7 y su compañero decidieron permanecer en el lugar, luego vino una explosión fuerte del volcán Pacaya y una roca causó la muerte al periodista de Noti 7, su compañero logró protegerse en una caseta y comentó luego con otros compañeros periodistas lo vivido en ese momento.

Mientras se realizaban los procesos de evacuación, en la institución la Dirección de Comunicación Social, montaba la sala de prensa para la conferencia de prensa que autoridades convocaron, esta primera conferencia estaba programada para las 20:00 horas pero en realidad la misma se desarrolló a las 23:30 horas de ese jueves 27 de mayo de 2010 con la presencia del presidente y vicepresidente de la República, el Secretario Ejecutivo de la CONRED, el Ministro de la Defensa Nacional, el Director del

INSIVUMEH, entre otras autoridades, quienes informaron de la declaratoria de Alerta Roja Institucional, procesos de evacuación y la declaratoria de Estado de Calamidad Pública en los departamentos de Escuintla, Sacatepéquez y Guatemala, áreas afectadas por la caída de ceniza producto de las explosiones.

Previo a la conferencia de prensa, las llamadas nacionales e internacionales iban en aumento, muchas cosas me sirvieron para analizar el comportamiento de la información, lo vital de trasladarla y lo importante siempre hacer el llamado a mantener la calma, es una situación de emergencia, la población no comprendía porque caía ceniza, la lluvia, unos pensaban que era castigo de Dios, era un fenómeno que muchos no habíamos vivido, personalmente vivirlo y tener que contarlo como información para toda la población.

A las 18:00 horas de ese jueves 27 de mayo, varios periodistas que acudieron al volcán Pacaya llamaron al celular indicando que Aníbal Archila de Noti 7 había quedado atrapado luego de una fuerte explosión, llamaban pidiendo que subieran a rescatarlo. Se realizó la coordinación y los cuerpos de socorro iniciaron con la búsqueda, pero lamentable confirmaron la muerte del compañero, asimismo brindaron la atención al compañero de noticias de Aníbal. Días después de la fase respuesta, el jefe de los socorristas me comentó que al momento de la evacuación le indicaron a Aníbal que debía evacuar, le insistieron que debía hacerlo y él respondió: usted haga su trabajo que yo haré el mío y me voy a quedar acá para obtener una buena toma; situaciones que el comunicador en ese momento debe callar y no generar malestar alguno con los medios y con la familia pero que sirve para preguntar a los medios que cubren la información: ¿vale la pena arriesgar la vida por obtener una buena toma o imagen?.

Mi primera experiencia como comunicador social con medios internacional en momentos de emergencia de país fue ese jueves, la noticia de la erupción del volcán Pacaya, la caída de ceniza volcánica en la ciudad de Guatemala y el cierre del aeropuerto internacional La Aurora, reportaban los diferentes medios de comunicación



*Fotografía 8.* Plaza de la Constitución en ciudad de Guatemala con ceniza por la erupción del volcán Pacaya. Gobierno de Guatemala 2008-

internacional como CNN En Español, CNN Internacional, BBC, Fox News, Noticieros Televisa, Azteca Noticias, The New York Times, The Washington Post, Univisión, Reuters, AP, AFP, EFE, entre otros, llamaban por el desarrollo de la noticia.

Con los medios internacionales se establecieron horarios para entrevistas vía telefónica, es imposible brindar la información a todos en el momento, considerando que todos pedían llamadas en vivo para comentar la situación. A eso de las 18:00 horas inició la lluvia en la ciudad de Guatemala y al poco tiempo también se registró la caída de ceniza, era agua con pequeñas piedras que se escuchaban en las láminas de viviendas, en la institución también.

Cuando se programa una conferencia de prensa, es preferible no brindar declaraciones y esperar que las autoridades informen de las acciones a ejecutar, el comunicador en momentos de desastre debe ser cauto, si solicitan una declaración o entrevista se puede dar pero es necesario mencionar lo que se ha venido trabajando, por ejemplo en las entrevistas que me pedían hablaba de los evacuados, donde se encontraban albergados, la ayuda enviada, en fin de esos detalles que se manejan regularmente pero que luego las autoridades también refuerzan con decisiones políticas en atención de las personas. Por lo tanto, es recomendable que el comunicador hable con la prensa, pero hasta un cierto tiempo, pero enfocándose en situaciones que ya se han dado a conocer para luego esperar las declaraciones de las autoridades.

Como lo indiqué al inicio de este capítulo, si bien mi función era atender a los medios, hablar con ellos y trasladar la información, también debía redactar boletines

informativos y el comunicado de prensa que se iba a entregar esa noche en la conferencia, aunque sea con datos preliminares o como referencia a los periodistas para que sirva como soporte durante sus intervenciones o en la redacción de su nota periodística. Entonces el estar pendiente del celular, redactar y también verificar que la sala de prensa se encuentre lista para la conferencia, generan condiciones estresantes, situaciones que el comunicador debe aprender a manejar, no porque urge debe hacerse corriendo, debe velarse porque la información sea la oportuna y cuidar los detalles durante el desarrollo de la conferencia.



Fotografía 9. Avión de American Airlines con ceniza producto de la erupción del volcán Pacaya.

Si bien es cierto durante mi jornada normal de actividad me encargaba de la redacción de los boletines o comunicados, en una situación de desastre también debía agregarle otra herramienta, debía preparar la presentación de situación, esa presentación que se le hace al presidente y Gabinete de Gobierno para que conozcan la situación del país, esa información es la que sirve para la toma de decisiones en atención a las personas. Como podrán leer en una situación de emergencia cambias nuestras funciones y se concentra todo en la atención del desastre, en mi caso en los productos comunicaciones y atender a los medios que se traslada en que la población se encuentre informada de todo lo que se hace.

Ese primer día de emergencia lo finalizamos el viernes 28 de mayo a las 02:00 horas, el cansancio era evidente, la garganta desgastada de tanto hablar, los ojos rojos, la primera vez como comunicador y había visto pasar el tiempo y las circunstancias en un abrir y cerrar de ojos. Regresamos a la oficina el mismo viernes 28 de mayo a las 05:00 horas para prepararnos para la próxima conferencia de prensa, citada para las 08:00 horas donde se iba a informar las condiciones del volcán, la cantidad de

evacuados y la limpieza de la pista del aeropuerto La Aurora que por cierto duraron cinco días en limpiar la pista y evitar contaminantes, según informaron las autoridades de Aeronáutica Civil.

La redacción de boletines era constante, diariamente publicábamos entre 10 a 12 boletines, considero que era poco para tanta información pero nos remitíamos a trasladar la información clave, el boletín cumple con un objetivo central, es lo que la entidad piensa y desea compartir con la población, este documento se crea en la base de datos que la SE-CONRED utiliza y automáticamente se enviaba a unos mil 500 correos electrónicos, en ese momento era el trasladado más rápido de datos con fotografías, ahora se utilizan redes sociales.

En total para esta fase de respuesta de la erupción del volcán Pacaya se realizaron 6 conferencias de prensa, estas fueron entre el jueves 27 y viernes 28 de mayo, luego otro fenómeno natural ingresó al país y la información de afectación se centraba en los eventos conjuntos que afectaron a Guatemala, la tormenta tropical Agatha estaba por conformarse e impactar al país, dos eventos naturales juntos y las autoridades tomaban acciones ante la situación complicada de lluvias que el país iba a vivir.

Por la erupción del volcán Pacaya se reportaron incidentes en San Vicente Pacaya, Escuintla, donde habitan las personas que fueron evacuadas a los albergues; y también en los municipios de Amatitlán, Guatemala, San Miguel Petapa y Villa Canales, todos en el departamento de Guatemala. De acuerdo con datos de la SE-CONRED por la erupción del volcán se reportaron 3 mil 614 afectados, 2 mil 130 evacuados, 3 mil 93 albergados, 3 desaparecidos, 59 heridos en San Vicente Pacaya, 2 fallecidos y daños por la caída de ceniza en 779 viviendas.

El martes 25 de mayo de 2010, dos días antes de la erupción del volcán Pacaya, el INSIVUMEH informó de un Sistema de Baja Presión -condiciones de lluvia y el

posible nacimiento de una Tormenta Tropical que puede convertirse luego en Huracán-, que se localizaba en el Pacífico de Centroamérica, ese mismo día la SE-CONRED tomó la decisión de declarar Alerta Anaranjada Institucional porque se esperaban condiciones complicadas para el país. El monitoreo se mantenía, pero la erupción del volcán también ocupaba la mirada de las instituciones.

La mañana del sábado 29 de mayo de ese año, el Centro Nacional de Huracanes de Estados Unidos, referente para el monitoreo de tormentas y huracanes en la región, informó que el Sistema de Baja Presión se había convertido en una Depresión Tropical con el nombre 1-E, dos horas después, el mismo ente estadounidense informó que se fortalecía la Depresión y se convirtió en la primera Tormenta Tropical de la temporada en el Pacífico, se llamó la Tormenta Agatha que de acuerdo con el pronóstico de desplazamiento, se internaría en el país, ingresando por el departamento de Suchitepéquez y desplazándose hacia el Occidente, sin embargo era un sistema bastante amplio y la nubosidad con lluvias alcanzaba la mayor parte del país. Los daños ocurrieron en 21 departamentos, solo Petén no reportó daños asociados a la Tormenta Agatha.

Eran dos eventos registrados en un lapso de 48 horas que generaban condiciones de emergencia, de desastres en la mayor cantidad de comunidades, ahora eran estos dos fenómenos naturales que como comunicador debía informar, los medios que daban continuidad a la erupción del volcán Pacaya ahora también compartían información de la Tormenta Agatha y los primeros daños que se reportaron el mismo sábado, con incremento en caudales de ríos, deslizamientos y derrumbes. La ciudad de Guatemala permanecía con arena volcánica en sus calles y ahora la lluvia constante era parte del escenario de afectación.

