

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN ACTUAL DE
LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EL MANEJO DE CRISIS,
EMERGENCIAS Y DESASTRES EN COLOMBIA**

**POR
MANUELA RESTREPO ÁVILA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN SISTEMAS PREPARATIVOS PARA EMERGENCIAS Y DESASTRES
(ESPED)**

**ASESORA DEL PROYECTO
PAOLA CATERINE FRANCO VELÁSQUEZ
COMUNICADORA SOCIAL
ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL**

**UNIVERSIDAD CES
FACULTAD DE MEDICINA
ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA EN SISTEMAS PREPARATIVOS
PARA EMERGENCIAS Y DESASTRES
ANTIOQUIA, MEDELLÍN
2019**

CONTENIDO

	Pág.
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	10
2.1 MARCO CONCEPTUAL	10
2.2 MARCO LEGAL	19
3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	21
4. OBJETIVOS	38
4.1 OBJETIVO GENERAL	38
4.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	38
4.2.1 Objetivo específico 1:	38
4.2.2 Objetivo específico 2:	38
4.2.3 Objetivo específico 3:	38
4.2.4 Objetivo específico 4:	38
5. METODOLOGÍA	39
5.1 TIPO DE ESTUDIO	39
5.1.1 Métodos cualitativos de investigación	39
5.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	40
5.3 POBLACIÓN	41
5.4 MUESTRA	42
5.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
5.5.1 Encuesta	43
6. RESULTADOS	46
6.1 Resultado de encuestas	46
6.2 Análisis de resultados	54
7. CONCLUSIONES	58
8. RECOMENDACIONES	59
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61

TABLA DE CONTENIDO DE ANEXOS

ANEXO 1

67

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿En qué estado se encuentra la comunicación, la gestión y administración de la información, en el manejo de crisis, emergencias y desastres de Colombia en la actualidad?

Este interrogante, resulta de ver como en Colombia se recibe más desinformación que información durante situaciones donde comúnmente resalta el caos. En este planteamiento se darán a conocer algunos casos que le dan valor a esta afirmación.

La comunicación o manejo de información, no se debe delegar, es decir, una organización no puede esperar que los medios de comunicación masiva, o los nuevos medios alternativos como la web, redes sociales y demás manejados por cualquier ciudadano, sean quienes informen en la inmediatez de las crisis, emergencias y desastres a las comunidades que se están viendo afectadas.

“La gestión de la información y las labores de comunicación deben ser parte de un proceso planificado de diseño y ejecución, insertado con los planes que las organizaciones tienen para la gestión del riesgo y el manejo de desastres. La improvisación tiene costos y resultados demasiado frustrantes” (1)

“La gestión de la información y la comunicación son eficientes si son transversales a todos los procesos de respuesta a un desastre. Es decir, deben ser parte de todas las actividades que desarrollan los expertos y las organizaciones que trabajan en desastres” (2).

Toda organización es responsable de tener personal formado, entrenado y preparado para las funciones de la gestión que se le da a la información; Sin embargo, ante las crisis, emergencias y desastres más notorias a nivel nacional, se ha percibido una desarticulación de los entes que responden desde las comunicaciones y manejo de la información, como ejemplo principal la emergencia del municipio de salgar, esto hace que la comunidad afectada, tome primero las

versiones transmitidas por fuentes no oficiales y crean más en ellas que en la información presentada por las instituciones oficiales.

En los siguientes ejemplos que se presentan de un mismo caso, se puede notar como cada institución da información independiente y no se emite articuladamente desde un puesto de comando, la terminología es diferente en cada institución y esto puede generar confusión en la población.

Bomberos Colombia reporta la emergencia de esta manera “El Ministerio del Interior, a través de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, lidera y coordina las acciones de búsqueda y rescate en el municipio de Salgar, afectado por la avalancha de la quebrada La Liboriana ocurrida el día 18 de mayo 2015 con la presencia de los Cuerpos de Bomberos de Antioquia” (3)

De este apartado es importante mostrar como el personal que da la información no maneja adecuadamente los términos en función de los fenómenos amenazantes, pues una avalancha se define como “una gran masa de nieve que se derrumba de los montes con violencia y estrépito” (4)

Mientras La Cruz Roja hace mención a la emergencia así “Desde las 6:00 a.m. de la mañana, la Cruz Roja Colombiana y la Seccional Antioquia movilizaron un equipo de 14 personas que en este momento continúan atendiendo la emergencia por desbordamiento de la quebrada Liboriana, en municipio de Salgar departamento de Antioquia” (5)

Desbordamiento no es un término correcto para la emergencia del Municipio de Salgar, ya que un desbordamiento es un tipo de inundación, diferente a lo acontecido realmente. (6)

Por otra parte en un noticiero como “Telemedellín denominan esta emergencia del Municipio de Salgar como una creciente” (7). La única creciente con relación a fuentes hídricas es del mar y la define como una subida del agua del mar por efecto de la marea. (8)

Como lo mencionan en el manual para el manejo de la comunicación en situaciones de crisis “Hay que entender que la inmediatez y el impacto noticioso que requieren o buscan los medios de comunicación, los lleva a informar muchas veces sin realizar el correspondiente “cruce de información” para verificar la veracidad de sus informaciones” (9).

Todas las anteriores menciones en noticias, información que llega directamente al público hace que se generen ruidos en la comunicación, el termino adecuado para esta emergencia es: Avenida Torrencial, tipo de movimiento en masa que se desplazan generalmente por los cauces de las quebradas, llegando a trasportar volúmenes importantes de sedimentos y escombros, con velocidades peligrosas para los habitantes e infraestructura ubicados en las zonas de acumulación de cuencas de montañas susceptibles de presentar este tipo de fenómenos. (10)

Este mismo manual para el manejo de la comunicación en situaciones de crisis hace una alusión a la transversalidad que se da en el tiempo ya que “Una crisis siempre marca un “antes”, un “durante” y un “después”. En todos estos momentos la comunicación juega un papel primordial y en muchos casos decisivo, ya que una adecuada o inadecuada gestión de la crisis a nivel de medios de comunicación puede determinar la “solución” o la prolongación de una situación crítica” (11).

“Las repercusiones sociales y políticas de pequeños errores en la comunicación han sido enormes y trascendentales. Hay que recordar que no todas las crisis pueden ser reconducidas, que una vez transmitida una información errónea o que induzca a ser malinterpretada es prácticamente imposible resolver la situación”. (12)

Ante esta necesidad de inmediatez, los medios masivos de comunicación pueden caer en el morbo, sin embargo, se entiende que “el papel de los medios de comunicación en los desastres, crisis humanitarias o emergencias es incuestionable y determinante, pero no es menos importante reflexionar sobre cómo incide en la respuesta humanitaria o en la canalización de fondos; La urgente necesidad de informar bajo el principio de inmediatez no siempre se acompaña del necesario

conocimiento sobre cómo funciona la medicina humanitaria, el papel de los actores, las fases de una actuación e incluso las enfermedades que pueden aparecer” (13).