La demanda de información cada vez era mayor, las cadenas de noticias tanto nacionales como internacionales llamaban constantemente, ocurrían momentos en que no contestaba las llamadas ya que estaban planificadas las conferencias de prensa que

se establecieron para organizar a los periodistas y al mismo tiempo se utilizó la sala de prensa de la SE-CONRED como centro de noticias porque las instituciones ofrecían sus conferencias desde dicho lugar, la idea central era que la información estuviera concentrada en un lugar, los ministros de Estado convocaban y toda la información que compartían ingresaba directamente a la base de datos.

Algo particular que me ocurrió ese día fue la pelea de dos medios internacionales que insistían en información, pero insistían en ser los primeros que les daba datos, la pelea fue entre CNN En Español y Univisión que para efectos de primicia necesitaban la información a la brevedad. Recuerdo hacerles el llamado a mantenerse en orden y que a los dos medios les daría declaraciones seguidas. El comunicador social debe establecer y mantener el orden en la sala de prensa. Como indiqué la demanda de información es mayor, en ocasiones atendía una llamada y estaba sonando el teléfono ingresando otra, me tomé el tiempo de contar cuantas ingresaban en un lapso que no respondí llamadas, contabilicé que en una hora fueron 200 llamadas requiriendo información, algo cansado y si le sumamos que debía redactar boletines y comunicados, así como actualizar la presentación de situación para las autoridades y los medios de comunicación.



*Fotografía 10.* Hundimiento en zona 2 de ciudad de Guatemala. Gobierno de Guatemala 2008-2012

Dicho sábado ocurrió el hundimiento en la zona 2 de la ciudad de Guatemala, ese agujero que se abrió en la 11 avenida “A” y 6<sup>a</sup>. Calle de Ciudad Nueva. Era el segundo hundimiento relacionado con el colapso de drenajes que se presentó en la ciudad de Guatemala. Las autoridades se movilizaron al sector para verificar, pero la magnitud del agujero se pudo apreciar a la mañana

siguiente. Nuevamente un hecho que llamó la atención de los medios internacionales. Las autoridades municipales informaron que el peso de la arena volcánica había creado ese problema en los drenajes pero científicamente se comprobó que desde años anteriores se había presentado una fractura en el colector que se instaló a 50 metros de profundidad y eso ocasionó que el agua poco a poco generará un socavamiento que con el tiempo iba ceder en peso, ese sábado ocurrió el colapso a eso de las 18:00 horas, según los reportes que ingresaron y la información que los vecinos del lugar brindaron a los medios de comunicación.

Las conferencias de prensa continuaron en los días siguientes, luego del impacto de la Tormenta Agatha el país intentaba regresar a la realidad, la fase respuesta y evaluaciones de daños continuó por dos meses. En la fase de respuesta por la Tormenta Agatha se brindaron por parte de las autoridades un total de 25 conferencias de prensa en un lapso de 5 días. El traslado de información era constante, los medios obtenían declaraciones, viajaban a dar cobertura a las áreas más afectadas. La emisión de boletines informativos continuaba en al menos 8 al día, la presentación de situación se actualizaba tres veces al día. El comunicador social tenía acceso a la información para cumplir su trabajo, si la persona encargada de dar entrevistas a los medios tiene la información y comprende la situación del riesgo, le será fácil explicar a la población, por lo tanto, proyectará seguridad y confianza que es lo que debe ganarse el comunicador, que la gente tenga tranquilidad y que pueda confiar en una institución.

Las cifras de afectación que la SE-CONRED tiene por la Tormenta Tropical Agatha es de 395 mil afectados, 168 mil 59 evacuados de los cuales se albergaron hasta 111 mil 20 personas, 37 personas reportadas como desaparecidas, 79 heridos y 160 personas fallecidas. En cuanto a daños en viviendas se reportaron 38 mil 389, 660 carreteras afectadas, 22 carreteras destruidas, 117 puentes afectados, 46 puentes destruidos, un mil 101 escuelas afectadas y 12 centros educativos destruidos.

Cuando ocurre un desastre se moviliza personal de la comunidad internacional para establecer los daños y pérdidas que genera un desastre y por la erupción del volcán Pacaya y la Tormenta Tropical Agatha, dos eventos que se presentaron en conjunto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL- de las Naciones Unidas, acudió al país para apoyar en este proceso al gobierno de Guatemala. De acuerdo con el informe final, lo que ocurrió en Guatemala del 27 al 30 de mayo de 2010 fue un evento complejo entre climático, volcánico y estructural. El informe indica que con estos dos eventos se tuvo un daño y pérdida en nuestro país de 7 mil 855 millones de quetzales y en dólares asciende a 982 millones de dólares. En tan solo tres días el país tuvo esos daños y pérdidas, asociados a desastres.



*Fotografía 11.* Inundaciones causadas por el desborde de ríos producto de la lluvia de Aqatha. Gobierno de Guatemala 2008-2012



*Fotografía 12.* Damnificado por un deslizamiento que soterró su vivienda en Sololá. Gobierno de Guatemala 2008-2012

Desde el lado de la comunicación, resulta importante dar a conocer estos datos ya que refuerzan el mensaje de prevención que debe mantenerse constante en la población, prevenir, prepararse y mitigar para reducir los daños que pueden presentarse por los fenómenos que son naturales sumado a la alta vulnerabilidad que como población hemos creado.

### **3.3.4 Terremoto en Japón y alerta de tsunami para la región**

El 11 de marzo de 2011 es otro día que considero marcó mi labor profesional, ese día los medios nacionales e internacionales hablaban de las imágenes que recorrían el mundo, observando como el agua ingresaba en poblados, arrastraba vehículos, casas, bicicletas, árboles, entre otros. Ese día ocurrió el terremoto y posterior tsunami en Japón, un movimiento sísmico de magnitud 9 que, de acuerdo con la información emitida por las agencias de prensa, tuvo una duración de aproximadamente 5 minutos -tanto en Japón como en Chile, los sismos tienen una duración entre los 2 a 5 minutos-. En Japón se le llamó el Terremoto de Tohoku.

La hora oficial del terremoto fue a las 14:46 horas, hora de Japón, en Guatemala eran las 23:46 horas aún del 10 de marzo. Aunque fue un evento que ocurrió muy lejos de nuestro país, también generó manejo de información, acciones en la Costa Sur del país y monitoreo ante el arribo de las olas que se esperaba podría ocurrir, considerando el nivel alcanzado del oleaje en Japón que fue arriba de los 10 metros de altura.

A la hora que ocurrió el terremoto, muchos guatemaltecos dormíamos o estaban por descansar. Personalmente representó un reto porque la directora de comunicación de aquel entonces de la institución se encontraba junto con el Secretario Ejecutivo de la CONRED y una comitiva de autoridades de la entidad, participando en un evento en el estado de Chiapas, México, entonces las primeras coordinaciones comunicacionales y redacción de boletín informativo lo hicimos a control remoto, ellos en Chiapas y yo en mi residencia, conectados vía Skype recibiendo indicaciones.

Fui alertado de lo ocurrido en Japón a la una de la mañana del viernes 11 de marzo, observé CNN En Español que transmitían en directo el arribo de las olas en la región Este de la isla principal de Japón, fue verdaderamente sorprendente observar esas imágenes, era la primera vez que el mundo veía el ingreso de tsunami a tierra en tiempo real.

A partir de recibir el aviso de lo ocurrido y la alerta que se giró para el Pacífico del continente americano, entre ellos Guatemala, redacté el primer boletín considerando en primer lugar la información del fenómeno natural para la mayor comprensión de la población guatemalteca, en ese boletín se daban a conocer los detalles de la magnitud del sismo y la alerta emitida, enfatizando en la población que de llegar a ocurrir incremento en el oleaje ese día, podría darse en horas de la tarde, a las 15:30 horas aproximadamente, considerando la distancia desde Japón.

Luego de finalizar con la redacción del boletín informativo que se publicó y se remitió a las dos de la mañana, me movilicé a la institución para preparar la primera conferencia de prensa, en esta conferencia participaron tanto el presidente como el vicepresidente de la República, ministros de Estado, director del INSIVUMEH, representantes de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, entre otros funcionarios vinculados con la situación de alerta que se emitió para Guatemala en aquella madrugada.



*Fotografía 13.* Tsunami ingresando a tierra al Este de Japón. Reuters

En esta ocasión estuve a cargo de preparar toda la información que se presentó a las autoridades, también verificando que la sala de prensa para la conferencia estuviera en orden y redactando el comunicado de prensa que se entregaría a los periodistas de los medios de comunicación. Es importante preparar ese material con información clave para que los medios puedan trasladarla a la población, pero más

importante, que la población atienda las recomendaciones porque poco a poco se volvía una situación de alarma entre la población. Emití un segundo boletín a las 04:00 horas con información del monitoreo que se realizaba en el oleaje en todo el Pacífico.

Planificamos emitir boletines informativos cada dos horas con información de acciones y del monitoreo al oleaje, en total se publicaron ese día seis boletines informativos, adicional a la información que se estuvo compartiendo en redes sociales, en ese momento las redes sociales en el país, principalmente Facebook, sumaba usuarios. En redes sociales debió analizar bien la información que se publicaría ya que podría desvirtuarse el sentido de la información o mejor dicho, interpretarse de otra manera.

A las 06:00 horas se hicieron presentes en el salón de Toma de Decisiones de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED el presidente y vicepresidente de la República, quienes conocieron el proceso que el país desarrollaba informando en las áreas de la Costa Sur principalmente, área que tendría impacto directo en el oleaje de llegar a tener una altura peligrosa.

Por esta situación y siguiendo los protocolos de respuesta que tiene la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, las autoridades declararon Alerta Amarilla Institucional, una alerta que indica que un fenómeno natural podría afectar el país y por lo tanto es necesario dar el seguimiento respectivo. Parte del Centro de Operaciones de Emergencia Nacional -COE-, se activó y recuerdo bien cuando los miembros del Gabinete de Gobierno veían las pantallas donde se observada el impacto del tsunami en Hawai, que era el referente para el continente americano. En Hawai se reportó que las olas no excedieron los dos metros, por lo tanto, se consideraba que a las costas de Guatemala no generaría mayor incremento.

Aunque no lo he mencionado pero las llamadas de los diferentes periodistas de medios nacionales e internacionales ingresaban, principalmente a las 05:00 horas, cuando inician sus transmisiones muchos noticieros. Enlaces telefónicos en directo y ubicación de unidades móviles en la institución para la cobertura de la conferencia de prensa, eran los primeros movimientos en la sede de la SE-CONRED. Lo importante llamar a la tranquilidad a las personas, que estábamos monitoreando el oleaje y pedíamos no propagar información falsa que siempre se presenta durante una emergencia.

La conferencia de prensa se realizó, luego equipos de respuesta inmediata de la institución se movilizaron a lo largo de la Costa Sur del país para apoyar a las autoridades en procesos preventivos, evacuaciones que algunas empresas estaban programando para las 15:00 horas, tiempo estimado que el oleaje podría llegar, toda esta información se trasladaba a los medios a través de las declaraciones que pedían, como parte de la cobertura.

Algo que considero los medios de comunicación hicieron mal fue trasladarse a la orilla de la playa para esperar el arribo de las olas, muchas personas al observar lo que ellos hacían también decidieron acudir a la playa para esperar si ocurría algo con el oleaje.



Mapa 14. Posible impacto de oleaje por el tsunami elaborado por la SE-CONRED.

A pesar de que la información se traslada, que los medios conocen de cerca y que la población observó las imágenes en tiempo real, la magnitud del oleaje aun así era increíble cómo no se analiza el riesgo, pero principalmente la función del medio de comunicación debió ser no acudir a esperar las olas y con ello obtener imágenes. Nuevamente venía a mi mente lo que había ocurrido con el periodista Archila de Noti 7 que decidió permanecer en área restringida en la cobertura de la erupción del volcán

Pacaya y resultó víctima del desastre. Con los periodistas falta esa parte de comprensión del riesgo que debe implementarse desde la academia.

Una segunda conferencia de prensa se programó para las 17:30 horas del viernes 11 de marzo de 2011 para dar a conocer lo observado en el oleaje del Pacífico en Guatemala. De acuerdo con el INSIVUMEH se registraron dos incrementos, uno de 10 centímetros y otro de 30 centímetros. El primer incremento en el oleaje fue de 10 centímetros, ocurrió entre las 16:20 a 16:35 horas; el segundo ocurrió entre las 16:55 a las 17:05 horas. El impacto del tsunami para nuestro país no registró variación significativa en la marea.

El trabajar en protección civil es una condición que requiere mucha demanda, compromiso y responsabilidad; como comunicador no se diga más, el enfoque es más social, más pensando en la información que la población debe tener para salvar su vida, ese es el fin principal del comunicador social en acción de desastre, es reconocer que será mucha la demanda, pero es más gratificante el trasladar información a la población. La experiencia CONRED te marca la vida y como comunicador te forma y te prepara profesionalmente para el campo social. Fueron alrededor de 19 horas continuas de trabajo entre llamadas y redacción, entre monitoreo y presentación, la experiencia de un desastre internacional con repercusiones a nivel nacional.

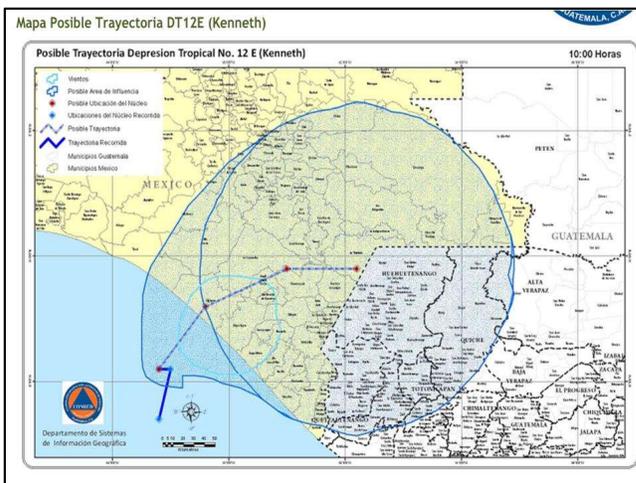
### **3.3.5 Depresión Tropical 12-E**

Un año y cinco meses habían transcurrido del paso de la Tormenta Tropical Agatha sobre Guatemala, causando pérdidas de vidas y daños considerables, cuando el 12 de octubre de 2011 se formó la Depresión Tropical 12-E en el Pacífico de México, ingresando la condición inestable sobre Chiapas y luego desplazándose hacia territorio guatemalteco. Fueron 8 días de la fase de respuesta en los 22 departamentos que resultaron afectados. Nuevamente daños considerables se presentaban en el país.

La formación de tormentas y el seguimiento a las trayectorias que podrían tener es algo que permite emitir alertas o avisos en comunidades en condición de riesgo para que se activen los protocolos de respuesta y las personas acudan a un lugar para poner a salvo su vida. Previo a fortalecerse a Depresión Tropical, la Secretaría Ejecutiva de la CONRED había emitido los avisos a los departamentos de la Costa Sur, se informaba diariamente a los medios nacional de las condiciones que se podrían esperar y luego ya en la fase de emergencia se daba a conocer que lo primordial era salvaguardar la vida de las personas, esa es la base principal para el quehacer de la institución.

El 12 de octubre de 2011 la Secretaría Ejecutiva de la CONRED declaró Alerta Roja Institucional debido a los daños que se registraban en el país, los derrumbes y deslizamientos que causaban la pérdida de vidas de muchas personas, daños en cultivos, puentes colapsados, ríos crecidos y desbordados, así como la atención de la población en los albergues que se habilitaron para que permanecieran en un lugar sin riesgo.

Los enlaces diarios, tanto por teléfono como en directo por los canales, era lo que religiosamente realizaba durante todo el día en esa fase de respuesta que duró aproximadamente 8 días, pero también los mismos productos comunicacionales que la entidad publicaba, los boletines informativos, los comunicados de prensa para los medios, la actualización de la presentación tres veces al día y la atención de los medios era mi función principal como comunicador social y aunque parecía cansado, monótono o desgastante en algún momento, generaba satisfacción al saber que la información y la calma podía causar en cada persona que se enteraba de lo que pasaba en todo el país por la lluvia.



*Imagen 15.* Trayectoria e impacto de la Depresión Tropical 12-E en regiones de Guatemala.

El vicepresidente de la República y el Secretario Ejecutivo de la CONRED brindaron conferencias de prensa diarias para dar a conocer cifras de atención y las acciones que se realizaban en las comunidades afectadas. También se realizó la solicitud para que el equipo evaluador de CEPAL que forma parte de Naciones Unidas acudiera al país para el análisis de pérdida y daño que dejó el paso de la Depresión Tropical 12-E.

Según las evaluaciones de daños y análisis de necesidades que el Sistema CONRED dio a conocer a la población, por el paso de la Depresión Tropical 12-E se reportaron 324 mil 872 afectados, 33 mil 134 personas evacuadas de las cuales se albergaron a 16 mil 41 personas, 2 desaparecidos, 12 heridos, 38 fallecidos y daños en 20 mil 830 viviendas a nivel nacional. También se reportaron daños en 185 tramos carreteros, 12 carreteras destruidas, 40 puentes afectados, 14 puentes destruidos y también se reportaron 231 centros escolares afectados y 21 escuelas destruidas por derrumbes o deslizamientos.

Según el equipo evaluador internacional que llegó al país a finales de octubre de 2011, por el impacto de la Depresión Tropical 12-E los daños y pérdidas fueron de 2 mil 697 millones de quetzales y en dólares se cuantificó en 343 millones. Nuevamente el país resultó severamente afectado en la parte final de la temporada de lluvias. En Guatemala se estima que con cada desastre que impacta se regresa 20 años en el desarrollo que como país se pudo haber alcanzado.

El componente de comunicación es uno de los principales de la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres, el trasladar todo el conocimiento del riesgo

para que más personas se fortalezcan y se preparen tomando en cuenta que nuestro país es multiamenazas. Como comunicador social tengo claro que el estar compartiendo recomendaciones, invitando para que la población se involucre en todos los procesos hará que Guatemala poco a poco reduzca los daños y pérdidas que se presentan.

### 3.3.6 Terremoto 7 de noviembre de 2012

La amenaza sísmica en nuestro país es constante, sabemos que en cualquier momento puede ocurrir un sismo. Varios sismos son reportados sensibles en el país, en algunas ocasiones pueden estar asociados a las placas tectónicas o bien a fallas geológicas. También pueden presentarse enjambres sísmicos que son reportados sensibles en un lugar directamente como los que se han reportado en 2009 en el departamento de Guatemala, afectando principalmente Villa Canales o en 2011 en Santa Rosa en los municipios de Santa María Ixhuatán, Cuilapa y Oratorio.

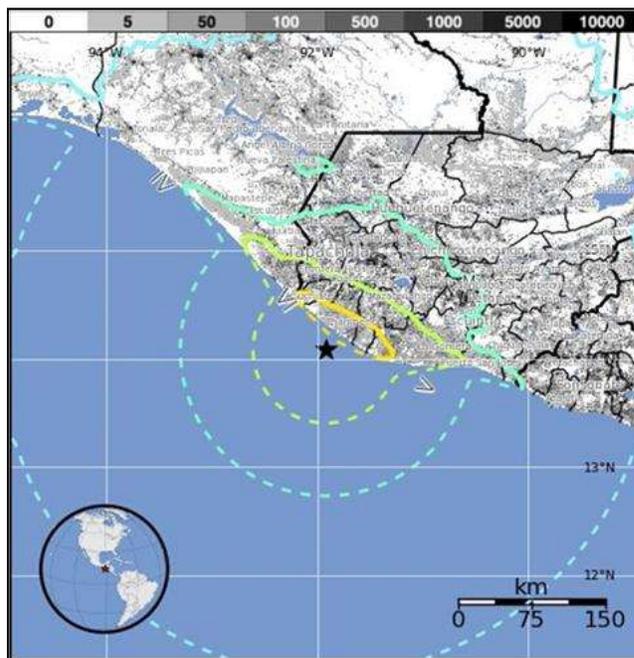


Imagen 16. Epicentro del terremoto del 7 de noviembre de 2012 en las costas de Guatemala.