Como lo propone Fearn-Barnks se entiende que “Al contrario de un problema, en situaciones de crisis las emociones están al límite, los cerebros funcionan al 100% y los hechos ocurren tan rápidamente que diseñar un plan durante la crisis es impensable si tenemos en cuenta, que solo seguir uno ya existente es difícil” (14).

Es por esto que los líderes de los organismos de respuesta deberían trabajar bajo un método, procedimiento o guía, para la administración de las comunicaciones, para ser más ordenados en la recopilación y entrega de información, para generar credibilidad y claridad hacia la comunidad.

Este fenómeno puede deberse a que en el país no hay una formación en Oficial de Información Pública, un rol que hace parte del sistema comando de incidentes, adoptado por instituciones del orden nacional e internacional, además que las instituciones de respuesta no cuentan con protocolos o Procedimientos Operativos Normalizados (PON) para el manejo de la Información en situaciones de crisis, emergencias o desastres.

Entre las responsabilidades y roles más importantes que debe tener un sistema de respuesta es la persona destinada a la información pública, sin embargo “Hay solo una cosa que a las personas que nos dedicamos a las emergencias nos produce casi tanto temor como la propia emergencia: los medios de comunicación; Frente a ellos, una actitud generalizada suele ser la de evitar el contacto, quizá porque pensamos que al alejarnos de ellos y de su influencia evitaremos posibles problemas. En este caso, la fórmula no sirve” (15).

“Evitar a la prensa, a los radios, a las televisiones es una batalla perdida. Si nosotros no damos nuestra opinión, los periodistas accederán a otras fuentes diferentes lo que significa que la realidad será explicada exclusivamente por personas, ajenas a la propia resolución del siniestro; Sin embargo, proporcionar la información correcta en la forma adecuada es un reto para el que no todo el mundo está formado” (16).

De esta forma se entiende que en Colombia se ha venido trabajando Sistema Comando de Incidentes como modelo de administración de emergencias, sin embargo no se ve claramente como el oficial de información pública puede generar mayores impactos de forma positiva ante las crisis, emergencias y desastres, por ello se debe preparar una persona para este rol y así esta pueda informar adecuadamente en momentos de crisis, emergencias y desastres, además de establecer dentro de los programas de formación uno exclusivo para este campo.

“La información correcta y oportuna es fundamental para minimizar la perturbación social indeseada y las consecuencias económicas, pero también para optimizar la efectividad de la respuesta” (17).

Esta investigación tiene como propósito demostrar que actualmente en Colombia no es adecuado el manejo que se le está dando a la información y comunicación en crisis, emergencias y desastres, posterior a esta investigación el objetivo es presentar un modelo que incluya procedimientos operativos normalizados, protocolos institucionales y programas de formación como oficial de información pública a comunicadores y personal de respuesta encargada de este manejo.

Esto aportaría al continuo mejoramiento de las organizaciones. tanto en el manejo de crisis que se pueden presentar y en la atención de emergencias y desastres del día a día, la propuesta de un modelo permitirá una integración de terminología para todas las instituciones principalmente bajo los principios del Sistema Comando de Incidentes, si de primera mano aquellos responsables de la emisión de información como organización fuente, dan una clara y verídica información en consecuencia a los medios y a la comunidad afectada llegara lo menos distorsionada posible y minimizara los ruidos antes mencionados de la comunicación. Además, la organización será una fuente de credibilidad para sus públicos, aportara en la gestión del riesgo desde el conocimiento, permitiendo que todos los públicos internos y externos, estén bien informados sobre los riesgos de sus comunidades y lugares donde frecuentemente habitan, oficinas, colegios, guarderías, centros comerciales, etc.

También desde la reducción del riesgo los públicos tendrán comunicación de doble vía, permanecerán en constante interacción y serán empoderados de minimizar y estar preparados ante los riesgos que ya conocen.

Y por último al momento del manejo de emergencias y desastres, conocerán su alcance en la intervención y quienes son las instituciones responsables de la adecuada operación, según el tipo de evento que se está presentando, además tendrán presentes, según el buen trabajo previo del oficial de información pública, las funciones que desempeñan los equipos de trabajo de la institución encargada del manejo de emergencias y desastres y apoyaran en vez de interponerse y afectar las operaciones que estos grupos deban realizar.

Así es que desde la comunicación se pueden formar comunidades empoderadas de sus riesgos, convencidas del buen trabajo que realizan las instituciones de sus municipalidades y sobretodo resilientes.

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 MARCO CONCEPTUAL

En el mundo se ha venido hablando sobre la gestión del riesgo de desastres y en Colombia según la ley 1523 de 2012 esta se ha definido como: “un proceso social orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible” (18).

Desde la gestión de riesgos se han realizado diferentes esfuerzos mediante instituciones públicas y privadas, entre estas, el “Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) quien trabaja con países aliados para reforzar la política nacional y subnacional, los sistemas legales e institucionales; promover una mayor coherencia entre la reducción de los riesgos de desastre y los esfuerzos de adaptación al clima; brindar acceso a información sobre riesgos y sistemas de alerta temprana; y consolidar las medidas de preparación y respuesta. Juntos, estos cometidos robustecen la resiliencia de los países y las comunidades urbanas y rurales” (19).

Otro gran referente a nivel mundial son “las naciones unidas con Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, estos hacen un llamado a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad; son 17 (ODS) los cuales incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades, todas con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras” (20)

Relativo a la gestión del riesgo de desastres se presentan diferentes objetivos acompañados de metas, desde el ODS número 3, salud y bienestar, se busca reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial; y desde el ODS número 13, cambio climático, se pretenden fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.

Por otra parte “El Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, adoptado en la tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas celebrada en Sendai (Japón) el 18 de marzo de 2015; este marco busca aumentar la capacidad de resiliencia de las naciones y las comunidades ante los desastres, haciendo énfasis en la gestión del riesgo de desastres, para evitar que se produzcan nuevos riesgos, la reducción del riesgo existente y reforzar la resiliencia, también se amplió el conocimiento en las amenazas naturales y de origen humano, así como en las amenazas y los riesgos ambientales, tecnológicos y biológicos conexos” (21).

El marco de Sendai también habla de los desastres en todas sus dimensiones relativas a la exposición, la vulnerabilidad y características de las amenazas; el fortalecimiento de la gobernanza del riesgo de desastres, incluidas las plataformas nacionales; la rendición de cuentas en la gestión del riesgo de desastres; la necesidad de prepararse para “reconstruir mejor”; el reconocimiento de las partes interesadas y sus funciones; la movilización de inversiones que tengan en cuenta los riesgos a fin de impedir la aparición de nuevos riesgos; la resiliencia de la infraestructura sanitaria, del patrimonio cultural y de los lugares de trabajo; el fortalecimiento de la cooperación internacional y las alianzas de trabajo mundiales y la elaboración de políticas de los donantes y programas que tengan en cuenta los riesgos, incluidos los préstamos y el apoyo financiero brindados por las instituciones financieras internacionales.