La mañana del 7 de noviembre de 2012 se registró un sismo de magnitud 7.2 según lo informó el INSIVUMEH y con epicentro en el océano Pacífico frente a las costas del departamento de Retalhuleu. Después del terremoto del 4 de febrero de 1976, el que ocurrió ese día ha sido el más fuerte en magnitud en los últimos 50 años en el país.

La hora del sismo fue 10:35 horas, fue reportado sensible en la mayor parte del país, así como en Centro América, Sur de México y la Secretaría Ejecutiva de la CONRED recibió reportes de Colombia y Venezuela, según se estableció en comunicación a través de las Direcciones de Protección Civil de dichos países.

Para el año 2012 las redes sociales ya se habían posicionado como medios para trasladar información, por lo tanto, a través de estas también la institución recibió reportes de sensibilidad. Los medios de comunicación, a los segundos de registrado el movimiento, empezaron a llamar y solicitar información preliminar, sabíamos en la institución que con ese movimiento íbamos a tener daños, lo que no sabíamos en esos segundos era donde era el epicentro, condición que cambió a los dos minutos de haber ocurrido.

Cada incidente o hecho de emergencia tiene sus propias características y es algo de lo que he aprendido a lo largo de los años que tengo de estar en la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, hay eventos que no se pueden pronosticar como los sismo, contrario a las lluvias y actividad volcánica que existen eventos, mediciones o análisis que se realizan para identificar posibles escenarios, pero para los sismos no hay. Alguien en la institución siempre me decía para comprender los efectos que los desastres tienen en nuestro país: con las inundaciones no hay víctimas mortales, con los volcanes se pueden realizar evacuaciones, pero con un sismo es otra condición porque entran varios factores como los materiales que se utilizaron para la construcción, el temor de las personas que en ese momento no saben cómo comportarse, así como la magnitud del sismo y el epicentro de éste, además los sismos son los que nos han causado las mayores tragedias en el país.

También es bueno aclarar que por las lluvias pueden registrarse derrumbes o deslizamientos debido a la saturación de los suelos y esos incidentes si nos causan pérdida de vidas. Más adelante también hablaré del deslizamiento que ocurrió en un lugar cercano de la ciudad de Guatemala y que causó más de 200 víctimas mortales.

Es importante conocer el comportamiento o solicitud de información que cada incidente nos demandará, aunque sabemos que en cuanto a información siempre será el dato de personas afectadas, fallecidos, heridos y daños en infraestructura. Pero en cuanto a recomendaciones éstas si varían por incidente y el comunicador social debe tener presente las recomendaciones mínimas para compartir con los medios y estos a su vez con la población en general.

Cuando se trata de un sismo, las principales recomendaciones es mantener la calma y seguir las indicaciones de las autoridades, así que estas fueron las dos primeras recomendaciones que ese día compartí en los medios de comunicación, luego se agregan la de ubicarse en áreas seguras y evitar estar en condición de peligro, remarcando que un sismo no se puede predecir y que la preparación es vital. Todos los días debemos tener presente que puede ocurrir un sismo, esto no significa que tengamos que vivir en pánico, simplemente comprender el riesgo en el que vivimos diariamente.

Dos minutos luego que ocurrió el sismo se había compartido en redes sociales la información preliminar, muchas personas consultaban y daban reporte de daños en áreas cercanas a donde se encontraban, los primeros reportes daban a conocer que los departamentos en el SurOccidente eran los más afectados. La demanda de información incrementó por los medios de comunicación nacionales e internacionales debido al impacto que estaba generando a nivel mundial. Las autoridades declararon Alerta Roja Institucional, se activó el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional -COE- y se convocó a conferencia de prensa para informar a la población.

Los departamentos más afectados fueron San Marcos, Quetzaltenango, Sololá y Huehuetenango, pero también se reportaron daños en Suchitepéquez, Retalhuleu, Totonicapán y Quiché. En cada uno de estos departamentos se activaron los COE Departamentales para dar respuesta y asistencia a las personas afectadas.

Como en otros desastres, a nivel de comunicación social, iniciamos con nuestros procedimientos: las declaraciones que tenía bajo mi cargo, pero también la redacción de boletines informativos y la presentación de informes de situación. Las conferencias de prensa se establecieron dos al día o luego que autoridades realizarán sobrevuelos o actividades relacionadas con la atención de la población.

El fotógrafo de la institución fue enviado al área más afectada para obtener material y compartir con los medios de comunicación, aunque muchos de ellos decidieron viajar y cubrir la noticia desde el lugar, considerando el impacto del desastre

a nivel internacional. Desde la oficina de prensa se brindó información a los diferentes medios, acudí a entrevistas en medios radiales y televisivos. En redes sociales se trasladó la información y se recibieron los reportes de daños que se compartieron con delegado de la institución para la verificación y atención de las personas.

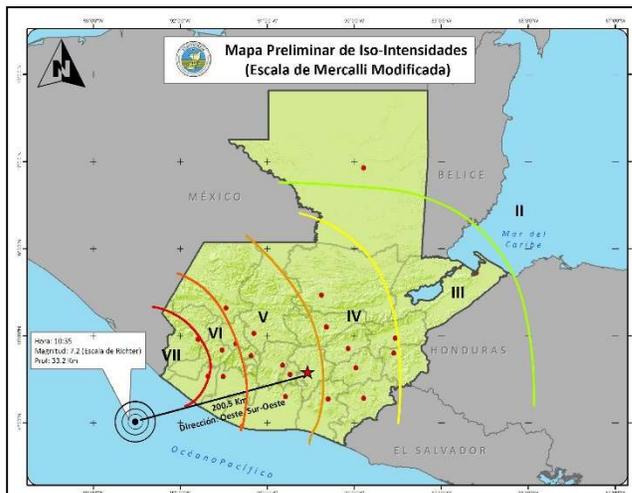


Imagen 17. Intensidades o la forma como fue sensible en el país el sismo. INSIVUMEH.

Existen procedimientos que la mayoría de la población no conoce, o

mejor dicho la población en general no comprende como la solicitud de ayuda internacional que un país afectado realiza para atender una emergencia. Por este desastre nuestro país no requirió ningún tipo de ayuda porque con el equipo y la asistencia que se tenía, podíamos salir adelante, aunque nunca faltan grupos que acuden sin que el país afectado les haya solicitado.

Una de las situaciones que se presentó durante esta emergencia fue el ingreso a nuestro país por la zona fronteriza San Marcos, Guatemala, con Chiapas, México, un

grupo de los llamados Topos de México llegó a una de las áreas afectadas para colaborar, pero el equipo de rescate de Guatemala les indicó que no era necesario porque se podía atender la situación con el personal presente en campo.

En México existen diferentes grupos que se hacen llamar Topos, pero en realidad son personas que no cuentan con capacitaciones para búsqueda y rescate de personas, son voluntarios que desean colaborar, pero no cuentan con las certificaciones que los rescatistas que representan a cada país tienen por parte de Naciones Unidas. Cuando ocurre una emergencia no se puede permitir que personas que no cuentan con los conocimientos ingresen a las áreas de riesgo porque las personas voluntarias pueden resultar ser parte de las víctimas.

Al grupo de Topos de México que llegó a San Marcos se les pidió que regresaran a México, pero ellos, aprovechando la visita de la vicepresidente de la República en dicho periodo, Roxana Baldetti, lograron conversar con ella y al momento que la vicepresidenta regresó a la ciudad de Guatemala, en medio de una reunión de trabajo de Gabinete de Gobierno, ella pidió que se asignara una tarea a ese grupo de mexicanos. Los medios de comunicación dieron a conocer esa situación y aunque traté de explicarles a la mayoría de los periodistas, otros me indicaban que era mejor aprovechar que ellos estaban en nuestro país. El tema de los Topos también se analizará en otro desastre que ocurrió en 2015 y que nos causó desgaste en la institución.

La fase respuesta de esta emergencia a nivel territorial duró aproximadamente seis meses, a nivel de la coordinación a nivel nacional desde el COE Nacional fueron aproximadamente 60 días, en donde diariamente la información se trasladó a los medios de comunicación y la población también tenía acceso al trabajo realizado desde las redes sociales, donde se publicaban fotografías de entrega de asistencia humanitaria, los daños registrados, las evaluaciones en viviendas y las reuniones interinstitucionales en cada departamento.

En esta ocasión la relación con los medios fue diferente, un poco más tranquila, considero que ese proceso se debe al comprender la respuesta que se da con diferentes incidentes, al tener establecido los procedimientos o fases desde la comunicación y luego el compartir la información con los periodistas aprovechando las redes sociales como WhatsApp que vino a solucionar en parte el traslado de la información ya que permite el envío de audios que a su vez también posiciona a la Secretaría Ejecutiva de la CONRED porque siempre hay respuesta a las interrogantes que los medios de comunicación me solicitan.



*Fotografía 18. Colapso de viviendas en San Marcos debido al terremoto. CONRED.*

De acuerdo con la información de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, por el terremoto del 7 de noviembre de 2012 resultaron afectadas 3 millones 590 mil 45 personas, se evacuaron a 29 mil 533 personas de las cuales se albergaron a 15 mil 571, se reportaron 186 heridos, 45 fallecidos y daños en 27 mil 540 viviendas. En cuanto a daños en carreteras se reportaron 32 tramos afectados, 17 puentes afectados, 286 escuelas afectadas y 11 escuelas destruidas por el terremoto.

Luego de la fase de respuesta la institución continua en el proceso de recuperación, coordinando con diferentes entidades del Sistema CONRED, pero una de las dificultades en este proceso es que en las entidades relacionadas con la fase de respuesta eran personas nuevas, recordemos ese año asumió el nuevo gobierno y por lo tanto hubo rotación de personal.

Durante ese periodo de respuesta y recuperación, existieron muchos comentarios en cuanto al manejo de la recuperación y de las entidades que estaban desarrollando el proceso, recordemos el ejemplo de la casa tipo Baldetti, las viviendas que se indicaban no cumplían con lo necesario, en fin a nivel de opinión pública existió un desgaste, pero que no representó problemas para la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, considero que ocurre por los procesos de traslado de información y atención con entrevistas que los medios siempre me han solicitado y he atendido esa demanda de datos.

### **3.3.7 Fuerte sismo 7 de julio de 2014**

Luego de 20 meses del terremoto del 7 de noviembre de 2012, el país registró un nuevo movimiento sísmico, el área afectada siempre SurOccidente, los departamentos que recién se incorporaban a la normalidad salieron afectados. Fue un fuerte sismo de magnitud 6.4 con epicentro en el municipio de Ocos, San Marcos, ocurrió a las 05:24 horas. Nuevamente el temor se apoderó de las personas, estaba muy presente aún los daños anteriores.

Es necesario indicar que previo a este nuevo sismo, también se registró otro movimiento telúrico el 6 de septiembre de 2013 que tuvo una magnitud de 5.9, por este sismo también se registraron daños en los departamentos del SurOccidente del país. La atención de este sismo se brindó, en cuanto a la información se compartieron con los medios todos los datos y recomendaciones, así como acciones que las diferentes instituciones implementaron en atención a los damnificados.

Por este fuerte sismo del 7 de julio de 2014 se brindaron 12 conferencias de prensa en el período de respuesta de 5 días, la asistencia a programas de televisión y de radio, así como la atención a los requerimientos de información de los diferentes medios de comunicación se atendió también en esos días. La consulta que más llegaba era del apoyo a las personas considerando que los eventos sísmicos en dicha región habían sido muy constantes.



*Fotografía 19.* Daños en vivienda recién construida debido al uso de materiales no adecuados. CONRED.

Los daños registrados se debieron principalmente que eran construcciones de adobe que con el terremoto del 7 de noviembre de 2012 no colapsaron y que ahora con el epicentro en tierra y no en el océano como en ocasiones anteriores, el suelo se comportó de otra forma, esa era parte de la explicación científica que respondí a las interrogantes que los medios me hacían.

En una situación de desastre, el comunicador social debe comprender de una forma clara y sencilla como ocurre un fenómeno natural porque el medio de comunicación, en algunas ocasiones, hará esa pregunta ya que ante la población somos expertos en todo lo relacionado con este tipo de desastres, es importante que el comunicador comprenda y tenga bien claro como sucede y el por qué, para que pueda comunicarlo sin mayor problema y de esa manera logre transmitir calma a la población.

Para reforzar todo el proceso de asistencia para las personas afectadas, también es bueno mantener el contacto con los comunicadores sociales de las otras entidades, eso permitirá conocer el trabajo que ellos realizan y que se transmita en una misma línea, pero ojo también se debe tener mucho cuidado porque otras instituciones velarán por dar a conocer lo que ellos realizan en primer lugar, la idea es siempre transmitir información y mencionarlos porque en realidad es parte del trabajo de un grupo de instituciones, pero si quieren conocer más detalles que acudan con los ministerios o entidades responsables de aclararles cualquier duda.

Considerando esos detalles con los comunicadores sociales, desde el 2009 la Dirección de Comunicación Social de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, creó un

grupo denominado Red de Comunicadores, integrado por los comunicadores sociales de las instituciones del Sistema, con quienes se coordina cualquier información adicional que se requiere, asimismo el trabajar en conjunto por una misma causa que es brindar asistencia a la población. Eso es uno de los fuertes que el comunicador en acción de desastres debe dar a conocer y establecer espacios en medios de comunicación para hablar de ese proceso de coordinación.

Los departamentos afectados por este fuerte sismos fueron El Progreso, Huehuetenango, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, San Marcos, Sololá, Suchitepéquez y Totonicapán. De acuerdo con la información de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED se reportaron 107 mil 881 personas afectadas, 7 mil 533 evacuados de los cuales se albergaron a mil 608, 274 heridos y una persona fallecidos. En cuanto a daños en viviendas se reportaron 10 mil 99, 70 tramos carreteros afectados y 9 tramos con daños, 10 puentes afectados, 425 escuelas afectadas y 20 centros educativos más dañados por el sismo.

Una de las tareas pendientes es el fortalecimiento de la cultura de prevención que incluya la comprensión del riesgo, las amenazas naturales y la vulnerabilidad que hemos creado, desde la institución hemos creado herramientas que pueden ser útiles, pero la población no le da la importancia. Un giro de 180 grados que es necesario hacer en nuestro país.

### **3.3.8 Deslizamiento El Cambray II**

Lo ocurrido en la noche del 1 de octubre de 2015 es algo que no vamos a olvidar, un desastre que ocurrió en un punto cercano a la ciudad de Guatemala, un deslizamiento en donde más de 200 personas quedaron soterradas, el lugar donde ocurrió esta situación es El Cambray II, lugar considerado en riesgo pero que aun así se permitió que las personas construyeran sus viviendas en ese lugar.

Hablar de El Cambray II es hablar del reflejo de muchos lugares que actualmente existen en nuestro país, todos esos lugares son bombas de tiempo y que en cualquier momento puede ocurrir de nuevo, por ello insistimos en la importancia del fortalecimiento a la cultura de prevención que tanto le hace falta a este país.

Conforme han pasado los años he podido observar diferentes escenarios, diferentes desastres con pérdida de vidas humanas, escenarios tristes, escenarios donde personas lloran a sus familiares y lugares que llevan a la meditación y reconocer que la oportunidad, en algunas ocasiones, no es la misma para todos. Pero siempre se aterriza en algo, en la educación, ese factor importante que nos llevaría a ser mejor nación.

La colonia El Cambray II, en el límite municipal entre Guatemala y Santa Catarina Pinula, en el departamento de Guatemala, fue escenario en años anteriores de eventos menores de movimiento de tierra, desde Mitch que nos afectó hace 20 años, a finales de octubre y principios de noviembre de 1998, hasta el fatal acontecimiento en la noche del 1 de octubre de 2015.



*Fotografía 20.* Deslizamiento que soterró a las familias en El Cambray II. CONRED.

Aquel 1 de octubre de 2015 era un día normal, la temporada de lluvias estaba por finalizar, Guatemala se encontraba en el proceso de transición de época lluviosa a temporada fría, pero eso no indicaba que ya no iba a llover, simplemente que las lluvias poco a poco irían disminuyendo, y en efecto así transcurrieron los días siguientes en el mes de octubre.

La jornada laboral finalizó dentro de la normalidad, ya en casa a eso de las 19:00 horas recibí los primeros reportes de inundaciones en el sector de El Cambray II, se indicaba que eran unas viviendas afectadas por la acumulación de lluvia, continuamos recibiendo reportes cuando se nos indicó a eso de las 22:00 horas que era un deslizamiento lo que había ocurrido en ese lugar, no había iluminación debido al problema de desplazamiento de tierra que causó el colapso de postes y por lo tanto de los cables de electricidad.

Los diferentes cuerpos de socorro informaban de lo acontecido en aquel sector cercano a la capital, los medios me consultaban de la situación y atendía las llamadas para enlazar con los noticieros hablando de la emergencia en dicho lugar, hasta esa hora no existía un panorama real que nos diera cuenta de la magnitud de lo ocurrido, además de quedar con la boca abierta de la gran cantidad de tierra que sepultó por 30 metros a las viviendas ubicadas en la parte baja.

Al día siguiente, en las primeras horas del día, los periodistas se hicieron presentes a la institución, otros más acudieron al lugar de desastre, solicitando declaraciones e información de las próximas acciones y lo complicado de la recuperación de las personas por la gran cantidad de tierra que cayó sobre los inmuebles.

Las primeras fotografías se publicaban en los medios de comunicación, para mí fue increíble ver lo ocurrido, tratar de localizar a más personas con vida en ese lugar era imposible. Los socorristas, la noche anterior, habían logrado rescatar a 27 personas con vida, pero el primer dato de personas desaparecidas era de 600 personas. El escenario era evidente y se comprendía que muchas personas habitaban en ese lugar, era creíble que esa cantidad de población pudiera haber quedado bajo la tierra.

Cuando ocurre una emergencia, las diferentes instituciones de primera respuesta como los Cuerpos de Bomberos, Cruz Roja Guatemalteca, Unidad Humanitaria y de

Rescate del Ejército de Guatemala, todos bajo el liderazgo de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED, implementan el Sistema de Comando de Incidentes -SCI-, que busca dar respuesta de forma eficaz y eficiente a la emergencia que se atiende por medio de un Puesto de Comando -PC-. Para esta ocasión se implementó el PC y dentro de esas funciones se encuentra la de Oficial de Información, persona que es la encargada de brindar declaraciones a los medios de comunicación que lleguen al lugar de la emergencia.

Los medios acudían tanto a la institución para hablar conmigo y conocer detalles del día a día de los socorristas, que trabajaron por más de 13 días en el lugar de deslizamiento, así como conocer el trabajo coordinado y priorizado por las diferentes entidades.



*Fotografía 21.* Rescatistas en búsqueda y rescate de víctimas en El Cambray II. CONRED.



*Fotografía 22.* Voluntarios apoyan las labores de rescate en El Cambray II. CONRED.

Para ese año, las redes sociales, eran espacios para compartir información de la institución, pero también para interactuar y recibir reportes de las personas, con ese propósito se comparte material que sirve también para ejemplificar el trabajo que se implementa en una emergencia.

En muchas ocasiones las redes sociales sirven para compartir material y que alcance a muchas más personas, luego del 2010 la SE-CONRED había logrado posicionarse como la entidad con mayores seguidores en redes sociales, la que tiene la mayor confianza de la población, la que responde rápidamente y la que innova en la región centroamericana en generar material para mayor comprensión del riesgo, tanto video como imagen.