A nivel nacional organizaciones del orden público como La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, estableció medidas como El Plan Nacional de

Gestión del Riesgo de Desastres de Colombia, “una Estrategia de Desarrollo” es el instrumento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres creado por la Ley 1523, que define los objetivos, programas, acciones, responsables y presupuestos, mediante las cuales se ejecutan los procesos de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres en el marco de la planificación del desarrollo nacional.” (22).

Partiendo entonces de la gestión del riesgo como concepto que atraviesa las crisis, emergencias y desastres, se encuentra el tema focal de esta investigación que es comunicación del riesgo o manejo de la información en estas mismas situaciones mencionadas.

“La comunicación de riesgo es un componente fundamental de la gestión del riesgo, entendida como el proceso de toma de decisiones que tiene en consideración los factores políticos, sociales y económicos, que analiza el riesgo como un peligro potencial a fin de formular, estudiar y comparar opciones de control con miras a seleccionar la mejor respuesta para la seguridad de la población ante un peligro probable (...) Asigna una gran importancia al diálogo con las poblaciones afectadas y con el público interesado, para brindarles la información necesaria, que les permita tomar las mejores decisiones posibles durante una emergencia o desastre con impacto en la salud pública” (23).

“En la gestión de riesgo, las y los comunicadores son un actor fundamental para facilitar el diálogo de todos los otros actores sociales, y para el manejo de conceptos y la apropiación del tema a través de estrategias comunicativas que generen conciencia en la población más vulnerable” (24).

Y en mención a la comunicación, es necesario partir de una concepción epistemológica de ésta, como disciplina abordada por las ciencias sociales.

“La comunicación como materia de estudio ha sido una constante de indagación entre investigadores sociales provenientes de diferentes disciplinas, a saber:

sociología, psicología social, política, semiología, historia, filosofía, etnografía y pedagogía, entre otras.” (25)

“La comunicación del latín *Communicatio*, *-onis*, establece la finalidad del termino en cuanto a la acción de poner en común algo, con la implicación de pasar de lo privado a lo público, mediante un código establecido y reconocido por una comunidad de personas”. (26)

En este sentido, la comunicación la componen públicos, códigos, lenguajes, mensajes, contenidos audiencias, masas, fuentes, medios, etc; y de ahí su importancia en la relación con el día a día de los seres humanos que compartimos y convivimos en espacios y tiempos comunes.

“Las relaciones comunicativas como objeto formal de la comunicación se enmarcan en la realidad social del hombre, con sus actos humanos en sociedad. Estos a su vez, se definen como el objeto material de la comunicación, en comunidad con las demás ciencias sociales y humanas. Por tanto, las comunicación estudia las relaciones comunicativas del hombre en sociedad, en todas sus dimensiones, espiritual, cultural, política, económica, científica, física, etc.” (27)

El profesional encargado de la información debe saber de planes de comunicación, esta herramienta puede ser uno de los canales que ayuden en la resolución de las crisis las emergencias y los desastres.

“La noticia es la transcripción de un evento que presenta características específicas: magnitud, excepcionalidad, novedad o reiteración, especial relevancia, área importante o población afectada. En este sentido, el mensaje que se debe trasladar a la sociedad ha de responder a varios interrogantes (qué, cuándo, cómo, dónde, por qué y, sobre todo, qué se ha hecho, qué se está haciendo y qué se va a hacer y en qué tiempo), y tiene que adoptar un contenido (verdadero, creíble, real, claro, conciso, completo, coherente, contrastado, comprensible, estructurado, sencillo, acrítico y no especulativo) y una forma (precoz, dirigido a una población diana, periódico, competente, que imparta confianza y tranquilidad, a la vez que demuestre

interés, preocupación y experiencia), y además debe provocar modificaciones positivas en el comportamiento colectivo de la población, e influir en actitudes y conductas individuales (28)".

"Para ello se debe elaborar un plan de comunicación, con el objetivo de restaurar la seguridad sin alarmar innecesariamente". (29)

Concluyendo esta problemática del manejo de la comunicación y la información en situaciones de crisis, emergencias y desastres es importante resaltar que:

"Conocer y manejar las técnicas comunicativas en situaciones de crisis es fundamental para minimizar el impacto que este fenómeno provoca sobre el funcionamiento habitual de la organización, así como para evitar o cuando menos reducir, los efectos negativos sobre la imagen pública y la credibilidad de las instituciones". (30)

Antes de abordar algunos autores e instituciones que han trabajado fuertemente en el tema, es importante definir los tres conceptos de esta investigación, crisis, emergencias y desastres.

Según Fearn- Barnks, "la comunicación de crisis es aquella entre la organización y sus públicos, ya sea previa, durante y después de los sucesos negativos. Estos tipos de comunicación están diseñados para minimizar el daño de imagen de la organización" (31).

El autor José L. Piñuel, denomina la crisis como "Un cambio repentino entre dos situaciones, cambio que pone en peligro la imagen y el equilibrio natural de una organización, porque entre las dos situaciones (la anterior y la posterior a la crisis) se produce un acontecimiento súbito frente al cual una organización tiene que reaccionar comprometiendo su imagen y su equilibrio interno y externo ante sus públicos" (32).

La real academia española le atribuye, entre otros, el significado de "situacion mala o difícil" (Real Academia Española, 2016)

Mientras que Gigliotti y Jason en González H, menciona la gestión de crisis como “la capacidad de una organización de asumir de manera rápida, eficiente y efectiva las operaciones de emergencia necesarias para reducir las amenazas a la salud y seguridad del individuo, la pérdida de la propiedad pública o privada una consecuencia negativa sobre el desarrollo normal de los negocios” (33).

“Para que haya una crisis se necesita un público que identifique la situación como difícil y hostil. El corpus de personas que conforman los públicos a los que se destinan, las medidas de gestión y comunicación son los que vienen a percibir a amenaza que supone la crisis para la organización, de esa percepción se pueden generar resultados, en ocasiones, negativos para los públicos interesados o stakeholders”. (34)

También se debe definir y establecer la diferencia entre Emergencia y desastre.

Emergencia: “Es una alteración o daño de diverso tipo (a la salud, los bienes, el medio ambiente, etc.) que demanda respuesta inmediata de la comunidad afectada, causados por sucesos naturales, generados por la actividad humana o por la combinación de ambos, cuyas acciones de respuesta pueden ser manejadas con los recursos localmente disponibles” (35).

Desastre: “Se trata de eventos adversos de mayor magnitud que las emergencias, por lo que superan la capacidad de respuesta de la comunidad afectada y exigen el apoyo externo, ya sea de otra región, jurisdicción o nivel gubernamental” (36).

Dentro de las organizaciones que han planteado ayudas e instrumentos que permiten facilitar el trabajo de las comunicaciones en crisis, emergencias y desastres, se encuentra “La Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas, con sus Guías de INSARAG (International Search and Rescue Advisory Group) Grupo Asesor Internacional de Operaciones de Búsqueda y Rescate, establece una guía para el manejo de los medios de comunicación de los centros de coordinación de operaciones en el sitio (OSOCC)” (37).