Fueron al menos 39 conferencias de prensa que se realizaron por parte de las autoridades, tanto en el lugar de la emergencia como en la institución, la gran mayoría de las conferencias fue en donde se encontraban las instalaciones de seguimiento y en donde autoridades tomaban decisiones en búsqueda de sobrevivientes en aquel lugar que fue en algunos días alegrías y que hoy por hoy continúa siendo un panorama desolador, sin ningún tipo de movimiento.

Boletines informativos, notas de prensa, presentación de situación, declaraciones en medios de comunicación y revisión de material que se comparte en redes sociales, eran mis principales funciones en cada emergencia, sin olvidar convocatoria de medios de comunicación por conferencias de prensa. Todos los días los medios me consultaban del seguimiento y también compartía información e imágenes a través del grupo de información que tengo con periodistas a través de WhatsApp.



*Fotografía 23.* Autoridades en conferencia de prensa. CONRED.



*Fotografía 24.* Conferencia de prensa en lugar del deslizamiento. CONRED.

En cuanto al tema comunicacional fue una nueva experiencia la que se manejó, porque con este desastre tuvimos malos comentarios ya que las personas no comprenden los protocolos internacionales, los medios de comunicación también le agregaban comentarios negativos al procedimiento que no conocían, fue una nueva experiencia en el tema de comunicación, en el manejo de crisis que tuvimos y que por más que pretendíamos aclarar la situación, la percepción de la población era otra.

El inconveniente en las críticas en redes sociales de algunos medios de comunicación, era por la llegada a nuestro país de personas voluntarias que no tienen ningún tipo de capacitación en rescate y que aun así ingresan a un país sin recibir una notificación de ayuda internacional, ese grupo eran los Topos de México que ya para el año 2012 la institución tuvo algunos inconvenientes.

Como lo comenté en la experiencia compartida por el terremoto del 7 de noviembre de 2012, existen en México muchos grupos denominados Topos, los cuales fueron conocidos a nivel internacional luego del terremoto de septiembre de 1985 donde ayudaron a las acciones que rescatistas certificados implementaban en aquel país para la localización de personas con vidas.

El país afectado por un desastre, si lo considera necesario, puede hacer un Llamamiento de Ayuda Internacional con el propósito de solicitar a la comunidad internacional el apoyo de recurso específico para la atención directa. Por el deslizamiento de El Cambray II, Guatemala no consideró necesario hacerlo debido que era un evento controlado y con la cantidad de rescatistas profesionales del país se podía brindar la respuesta necesaria.

Pero existe otro mecanismo para la aceptación de apoyo internacional y este puede realizarse a través de la comunicación directa entre presidentes de cada nación, para este deslizamiento el presidente de México, Enrique Peña Nieto, conversó vía

telefónica con el presidente Alejandro Maldonado Aguirre, ofreciéndole al grupo de Búsqueda y Rescate Urbano de México para apoyar. Dicho equipo conoce la comunicación y estándares que a nivel internacional se maneja, por lo que no sería ningún problema el trabajar con ellos, contrario a los Topos que no están certificados y regularmente cuando llegan a un país afectado lo que se dedican es al robo de pertenencias de las viviendas dañadas.

La institución sufrió un desgaste bastante grande, no solo el esfuerzo que diariamente se realizaba en la búsqueda de más víctimas mortales que habían quedado sepultadas bajo aquella gran cantidad de tierra, sino que le teníamos que sumar todo el impacto negativo en redes sociales, todo esto generado por los integrantes de ese

grupo que no se les permitió ingresar al lugar de desastre, si los Topos de México causaron esos comentarios.



Imagen 25. Portada de Publinews centrado en los Topos de México. Publinews

A pesar de que siempre aclaraba a los periodistas el porque no se podía dejar ingresar a los Topos de México al lugar del desastre, aun así, daban cobertura a lo que ellos decían, a las opiniones que generaban y publicaban las portadas que lejos de ayudar en esa parte de atención de familiares de las

víctimas, causaban remordimientos o creían que los socorristas no hacían su trabajo. El medio escrito Publinews fue uno de los que publicó en portada que CONRED no dejó ingresar a los Topos al lugar del desastre.

Con el desgaste que teníamos en medios y redes sociales, desde la Dirección de Comunicación Social de la SE-CONRED planteamos diferentes ideas de publicaciones que podíamos realizar tratando de enfatizar en los grandes logros, uno de ellos que se

había logrado rescatar a 27 personas con vida, que era necesario meter maquinaria para mover toda esa gran cantidad de tierra y esta aclaración era porque los Topos decían que CONRED había cometido un error al ingresar máquinas, era necesario porque esa cantidad de tierra no era fácil de mover.

Se publicaron en redes sociales y se compartieron en grupos de WhatsApp infografías que daban cuenta del trabajo realizado, el rescate de las personas con vida, el resumen de acciones en los 13 días de acciones en ese lugar, las felicitaciones de grupos internacionales que reconocían el trabajo de los rescatistas y toda la logística para la atención de personas en los albergues que se habilitaron.

Con este desastre crecí aún más profesionalmente, ya con 7 años en la institución en el 2015 recurrimos a los procesos de información que habíamos ejecutado anteriormente como el compartir constantemente datos, compartir acciones del Sistema CONRED, entre otros, pero reconozco que acá la crítica fue dura y las entrevistas a las que acudí para hablar de la tragedia en algunos momentos se volvía tensa por los comentarios negativos hacia la institución.

Si algo rescato de esta experiencia fue el manejar la crisis, no fue fácil, pero salimos adelante dando información y siendo transparentes en nuestros procesos de comunicación. Se remarcó mucho la cantidad de profesionales que tenemos en nuestro país y que se encuentran capacitados, nuestro enfoque fue dar a conocer la preparación de Guatemala y el reconocimiento en el cumplimiento de acciones a nivel internacional.

En aspectos de comunicación, este desastre representó una nueva serie de informar, utilizar infografías para la fácil comprensión de la respuesta y asistencia a la población; es necesario contar con periodistas especializados en gestión integral para la reducción del riesgo de desastre ya que al conocer cómo se trabaja se puede tener mayor certeza en la información que se publica.

Por este desastre del deslizamiento en El Cambray II de Santa Catarina Pinula, Guatemala, se identificaron a 524 personas afectadas, 497 evacuados y albergados en diferentes lugares, 70 personas desaparecidas, 27 heridos, 280 fallecidos y 76 viviendas con daños severos al quedar bajo tierra causando la desolación en dicho sector.

### 3.3.9 Falta de mantenimiento puente Belice

El puente Belice tiene más de 50 años de vida, es una obra importante para el país, además de ser la ruta que comunica de la ciudad de Guatemala hacia el NorOriente, Norte y Caribe, es muy transitado diariamente, pero durante el tiempo que tiene de existir nunca ha recibido mantenimiento.



*Fotografía 26.* Puente Belice en el ingreso a la ciudad de Guatemala. CONRED.

Considerando la importancia que tiene para el país, pero principalmente que bajo la estructura del puente habitan muchas familias que se encuentran en condición de riesgo, la Secretaría Ejecutiva de la CONRED ha insistido en varias ocasiones en la importancia que el puente Belice reciba el mantenimiento adecuado para evitar una situación de emergencia más adelante.

A pesar de las declaraciones en años anteriores por parte de la SE-CONRED en realidad nunca se le había dado tanta cobertura hasta que en el 2016 nuevamente me consultaron de la recomendación de la institución por dicha estructura a lo cual respondí que es necesario que el puente Belice reciba el mantenimiento adecuado, más de allá de pintarlo o colocarle nueva capa de asfalto, es necesario hacer ese análisis a la estructura metálica.

La verdad consideré que la nota que publicó Siglo 21 en febrero de 2016 no pasaría a más, como las otras noticias que morían y nadie daba seguimiento, para mi sorpresa no fue así, causó tanto impacto en la población que el medio escrito continuó publicando la información con entrevistas de otras personas e instituciones, además otros medios de comunicación también iniciaron el proceso de información en relación del puente Belice.

El comunicador social debe tener presente que siempre que se dice o informa algo relacionado con algo importante o relevancia del país causará diferentes reacciones y con el puente Belice ocurrió eso, por un lado las autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-, no querían hacerse cargo del seguimiento al puente Belice, la municipalidad de Guatemala indicó que ellos no tenían nada que ver porque era un puente ubicado en una carretera que se dirige hacia el Caribe y el mantenimiento de la misma la realiza el CIV.

En los medios escritos no solo las notas periodistas son las que interesan al comunicador social, también se encuentran columnas de opinión que analizan la perspectiva desde fuera de la institución, es bueno y recomendable leerlas ya que pueden servirnos para conocer cómo se interpreta un tema actual y durante el 2016 se habló en varios programas de los medios de comunicación del caso del puente Belice, conociendo la versión oficial, la versión de la municipalidad de Guatemala y principalmente de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED.

Como lo indiqué, la cobertura a la falta del mantenimiento del puente Belice fue amplia, fui invitado a participar en varios programas de televisión y de radio por este tema directamente, también participé en reuniones que la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos convocó para hablar del puente Belice, así como de las personas que se encuentran habitando estos lugares que se consideran en riesgo.

La evaluación del comportamiento del puente Belice estuvo a cargo del Centro de Investigación de la Universidad Mariano Gálvez, quienes indicaron que la estructura del puente, a pesar de los años que tiene y que no ha tenido mantenimiento, se encuentra en una fase casi por llegar al nivel de seguridad, es decir aún no está en condiciones complicadas, pero debe hacerse el mantenimiento para evitar llegar a esa fase.

En ese mismo año también se reportó a la institución unas grietas en uno de los asentamientos que se encuentran aledaños al puente Belice, fue en el asentamiento Jesús de la Buena Esperanza en donde se observó una grieta desde la parte alta hasta al fondo del barranco, recordemos que actualmente en la ciudad de Guatemala se tiene el registro de más de 300 asentamientos en donde no se debería permitir que las personas habitaran dichos lugares. Aunque fue un incidente aparte al puente Belice, las personas asociaron esta situación por el puente. Para el efecto se realizó un censo poblacional en ese lugar y se identificaron a más de 300 familias que habitan en el área en riesgo y que prefirieron permanecer en sus viviendas, pese a que se les indicó del riesgo de permanecer ahí.

De febrero a noviembre del 2016, el puente Belice y la falta de mantenimiento fue abordada por diferentes medios con programas especiales de entrevista en donde me tocó que asistir y platicar de la recomendación de la institución, las entrevistas puedo resumirlas en dos o tres por mes, en total fueron alrededor de 10 conferencias de prensa que se convocaron por diferentes entidades involucradas en el proceso de mantenimiento. En las conferencias siempre se hizo el llamado a mantener la calma y si es posible evacuar y trasladarse hacia otro sector.

### **3.3.10 Sismos de junio y septiembre 2017**

En el 2017 el país resultó afectado por tres eventos sísmicos que generaron temor en la población y claro ese temor se encuentra asociado a la falta de preparación o fortalecimiento en cultura de prevención. Guatemala es un país sísmico, por lo tanto,

las personas que habitamos este país debemos reconocer que hay eventos, como los sismos, que no se pueden predecir pero que sabemos que van a suceder.

En junio del 2017 ocurrieron dos eventos sísmicos, el primero el 14 de junio de magnitud 6.6 y con daños reportados en los departamentos de Quetzaltenango, Sacatepéquez, San Marcos y Suchitepéquez. Los datos generados son de 11 mil 509 personas afectadas, 808 personas evacuadas de las cuales únicamente 20 se albergaron, 29 heridos, 5 fallecidos, mil 43 viviendas con daños, 11 tramos carreteros afectados, 3 puentes afectados y 178 escuelas también afectadas por este movimiento sísmico.

En ese mes ocurrió otro sismo de magnitud 6.7, fue el 22 y afectó a varios departamentos del SurOccidente y de la Meseta Central, con los siguientes datos de afectación: 250 personas afectadas, 4 heridos, 43 viviendas con daños, 8 tramos carreteros afectados por derrumbes, un puente afectados, un puente destruido y 18 escuelas afectadas. En este evento los daños se minimizaron, pero fue reportado sensible por las personas.



*Fotografía 27.* Daños en un edificio en Tacaná, San Marcos, por el fuerte sismo.



*Fotografía 28.* Vivienda colapsó por el fuerte sismo del 7 de septiembre de 2017. CONRED.

Huehuetenango, Quetzaltenango, Quiché, San Marcos, Sololá, Suchitepéquez y Totonicapán, fueron los departamentos en donde se reportaron daños a raíz del sismo

de magnitud 7.7 que se registró el 7 de septiembre en horas de la noche con epicentro en la zona fronteriza con México y sensible por la población. El sismo tuvo una duración de un minuto con 30 segundos y regularmente los sismos en nuestro país duran de 30 a 40 segundos. Los daños reportados fueron de 49 mil 259 personas, 567 evacuados de los cuales se albergaron a 452, 5 heridos, 6 mil 730 viviendas dañadas, 19 tramos carreteros afectados 2 puentes afectados y 72 centros escolar con afectación por el sismo.

En respuesta a estos eventos sísmicos, la Secretaría Ejecutiva de la CONRED activó el Plan Nacional de Respuesta -PNR-, en donde se establecen las acciones de las instituciones que forman parte del Sistema CONRED, se brindó en primer lugar la atención a las personas resguardándolas en áreas seguras, se evaluaron daños y se iniciaron procesos de recuperación en los diferentes municipios afectados. Todos estos procedimientos se tienen establecidos en el país para una pronta atención en materia de recuperación de las comunidades.



*Fotografía 29.* Presidente de la República brinda conferencia de prensa por daños en junio de 2017. CONRED.



*Fotografía 30.* Consejo Nacional de CONRED durante la conferencia de prensa por sismo en septiembre 2017. CONRED.

En cuanto al tema de comunicación, los diferentes medios de comunicación iniciaron con las llamadas para actualización de acciones en el país a causa del sismo, recomendaciones compartí con la población y es que al ocurrir un sismo las personas demandan más información y reportan en redes sociales la sensibilidad en el sector.

Como en otros eventos sísmicos que me ha tocado cubrir, toda la información y acciones se compartieron con los periodistas.

Los sismos tienen características distintas, pero se debe considerar siempre que Guatemala es un país altamente sísmico y eso conlleva que la institución comparta constantemente recomendaciones de eventos sísmicos ya que no se pueden predecir, esta información se comparte en redes sociales principalmente, además de la cobertura que los medios de comunicación dan a conocer.

La particularidad con estos sismos fue que se analizó a lo interno de la Dirección de Comunicación Social un mecanismo de traslado de información para la población de una forma más rápida, sencilla pero comprensible y así se hizo, a partir de junio de 2017, la institución utiliza aún esta metodología para dar a conocer acciones, cifras y procesos que se ejecutarán para las personas afectadas.

Lo que se planteó fue la elaboración de infografías que hace un resumen de los hechos que han ocurrido en el país y las alerta declaradas en cada sector afectado por desastre. La infografía ha tenido buena aceptación, ese material se utiliza en conferencias de prensa, en presentaciones de situación y se comparte con los periodistas, es una forma más ágil de compartir datos y en un lenguaje sencillo.

### **3.4 Recomendaciones para el comunicador social en acción de desastre**

Lo principal que el comunicador social que informa de acciones de desastres es la de comprender el riesgo al que Guatemala como país se encuentra expuesto, con esto podemos tener argumentos al momento de brindar una entrevista.

Es necesario que el comunicador social conozca cómo funciona el Sistema CONRED y especialmente quienes lo integra, para que establezca como acciona cada uno de ellos ante un desastre. Conocer el comportamiento de los diferentes fenómenos naturales y el grado de vulnerabilidad que tiene nuestro país para hablar y comprender

el riesgo de desastres, claro puede hacerse desde un nivel territorial hasta el proceso a nivel nacional, lo principal es que se transmita a la población seguridad y tranquilidad ante los diferentes desastres que pueden ocurrir.

Conforme pasan los años trabajando en acción de desastres, automáticamente el comunicador cambiará de palabras, frases y establecerá algunas repuestas por las diferentes temporadas, al final el comunicador se dará cuenta que todo es un círculo y que requiere poner atención y conocer las recomendaciones que se comparte con la población en cada una de las temporadas a nivel nacional.

Tener presente que con cada desastre que ocurra en el país puede generar crisis comunicacional a la institución, por ello es importante conocer la estrategia de comunicación, saber en qué momento se deben establecer conferencia de prensa, tener una buena comunicación con los diferentes periodistas para el apoyo que en algún momento puedan brindar.

También el comunicador debe analizar qué tipo de información puede servir para que la población comprenda los datos que se trasladan, la idea es utilizar la tecnología para comunicar. Como comenté anteriormente debe evaluarse la imagen, contenido y la red social donde se compartirá.

## Conclusiones

Guatemala es un país con una riqueza impresionante desde aspectos culturales, naturales y de historia que nos traslada por hechos que se han presentado en el país desde mucho antes de la llegada de los españoles a esta tierra. En época más reciente los desastres han estado presentes en el país, desde el hecho del cambio de las capitales que ha tenido Guatemala por un flujo de lodo y piedras que descendió del volcán de Agua, hasta terremotos que ocasionaron que la capital se trasladará al área que actualmente ocupa. Los desastres forman parte de la historia del país y ahí la necesidad de fomentar la cultura de prevención en la población.

La entidad que trabaja y lidera la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres en Guatemala es la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -SE-CONRED-, entidad relativamente nueva que nació en 1996, desde ese año ha estado trabajando en fomentar la cultura de prevención, adaptando sus planes de acciones a estándares internacionales que sirven de guía a todos los países que trabajan en reducción del riesgo de desastres. Guatemala está considerada como el cuarto país con mayor riesgo de desastres del mundo.

La SE-CONRED desarrolla una serie de acciones con el eje transversal de comunicación, factor importante y elemental para alcanzar el objetivo principal: preparar comunidades para enfrentar los desastres que pueden ocurrir, pero más que los desastres, es conocer la forma como trabajar en medidas de prevención y mitigación reduciendo los efectos que los fenómenos naturales puedan provocar, sabiendo que el país ha crecido sin un orden y con factores de vulnerabilidad que dan como resultado el riesgo en el que se encuentran muchas localidades, de ahí la importancia de fomentar la cultura de prevención con la tarea principal a comunicadores sociales para desarrollar e implementar estrategias que busquen ser un país resiliente y que sepa cómo actuar al momento de una eventualidad.

Los profesionales de la comunicación son los responsables de dar a conocer muchos elementos que la población necesita, pero cada comunicador social debe estar especializado en la materia que le interesa. Al momento muy pocos comunicadores se encuentran vinculados con esta problemática relativamente nueva pero que es sumamente interesante al conocer aspectos sociales y bajo el contexto de país, determina muchas veces la forma de reaccionar ante los fenómenos naturales que desencadenan los desastres.

El desafío de los comunicadores sociales especializados en gestión integral para la reducción del riesgo de desastres es trasladar a la población los elementos importantes de la reducción del riesgo, enfatizando en la preparación ante diferentes escenarios, por un lado considerando que un volcán puede hacer erupción; las lluvias aunado a la forma desordenada que hemos crecido puede generar inundaciones, deslizamientos o derrumbes; pero también puede ocurrir un sismo y provocar daños importantes en las comunidades. Considerando todos los escenarios y las amenazas naturales es vital la preparación de la población, la comprensión del riesgo y se compartan las formas de intervención en reducir los efectos que el país podría enfrentar en un desastre.

El trabajo es arduo, lo que se busca es fortalecer la cultura de prevención y desde las entidades que trabajan en este tema se tienen los lineamientos y pueden estar mejor preparados para los eventos adversos pero no todo depende de las instituciones, la población juega un papel importante y en medio de estos dos actores se encuentra el comunicador social que debe ser el agente de cambio cumpliendo con las características descritas en el capítulo 3, debe ser la persona que impulse una serie de medidas que busca salvar vidas, ahí el centro de cada accionar en materia de reducción del riesgo de desastres, el evitar que más personas resulten víctimas de los fenómenos naturales.