A partir de La Oficina de los Estados Unidos de Asistencia para Desastres en el Exterior para Latinoamérica y el Caribe (OFDA/LAC) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), se ha trabajado el Sistema Comando de Incidentes (SCI), un instrumento eficaz para la administración de incidentes y/o eventos, ya que es “la combinación de instalaciones, equipamiento, personal, procedimientos, protocolos, y comunicaciones, operando en una estructura organizacional común con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente los objetivos pertinentes a un evento, incidente u operativo” (38).

Dentro de este sistema existe una función denominada “Oficial de Información Pública, el cual hace parte del Staff de Comando del Comandante del incidente en la estructura organizacional, es principalmente el responsable del flujo de la información entre el incidente y lo que sucede al exterior de este” (39).

Los Bomberos de Colombia, establecieron el (SCI) como sistema único de administración de emergencias bajo la resolución 0358 de 2014. (40) Así mismo, municipalidades como Medellín y Envigado se han sumado a esta forma de administración, para manejar una terminología común en los territorios y hacer más organizada y efectiva la atención de los incidentes y/o eventos.

A nivel internacional, el departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos de América, tiene un programa llamado “Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)” (41), el cual tiene ayudas para entender cómo abordar los diferentes eventos según su magnitud.

Desde este programa se establece también un rol de Oficial de información pública (OFIP), Public Information officer (PIO) en inglés y “es responsable de comunicarse con el público, los medios de comunicación y / o coordinar con otras agencias, según sea necesario, con los requisitos de información relacionada con el incidente. El (PIO) es responsable de desarrollar y divulgar información sobre el incidente a los medios de comunicación, el personal del incidente y otras agencias y

organizaciones apropiadas. Dependiendo del tamaño o la complejidad del incidente, se debe asignar un (PIO) principal para cada incidente y puede tener asistentes, según sea necesario, incluido el apoyo de los (PIO) que representan a otras agencias o jurisdicciones que respondieron” (42).

Para el logro de un buen manejo de información y comunicación en crisis emergencias y desastres, se requiere de diferentes acciones encaminadas al trabajo previo, es decir, la comunicación y la información se deben gestionar desde la prevención en términos de anticipación, para la construcción previa de confianza y buena reputación, de esta forma será más fácil la interacción con las comunidades.

Entre estas acciones se encuentra la planificación, esencial para garantizar una respuesta eficaz y oportuna, el producto de esta acción es un plan de comunicación, por ejemplo, tener un Kit de herramientas de relaciones públicas para la atención de crisis, emergencias y desastres. (43)

“Muchos departamentos de bomberos funcionan sin un oficial de información pública formalmente entrenado. En algunos casos, las relaciones con los medios recaen en el jefe; en otros casos, simplemente no existe.” (44)

Sin embargo, esta función puede ser crítica en los equipos de respuesta o instituciones que se enfrentan a una crisis porque los medios y los esfuerzos de relaciones públicas permiten a los departamentos gestionar la opinión pública y todo aquello que salga a luz pública puede ser un factor decisivo para el desarrollo de las operaciones y futuro de la organización.

“La comprensión de las características de un plan, así como los tipos de información a incluir y los tipos de preguntas formuladas, son vitales para el éxito del plan. Los planes no deben tratar de responder todas las preguntas o determinar todas las decisiones, pero deben revelar un proceso. Esto es especialmente cierto en las primeras 24 a 48 horas. Al hacerlo, su plan le compra al comunicador de crisis un tiempo importante y ayuda a garantizar que la respuesta inicial sea efectiva” (45).

“El plan de comunicaciones también permitirá hacer más eficiente la respuesta, considerando que los recursos del Estado son limitados y escasos, por lo mismo deberá plantearse evaluando su factibilidad” (46).

Por otra parte, es importante mencionar que a nivel organizacional cuando ocurre una emergencia que desencadena una crisis interna también se debe actuar bajo ciertos parámetros. “La gestión de riesgos y crisis integra un conjunto de acciones inseparables y complementarias. Hoy no se puede hablar solo de gestión de crisis de forma aislada, porque no es defendible que las empresas y otras organizaciones actúen solo cuando esta se ha presentado o está en camino de hacerlo. La responsabilidad empresarial consiste en sentar, previamente, las bases para hacerle frente anticipadamente”. (47)

“La prevención de crisis es una herramienta que ayuda a controlar los efectos de la presentación de un riesgo (un incidente, accidente, conflicto, problema, etc.) que pueda poner en peligro el funcionamiento habitual de una organización. Además, facilita la superación de los daños y reduce la pérdida de imagen que, generalmente, provoca una gestión improvisada.” (48)

“La variación que implica para una organización la llegada de una situación de crisis hace que los tiempos se acorten, y se acelere la toma de decisiones en un clima de agotamiento que condiciona los objetivos de la organización. El factor tiempo y el estrés que producen en la psicología humana parecen condicionar el proceso de respuesta, la gestión y la estrategia de comunicación” (49)

“Ante la llegada de una crisis se desestabiliza la organización, se rompe con la normalidad y llegamos a una situación especial <<que no puede gestionarse recurriendo a métodos o medios habituales y para las que hay que adoptar medidas extraordinarias o especiales para su disolución>> (Calahorra, 2005, p. 9).” (50)

Nunca encontraremos dos crisis totalmente iguales, “Cada crisis es única raramente dos crisis tienen las mismas causas y, llegado el caso, las mismas causas jamás producirán los mismos efectos”. (51)

2.2 MARCO LEGAL

Esta investigación tiene como marco legal la legislación colombiana establecida para la gestión del riesgo de desastres y la legislación que rige a los cuerpos de bomberos de Colombia

- **LEY 1523 DE 2012:** “Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones” (52).
- **RESOLUCIÓN 0358 DE 2014:** “Por medio de la cual se adopta como procedimiento operativo para los cuerpos de bomberos el modelo organizacional sistema comando de incidentes” (53).
- **LEY 1575 DE 2012:** "por medio de la cual se establece la ley general de bomberos de Colombia" (54)
- **DECRETO 1240 DE 2015:** Por el cual se establece el Sistema Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, se reestructuran sus instancias de dirección, coordinación y orientación; se adopta el Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres -PMGRD- la Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias -EMRE- y el Sistema Comando de Incidentes -SCI- y se dictan otras disposiciones. (55)
- **DECRETO NRO. 428 NOVIEMBRE 15 DE 2006:** “Por medio del cual se adopta en el municipio de Envigado el Sistema de Comando de Incidentes y se ordena la creación y activación de grupos especializados del Comité Local para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres”. (56)
- **DECRETO 117 DE 2018:** “Por el cual se modifica el decreto municipal N 107 de 2012- por el cual se crea el consejo municipal de gestión de riesgo de desastres del municipio de sabaneta, se define su estructura interna y funcionamiento”. “Adoptar el sistema comando de incidentes como herramienta administrativa y de coordinación para la ejecución de los planes de emergencia, protocolos y

procedimientos relacionados con la gestión del riesgo de desastres del municipio de sabaneta”. (57)