## Recomendaciones

Para cumplir con los objetivos planteados y que la población conozca más y se prepare para enfrentar los desastres, es vital el papel del comunicador social que se desempeña en acción de desastres ya que traslada la información previamente a la ocurrencia de una emergencia y cuando el país responde a un desastre también debe compartir información para que la población comprenda lo que sucede.

En este trabajo presenté terminología que se utiliza en la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres, también la función del comunicador social pero principalmente la experiencia que a lo largo de los últimos 10 años he tenido al informar a la población de los desastres ocurridos, anécdotas y el trabajo en comunicación que la institución desarrolla. De todos estos elementos, los futuros profesionales en comunicación pueden apropiarse ya que establecen una guía en el desempeño de sus funciones.

El nuevo reto de las Universidades debe ser formar comunicadores especializados, es necesario tener diferentes cursos que sirvan para la especialización de los nuevos profesionales que egresan. Desde el ámbito de la reducción de desastres es vital el contar con el recurso humano que sirva para promover la cultura de reducción del riesgo de desastres. Se hace necesario entonces que la Escuela de Ciencias de la Comunicación -ECC- de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-, haga los cambios necesarios y en el pensum de estudios se establezca un curso para abordar la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres.

La Secretaría Ejecutiva de la CONRED en conjunto con la ECC de la USAC podrían elaborar un manual para comunicadores sociales, no enfocado solo en periodistas, sino que contemple a comunicadores en general, teniendo como prioridad la comprensión del riesgo que guía cada una de las etapas de la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres.

Los medios de comunicación deben contemplar notas periodísticas en gestión de riesgo de desastres de forma constante, permitiendo con ello que la población tenga presente los fenómenos naturales a los que como país estamos expuestos y conozca cómo actuar al momento que ocurre una emergencia. Es necesario desarrollar con los diferentes medios de comunicación el acercamiento necesario y contemplar algunas actividades para implementar acciones en reducción del riesgo de desastre, incluso se pueden desarrollar campañas en los medios de comunicación y apelar a la Responsabilidad Social Empresarial -RSE-, en beneficio de la población.

Educación, salud y seguridad son los temas relevantes e importantes para el país, pero la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres también debe considerarse relevante y debe verse como algo integral, buscando el desarrollo de la nación, pero tomando en cuenta la exposición en la que se encuentra en donde ocurre un desastre y se genera una brecha de crecimiento en el desarrollo con retroceso de alrededor de 20 años con el impacto de cada desastre.

Cambios a leyes también deben analizarse, una de las leyes que es importante es la Ley de Telecomunicaciones, con la actual ley no se pueden utilizar o no se establece un tiempo determinado para dar a conocer recomendaciones en reducción del riesgo de desastres. Con el cambio a dicha ley se podrían tener espacios para transmitir mensajes preventivos o informar directamente cuando ocurre un desastre. Adicional al uso de medios de comunicación también con el cambio a la ley se podrían enviar mensajes de texto a los teléfonos móviles como sistema de alerta temprana donde se informe de condiciones del tiempo o emitiendo avisos preventivos, incluso se pueden delimitar a regiones o áreas en donde puede ocurrir un impacto directo.

Dentro de los planes de gobiernos, tanto municipal, departamental y del Ejecutivo directamente, se debe tener presente la realidad del país, considerar que Guatemala es el cuarto país con mayor riesgo de desastres del mundo, es necesario que se

contemple como prioridad la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres, debe ser un tema vinculante, el pensar en invertir, pero con la variable de riesgo, eso nos permitiría como nación fortalecer las acciones en prevención de desastres. Es necesario el fortalecer presupuestos directamente para la reducción del riesgo de desastres.

Es importante también que la Secretaría Ejecutiva de la CONRED considere la contratación de más personas capacitadas en comunicación social con enfoque en la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres, personal que debe fortalecer la labor que a nivel regional y departamental llevan a cabo los delegados de la institución ya que en cada región implementan acciones, realizan acercamientos con medios de comunicación locales con quienes se deben trabajar campañas de comunicación pero vinculadas directamente con la población que habita en dichas áreas, es necesario que la institución analice el fortalecer su comunicación, enfocada en las comunidades, aquellas que resultan afectadas año con año. El trabajo es arduo, pero se hace necesario implementarlo a la brevedad posible considerando la importancia de la comunicación.

## Referencias Bibliográficas

1. Bratschi, Gloria. 2007. La comunicación social en la gestión del riesgo, algunos conceptos para recordar y aplicar. Revista EIRD Informa - Las Américas (Panamá) (14): 16
2. Consejo Superior Universitario Centroamericano. 2017. Política Universitaria Centroamericana para la Reducción del Riesgo de Desastres, Universidades de Centroamérica y República Dominicana al servicio de la prevención de desastres. 2a ed. Guatemala: Sergráfica. 39 p.
3. Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central, Sistema de la Integración Centroamericana. 2015. Desarrollo de indicadores para la medición de vulnerabilidades del país. y procedimiento para la recopilación y registro de datos. Guatemala: Servitextos. 78 p.
4. Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, Centro de Coordinación para la Prevención de Desastres Naturales en América Central. 2016. Estrategia Nacional de Reducción de Riesgo de Desastres vinculada al Cambio Climático. Guatemala: Serviprensa. 58 p.
5. Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres. 2012. La vulnerabilidad asociada a los Desastres. Un Marco Conceptual para Guatemala. Guatemala: Servitextos. 28 p.
6. Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres de Naciones Unidas. 2008. La gestión del riesgo de desastres hoy, contextos globales y herramientas locales. Panamá: ONU. 216p.

7. Facultad de Comunicación, Universidad de Sevilla. 2011. La ética de la comunicación a comienzos del siglo XXI. España: Mad 1,382 p.
8. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. 2014. Guía para una comunicación efectiva en gestión del riesgo. Suiza: IFRC. 93 p.
9. Fonseca Yerena, María del Socorro; Correa Pérez, Alicia; Pineda Ramírez, María Ignacia; y Lemus Hernández, Francisco Javier. 2011. Comunicación oral y escrita. México: Pearson Educación. 384 p.
10. Fuentes Ruano, Berardo Obdulio. 2011. Cumplimiento de la Ley de Radiocomunicaciones, respecto a mensajes de prevención de amenaza sísmica por la radio en Guatemala. Tesis (Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 54 p.
11. Gaeta Carrillo, Nuria. 2015. La intervención comunicativa para la reducción del riesgo de desastres, análisis de las políticas y las prácticas comunicativas en tiempos normales. Tesis (Doctorado en Ciencias de la Información). España: Universidad Complutense de Madrid. 375 p.
12. Guatemala, leyes, decretos, etc. Ley y Reglamento de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres. Decreto Legislativo 109-96. Guatemala: CONRED. 119 p.
13. Instituto Nacional de Estudios Estratégicos en Seguridad. 2013. Compendio de Leyes para Políticas de Seguridad Nacional. 2a ed. Guatemala: Serviprensa. 328 p.

14. Manual de gestión para la reducción del riesgo a los desastres en los procesos de desarrollo municipal. 2a ed. Guatemala: CONRED. 43 p.
15. Manual para la organización de Coordinadoras para la Reducción de Desastres. Guatemala: CONRED. 31 p.
16. Martín-Barbero, Jesús. 2011. Los oficios del comunicador. Signo y Pensamiento 59 (Bogotá) 31(59) : 18-40
17. Módulo de Apoyo Metodológico de Adaptación al Cambio Climático. Cruz Roja Guatemalteca, CARE Guatemala, Asociación Vivamos Mejor, Cordaid, Cáritas Diócesis de Zacapa, Centro del Clima de la Cruz Roja y Media Luna Roja, Wetlands International. Guatemala: Alianza por la Resiliencia Guatemala. 37p.
18. Molin Valdés, Helena; Villalobos Mora, Margarita; Secretaría DIRDN; Organización de Naciones Unidas. 1999. Riesgo y Desastres: el papel de los comunicadores sociales para el cambio cultural hacia la prevención. Costa Rica: ONU. 28 p.
19. Morales Monzón, Carlos. 2006. Manual "Periodistas por la gestión del riesgo de desastres". Guatemala: CS. 80 p.
20. Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central. 2014. Informe Regional del Estado de la Vulnerabilidad y Riesgos de Desastres en Centroamérica. Guatemala: CEPREDENAC. 229 p.
21. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. 2009. Análisis de sistemas de gestión del riesgo de desastres. una guía. Roma: FAO. 116p.

22. Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. 2011. Manual de gestión de riesgos de desastres para comunicadores sociales. Una guía práctica para el comunicador social comprometido en informar y formar para salvar vidas. Perú: UNESCO. 69 p.
23. Organización de Naciones Unidas. 2015. Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030. Ginebra, Suiza: ONU. 40 p.
24. Organización Panamericana de la Salud. 2009. Guía de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuesta. Panamá: OPS/OMS. 141 p.
25. Palm, Elina. 2002. Estrategias de comunicación en la gestión de riesgo. Curso de líderes. Panamá: EIRD, ONU. 4 p.
26. Política Nacional para la Reducción de Riesgo a los Desastres en Guatemala. Guatemala: CONRED. 38 p.
27. Proyecto DIPECHO “Fortalecimiento de las capacidades locales para la reducción de riesgos y la preparación para desastres en la Costa Ecuatoriana”. 2007. La comunicación social en la gestión del riesgo. Ecuador: OG Diseño Gráfico. 35 p.
28. Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral. 2008. Tecnologías de la información y la comunicación para la mitigación de desastres naturales. Estados Unidos: OEA. 51 p.
29. Terminología sobre reducción del riesgo de desastres. Ginebra, Suiza: EIRD, ONU. 43 p.
30. United Nations University. 2017. World Risk Report 2016. Alemania: ONU. 74 p.