- **DECRETO 082 DE 2017 GIRARDOTA** “Por medio del cual se adopta la Estrategia Municipal de Respuesta (EMR), se adopta el Plan Municipal de Gestión de Riesgos de Desastres (PMGRD), se adopta el Sistema de Comando de Incidentes (SCI) para atención de emergencias y se dictan otras disposiciones” (58)
- **DECRETO 017 DE 2012 RIONEGRO:** “Por el cual se crea el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones” “El Alcalde, como conductor del Sistema Municipal de Gestión del Riesgo en el Municipio y quien actuará como comandante en los sistemas de Comando de Incidentes, Puestos de Mando Unificado, MEC, entre otros procesos relacionados a la Gestión de Desastres y de intervención operativa por el CMGRD”. (59)
- **NFPA 1035:** Norma para la calificación profesional para educadores de seguridad contra incendios y de vida, Oficial de información pública y Especialista en intervención juvenil contra incendios, edición 2010. (60)

3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para hablar de comunicación o gestión de información en crisis, emergencias y desastres, podemos anteponer la gestión del riesgo como proceso social que marca el inicio de una ruta general.

“Si bien no todas las amenazas naturales generan consecuencias devastadoras, una combinación de factores naturales, culturales, sociales y políticos contribuyen a que se originen desastres” (61); con esto el ser humano ha tenido que aprender a vivir y hemos sido resilientes ante estos desastres.

Entendiendo la resiliencia como “la habilidad de cualquier sistema urbano de mantener continuidad después de impactos o de catástrofes mientras contribuye positivamente a la adaptación y la transformación hacia la resiliencia. Por tanto, una ciudad resiliente es aquella que evalúa, planea y actúa para preparar y responder a todo tipo de obstáculos, ya sean repentinos o lentos de origen, esperados o inesperados” (62);

Desde Colombia tenemos claridad frente a los desastres que nos han marcado y los cuales han determinado las acciones encaminadas a mejorar la prevención y atención de los desastres en el territorio nacional, una de estas acciones fue la creación del Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres – SNPAD, tras el desastre ocurrido en 1985 por la avalancha provocada por la activación del Volcán del Ruiz, el cual afectó a los departamentos de Tolima y Caldas, provocando 25.000 víctimas y pérdidas económicas alrededor de los 211.8 millones de dólares, “de acuerdo con cifras suministradas por el PNUD” (63).

En consecuencia, como se muestra en el siguiente párrafo, durante los últimos años en el país se ha podido notar que la preparación para las emergencias, desde el conocimiento del riesgo, la reducción del riesgo de los desastres y la respuesta a partir del manejo a los desastres, han sido una industria en crecimiento; y teniendo a la comunicación como un proceso incluyente en esos tres procesos de la gestión

del riesgo, algunas instituciones, han visto la necesidad de vincular profesionales en el campo que amplíen estrategias para apoyar, y posteriormente por medio de los medios masivos de comunicación divulgar los mensajes que quieren transmitir.

“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. Tener una relación positiva con ellos aumenta la posibilidad de emitir mensajes que facilitan la respuesta humanitaria y pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de la población” (64).

Estas últimas han crecido desbordadamente por su inmediatez y facilidad de acceso, “La creciente popularidad de las redes sociales (como Facebook o Twitter, por nombrar sólo dos) o las muy utilizadas listas de distribución, está teniendo un impacto similar, No sólo se están usando para compartir noticias rápidamente con un grupo específico de usuarios que tienen intereses en común, sino que también se están convirtiendo en poderosos vehículos para el cambio. Nótese cómo las redes sociales se están usando para intercambiar información sobre desastres” (65).

A continuación, se dan a conocer algunos casos de norte américa con relación al rol de oficial de información pública.

Jim Spell, un bombero que pasó 33 años en Vail (Colorado) Fire & Emergency Services, publicó un artículo denominado ¿Por qué necesitamos Public Information Officers (PIO) en español como lo venimos mencionando Oficiales de Información pública (OFIP) en bomberos?

“En la publicación se comenta que administrar los medios y la comunicación pública es una ciencia en sí misma y relata que el trabajo del oficial de información pública es proteger a los bomberos y obtener una historia unificada sobre dónde debe estar. Aunque ocasionalmente es gratificante, es una ocupación extremadamente estresante, a veces peligrosa y en ningún momento celebrada.

“Los (PIO) son críticos de primera respuesta, educados en comunicaciones y con experiencia en los medios de comunicación, comenzando con los medios locales y terminando con comunicados de prensa nacionales y revisiones de planes de acción de incidentes.

“Se sienten cómodos en el mundo de las escenas de emergencia, el comando de incidentes y el protocolo de desastres. Entienden la demanda pública de información y cómo equilibrarla con los intereses departamentales; A corto plazo, se puede contar con ellos para acorralar a la prensa, desviar las preguntas de los bomberos que trabajan y actuar como un amortiguador para los oficiales en la escena.

“En incidentes prolongados, los (PIO) realizan sesiones informativas de prensa a intervalos regulares y se parecen mucho a los reporteros. El qué, quién, dónde, cuándo, cómo y por qué de la escena son reunidos y diseminados en el momento y lugar apropiados por un (PIO) operativo. (66)

“En este artículo de Jim, publicado en la página de FireRescue da 11 recomendaciones de lo que un (PIO) debe documentar al llegar a la escena:

- Hora y fecha del incidente.
- Naturaleza de la llamada.
- Nombres y direcciones de los involucrados, ubicaciones afectadas y artículos relacionados.
- Tipo y tamaño de edificios o vehículos.
- Número de alarmas y recursos utilizados.
- Acciones Tomadas
- Causa determinada si está disponible.
- Información para su liberación inmediata.
- Se confirmaron vidas salvadas, causalidades y lesiones a civiles y bomberos y el estado de las mascotas.
- Estimaciones de daños, personas desplazadas y bienes salvados.

- Próxima sesión informativa para los medios.

“Un (PIO) efectivo aleja a los medios de tales tergiversaciones al brindar a la prensa una historia sustantiva y acceso a buenas imágenes y entrevistas informativas

“El trabajo de (PIO) no es para todos y los candidatos deben estar debidamente capacitados para ser efectivos. El hecho de que alguien tome buenas fotos no los califica para hablar en nombre del departamento, tal ocupación requiere clases de inglés, organización, cultura y comunicación: la teoría y la estrategia de comunicación y comunicación son las más importantes.

“Se necesita capacitación en cursos específicos para los desafíos del trabajo. Fuera de estas sesiones de capacitación requeridas, hay muchos videos, clases certificadas e incluso compañías privadas orientadas a instruir a los bomberos sobre el papel de-(PIO) en el servicio de bomberos.

“Si un (PIO) no está inmediatamente en la escena, aquí hay acciones claras que un bombero puede tomar.

- Dirija todas las consultas de los medios a los oficiales o al lugar de prensa designado si es posible.
- Nunca exagere ni especule.
- Nunca asumas que nada de lo que dices o haces está fuera del registro.
- Nunca des nombres o detalles.
- Nunca dé una opinión o exprese sus sentimientos.
- "En investigación" y "No sé" son respuestas aceptables.
- Sea cortés, pero tenga cuidado”. (67)

Otro artículo que relata un estudio de caso del 9 de septiembre, lo escribe Billy D. Hayes, “El post 9/11 cuenta, el cambio en la tecnología de comunicación avanzada y el trabajo del oficial de información pública del departamento de bomberos debido a que la sociedad se ha vuelto tan tecnológicamente avanzada que la información

no puede llegarnos lo suficientemente rápido. Nuestros niños están creciendo en una época en la que la información está a solo un teléfono celular o una aplicación.

“Llegó el 11 de septiembre de 2001, Todos estábamos pegados a los televisores cuando supimos del primer avión que golpeó la Torre Norte del World Trade Center. Vimos en vivo como el segundo avión salió de la nada y golpeó la Torre Sur, nos apresuramos a obtener la mayor cantidad de información posible, asustados y sabiendo que nuestra patria estaba bajo ataque”. (68)

“Doce años después del 11 de septiembre, la tecnología ha seguido avanzando hacia donde nos enteramos de los eventos casi al instante, y, de hecho, hemos llegado a esperarlos. Los recursos de las redes sociales que utilizamos casi todos los días no existían el 11 de septiembre. Facebook no se formó hasta 2004 y Twitter no se creó hasta 2006.

“Hoy, la información se publica casi instantáneamente en estos dos medios de comunicación de los "reporteros públicos". Y, con el desarrollo adicional de teléfonos con cámara con capacidad de video, puede encontrarse en YouTube en cuestión de segundos.

“El oficial de información pública tiene un papel muy importante en llevar la información a los medios, y al público. Mientras que el 11 de septiembre cambió a Estados Unidos casi al instante, otros eventos como los tiroteos en Newtown, Connecticut y Aurora, Colorado, así como los bombardeos del maratón de Boston y la posterior captura de los sospechosos mientras se desarrollaba en la televisión, han sido más importantes. Énfasis en el factor "ahora".

“Es más importante que nunca que el (PIO) de hoy sea accesible, comprometido y conectado, la accesibilidad es algo que realmente entendí mientras trabajaba en Washington. Los múltiples medios de comunicación con los que tratamos diariamente necesitaban acceso a usted casi instantáneamente. Trabajando en mercados de alta presión como DC, los reporteros y sus productores tienen plazos ajustados, pero también compiten para obtener la historia.

“Incluso ahora como voluntario como (PIO) para Gulf Shores (Ala.) Fire Rescue, eso no ha cambiado. Gran ciudad o pequeña ciudad, los plazos son plazos y su reputación está en juego. Los (PIO) deben proporcionar su información de contacto y estar accesibles para la correspondencia, ya sea por teléfono, correo electrónico o mensaje de texto.

“Llegar a conocerte el compromiso con los medios es algo que muchos profesionales del servicio de bomberos tienden a pasar por alto. Reunirse con ellos antes de que ocurra el evento ayuda a fomentar relaciones que pueden ser beneficiosas para ambas partes.

“Saber quiénes son, cuándo son sus plazos, e incluso desarrollar un instinto de lo que algunos pueden tener bajo la manga, puede ayudarlo a desarrollar un plan de comunicación para los eventos que ocurren en cualquier ciudad.

“No solo deben tener su información de contacto, sino que usted debe tener la información de contacto de los reporteros y productores que cubren su agencia. El valor de poder llegar a ellos en su momento de necesidad no se puede expresar lo suficiente.

“Estar conectado a la tecnología es imprescindible. Si bien algunos aún temen a las redes sociales, a menudo puede ser su mejor manera de comunicarse con el público y los medios.

“Recuerdo cuando lanzamos por primera vez la página de Facebook de DCFD y respondí a un gran corte de agua que inundó varios negocios cerca de U Street, NW. Tenía una cámara flip simple (antes de las cámaras de alta definición) y grabé el agua que fluía libremente por la calle cuando entraba en los edificios mucho antes de que llegara cualquier medio de comunicación. De hecho, para cuando llegaron, el agua estaba cerrada y las operaciones de limpieza estaban en marcha.

“Simplemente cargué el video en nuestra página de Facebook y les aconsejé a los medios que fueran allí para obtenerlo una vez que mis entrevistas en la escena se

completaran. En 2008, eso nos pareció una tecnología de punta. Hoy, casi todo el mundo ya lo está haciendo por diversión social.

“También debe mantenerse conectado con lo que está sucediendo en su profesión, su comunidad y su departamento. Aprendí de primera mano en DC que había una buena cantidad de información que fluía a los medios a través de los sitios de blogs.

“Si bien los bomberos pueden pensar que algunos de ellos son los únicos que lo leen, el público y los funcionarios electos también tienen acceso a él, al igual que los medios de comunicación. Pasamos la mayor parte de nuestro tiempo en DC administrando información del blog que a veces era veraz, pero a menudo no era veraz y devastadora para la organización.

“Ser accesible para responder las preguntas, interactuar con los medios de comunicación para construir relaciones positivas y estar conectado con lo que se decía nos dio una influencia considerable en el control de la historia.

“Nuestro mundo ha cambiado desde el 11 de septiembre. Las amenazas que enfrentamos, la sociedad en la que nos hemos convertido y la tecnología que utilizamos son parte de este nuevo día. Los (PIO) deben aprender lo que ha funcionado en el pasado, pero prepararse para lo que enfrentaremos mañana.

“No tiene que ser Nueva York o Washington. Un evento más pequeño en una ciudad más pequeña puede tener un impacto igual de grande. Como tal, los medios y el público esperarán que entregue la información (69).

“Los departamentos de bomberos en Media Spotlightk, es un artículo del sitio web firerescue que habla sobre la perspectiva de los medios, donde se encuentra mucha relación con los medios de cobertura nacional que tenemos en Colombia, casos como incendios son una gran noticia, y los periódicos, las estaciones de radio y televisión y ahora los sitios de noticias de Internet siempre quieren cubrirlo.

“Si bien es divertido ver a su departamento extinguir un incendio en las noticias de las 6 en punto, la cobertura típica de los medios de los incendios y otros incidentes

de respuesta no siempre da en el blanco correcto en términos de comunicar mensajes clave a la comunidad, para los departamentos de bomberos, obtener cobertura de los medios es fácil, pero utilizar los medios para adaptarse a los propósitos de su departamento es más complicado”. (70)

Se debe mencionar también, la prevención y seguridad durante la cobertura de los incendios, “Un informe publicado a principios de este año mostró que, si bien los periódicos dieron una amplia cobertura a los incendios residenciales, solo unos pocos informes incluían información de prevención; Katherine Clegg Smith, profesora asistente de la Escuela de Salud Pública Bloomberg de Johns Hopkins en Baltimore, dijo que el estudio se llevó a cabo para encontrar formas de reducir muertes y lesiones en incendios domésticos a través de mensajes de seguridad”. (71)

“Queríamos ver en primer lugar cómo se transmitían los incendios residenciales en los medios de comunicación, en todo caso y, en segundo lugar, si los mensajes de prevención y salud pública también estaban allí”, dijo Clegg Smith, quien ayudó a dirigir el estudio.”

“El estudio analizó artículos de cuatro periódicos: The Capital Annapolis, The Baltimore Sun, The Washington Post y The Washington Times, que circularon ampliamente en el área de Baltimore durante un período de 12 meses, descubrió que, si bien los incendios residenciales se informaron ampliamente, solo el 36.4 por ciento de la cobertura de noticias relacionadas con incendios incluía cualquier tipo de información de prevención.

“El informe concluyó que: Discutir estrategias de prevención no es la norma, sin importar cómo se cause el incendio, La causa más probable que se informa que incluye un mensaje de seguridad es para incendios iniciados por fósforos, encendedores o velas (45.8 por ciento). Solo alrededor del 22 por ciento de la

cobertura de noticias relacionadas con incendios incluye cualquier contexto de salud pública para el tema del incendio que se discute.

"La cobertura de noticias de los eventos de incendios actuales ofrece oportunidades regulares para la educación pública sobre estrategias de prevención que actualmente no se están utilizando. "A veces el mensaje de prevención se está difundiendo, pero nos gustaría ver un mensaje de prevención más claro en cada artículo", dijo Clegg Smith.

"Sin embargo, la pregunta principal es cómo garantizar que más artículos, e informes de radio y televisión, incluyan consejos de prevención y seguridad, un estudio de seguimiento, dijo Clegg Smith, analizará si los departamentos de bomberos no están proporcionando la información de la manera correcta o si los medios de comunicación no la incluyen consistentemente en su cobertura; Ella dijo que una señal positiva es que el canal de comunicación ya parece ser bueno.

"Lo más sorprendente para nosotros en el estudio, que en realidad fue una buena sorpresa, fue el hecho de que, en el 96 por ciento de los artículos, alguien del departamento de bomberos fue llamado a hacer un comentario", dijo Clegg Smith.

"La clave para tratar con los medios es saber cómo comunicarse efectivamente con ellos", dijo Ruffin. "Sé que hay algunos departamentos de bomberos que ni siquiera les gusta hablar con los medios de comunicación".

"Pero los departamentos que utilizan y trabajan con los medios, normalmente son los que tienen la mejor percepción pública. "Estos son los que la gente admira", dijo, porque promueven lo que hacen y dan la impresión de que son parte de la comunidad".

"Los departamentos de bomberos y los medios de comunicación a menudo desconfían mutuamente, la clave es construir relaciones, celebrando reuniones

informales, invitando a periodistas a ver estaciones o incluso organizando comidas juntas para que los temas y consultas puedan discutirse en un ambiente relajado.

“También es vital tener un (PIO) con una mentalidad abierta de los medios, "Muchas veces en el pasado, los departamentos nombraban a alguien que odiaba a los medios de comunicación, que trataría de posponerlos", dijo Ruffin.

“(PIO) Pete Piringer ofrece estos consejos para aquellos en contacto regular con los medios:

- Si no lo quieres impreso, no lo digas
- Nunca digas "Sin comentarios"
- Evite ser hostil hacia los medios.
- Siempre transmita que está tratando de ayudar a los medios
- Ser organizado, estar a cargo
- Evite la apariencia de un encubrimiento
- Nunca cambies las reglas básicas en el medio del juego
- Nunca use lentes oscuros durante una entrevista
- No asuma que la entrevista ha terminado hasta que la tripulación se vaya

"Tener a alguien de mente abierta y que reconozca la importancia de los medios significa que los medios se pueden usar para obtener una gran cobertura positiva que el departamento podría no haber obtenido antes".

“Agregó que una forma proactiva de obtener buena publicidad era invitar siempre a los medios a sesiones de capacitación y días abiertos, especialmente los fines de semana, Muchos medios de comunicación tienen más hambre de noticias el lunes, por lo que hay muchas posibilidades de que realicen su evento.

"Las cosas básicas como devolver llamadas telefónicas son importantes y ayudan a formar buenas relaciones", dijo. "Debería decir que eres accesible y tienes integridad".

“Piringer dijo que trató de tratar a todos los puntos de venta de la misma manera, y no tener favoritos y sugirió recordar tres reglas simples:

- Usted es un recurso para los medios, nunca es personal
- Los medios pueden cambiar las reglas, pero usted no puede
- Los (PIO) y todos los bomberos deben recordar que están en el ojo público

"Necesitamos recordar que mucho de lo que hacemos está orientado al servicio al cliente y a la comunidad". (72) En el artículo también se mencionan algunos consejos de entrevista sobre cómo manejar conferencias de prensa y entrevistas:

- Decide un mensaje y síguelo
- Mantenga su mensaje simple, corto y al grano
- No permita que su conferencia de prensa o entrevista se desvíen del tema.
- No te enojas con los interrogadores
- No parezca molesto por las preguntas
- Cuando se le haga una pregunta negativa, no repita la negativa, en su lugar, dé una respuesta positiva.
- En caso de duda, tome el camino alto
- Ensaye su entrevista / conferencia de prensa con familiares, amigos o asociados.
- Cierre reiterando los puntos principales que le gustaría enfatizar

Continuando con la temática de los medios masivos de comunicación, Rick Markley Jefe de bomberos jujitsu para gestión de medios da a conocer algunas reglas de juego para mejorar la opinión pública; comienza con un cuestionamiento ¿si abordar o no cada estación de crítica?

“Hay dos escuelas de pensamiento. Una es que responder solo mantendrá la historia; Es mejor ignorar las críticas y dejarlas morir. El otro es que un ataque que

no se cuestiona debe ser cierto; ninguna respuesta es una admisión tácita de acuerdo”. (73)

“Para los jefes de bomberos, la mejor de estas dos estrategias es abordar cada ataque. Si una historia no tiene las piernas para continuar sin los comentarios de un jefe, es probable que desaparezca con la misma rapidez con los comentarios de un jefe. De hecho, no abordar un problema puede mantener una historia con historias de seguimiento impulsadas por la especulación.

“Más importante es que, con pocas excepciones, los informes de los medios viven durante años, incluso décadas, en Internet. No corresponde a un departamento de bomberos tener la única voz registrada en un conflicto que sea la de la oposición, y eso es importante porque es más vital que los hechos conduzcan una historia que simplemente tener la opinión del departamento de bomberos registrada”. (74)

“El Washington Post publicó recientemente un editorial preguntando por qué hay tantos bomberos pagados cuando las estadísticas de la NFPA muestran que la cantidad de incendios ha disminuido. No es la primera vez que escuchamos ese argumento y no será la última.

“Por supuesto, lo que todos entendemos y el público en general corre el riesgo de perderse son los matices de esos números decrecientes. Sí, los números están bajos, pero las llamadas de los servicios de emergencias médicas están muy altas, la amenaza que representan los incendios domésticos modernos es muy alta y se necesita la misma cantidad de bomberos, ya sea que luchen contra un incendio doméstico por semana o tres. Y también podríamos incluir la lista de razones por las que las filas de bomberos voluntarios se han reducido en los últimos 20 años.

“Esto nos lleva a la siguiente estación: gestionar la opinión pública gestionando los medios de comunicación; En general, los miembros de los medios profesionales se rigen por las reglas de su juego; Los informes de hechos y la objetividad son los dos

grandes. Una de las formas más efectivas de influir en los medios es llamarlos por romper sus propias reglas: no soy lo suficientemente inteligente como para haberlo descubierto, pero tengo la suerte de tener un amigo cercano que ganó un premio nacional por su investigación

“Donde es más probable que esto entre en juego para los departamentos de bomberos es en un caso como los contribuyentes iracundos inclinados para que los bomberos compren comida de turno con un camión de bomberos o como llamadas de personal reducido debido a una disminución en los incendios totales.

“Si los medios dedican demasiado tiempo al contribuyente furioso, los líderes del departamento de bomberos pueden denunciarlos por violar sus propias reglas de ser objetivos. Esta es una buena técnica para corregir cómo se cubrió una historia.

Igual no es igual “Hay momentos en que los reporteros y los editores confunden la objetividad con el mismo tiempo. Los candidatos políticos durante un ciclo electoral se quejarán de que no se le da el mismo tiempo a su oponente en la cobertura de los medios.

“Una vez más, los líderes del departamento de bomberos no deberían preocuparse por el mismo tiempo cuando la oposición está totalmente equivocada, como es el caso de aquellos que piden menos bomberos según los datos de incendios de NFPA. Obtener el mismo tiempo aquí es una propuesta perdedora debido a la validez implícita que otorga la cobertura.

“Me estoy desviando de la investigación de mi amigo, pero aquí es donde desafiaría a los medios sobre su regla de presentación de informes fácticos. Dicho de otra manera, cubrir la afirmación errónea de alguien no es un caso de reporteros que defienden su regla de objetividad, sino que uno de ellos falla en su búsqueda de los hechos.

“Gestionar la opinión pública puede parecer una parte insignificante del trabajo de un oficial de bomberos. Sin embargo, la opinión pública controla quién es elegido y cómo se comportan una vez elegido. Y aquellos que son elegidos a menudo controlan el destino del departamento de bomberos.

“Cuestiones tan radicales como los desafíos para el personal del departamento de bomberos o tan irrisorias como las quejas sobre cómo los bomberos obtienen su comida volverán a aparecer. Cada uno tiene el potencial de cambiar la opinión pública y hacer la vida mucho más difícil para los bomberos y oficiales.

“Comprender cómo funcionan los medios y usar esas reglas para su ventaja es una forma de mantener a la opinión pública y a los funcionarios públicos de su lado. (75)

“Otro importante tema y reto para los oficiales de información pública es saber cuándo Contraatacar, es decir cuándo abordar o ignorar los ataques, Linda Willing, una oficial de bomberos profesional jubilada, quien trabaja con agencias de servicios de emergencia y otras organizaciones en temas de desarrollo de liderazgo, toma de decisiones y gestión de la diversidad a través de su empresa, RealWorld Training and Consulting. Licenciada en estudios estadounidenses, una maestría en desarrollo organizacional y es mediadora certificada, relata un artículo al respecto

“Los departamentos de bomberos son blancos fáciles de críticas; los jefes de bomberos necesitan saber cómo, cuándo, por qué y si responder, alguien hace un comentario enojado en una reunión del consejo de la ciudad sobre una respuesta al fuego. Un blogger crea una caricatura que hace que el departamento de bomberos parezca incompetente después de un evento reciente. Una persona anónima publica comentarios incendiarios sobre el departamento de bomberos en línea.

“Como jefe de bomberos, todos estos sucesos te afectarán. Puede sentirse enojado, a la defensiva y listo para pelear, La pregunta es: ¿debería responder a cada

ataque? Y cuando elige responder, ¿cómo debe hacerlo para obtener el mejor efecto?

“Algunos jefes tienden a llegar a extremos cuando se trata de responder a las críticas públicas. En un extremo están aquellos que no dejan ningún ataque sin respuesta. No importa cuál sea la fuente del ataque, el jefe lo enfrenta de frente.

“Este enfoque puede tener el beneficio de retratar al jefe como un luchador para su departamento. Pero también es agotador, consume mucho tiempo y no necesariamente es efectivo a largo plazo.

“En el otro extremo están los jefes que se niegan a participar en cualquier disputa pública. Se ponen por encima de la refriega de una manera que puede hacer que se vean dignos, pero con la misma facilidad los hará parecer fuera de contacto y despreocupados.

Cuatro Ws (concepto en inglés que hace alusión a 4 preguntas con sus iniciales en inglés where, why, when, who) ¿Qué debe hacer un jefe concienzudo? Puede ayudar tener un plan. Un enfoque simple para la respuesta estratégica es utilizar una versión modificada de las preguntas del viejo periodista: quién, cuándo, dónde y qué.

“Primero, considere quién es la fuente de los comentarios o críticas. Hay una gran diferencia entre un troll anónimo en línea y el administrador de la ciudad. El último exige respuesta, el primero probablemente sea mejor ignorado.

“Cuando se hizo un comentario es importante cuando se considera la estrategia de respuesta. Las consecuencias inmediatas de un desastre o tragedia no es el momento de entrar en una guerra de palabras con un individuo. Es mejor en este momento concentrarse en hacer su trabajo y mantener al público informado de manera profesional.

“Luego considere dónde se hicieron los comentarios críticos. ¿Cuál fue el contexto? ¿Se hicieron las críticas durante un período de comentarios en una reunión pública? ¿Fue una queja formal?

“Hay situaciones en las que se hace una pregunta y debe responderse; de lo contrario, parecerá que está evitando el problema u ocultando información. Por otro lado, si se hacen acusaciones generales en una sección de comentarios de un sitio web, puede que no haya urgencia de respuesta, Finalmente está el tema del contenido.

“¿Qué se dijo realmente? Este puede ser el criterio más importante para decidir si y cómo responder. ¿Cuál es la sustancia real de la disputa o acusación? ¿Hay mérito en los comentarios que se han hecho? ¿La fuente es creíble?

Cómo responder, “Algunos problemas exigen respuesta; otros pueden no tener la misma urgencia. Sea claro sobre el problema antes de decidir si responderlo, como resultado de este análisis, puede decidir que se requiere alguna respuesta de usted, el jefe. ¿Cómo harás esa respuesta? Nuevamente, las cuatro W pueden ser útiles.

“Primero, si vas a responder, ¿a quién responderás? ¿Realmente quiere entrar en una discusión con una sola persona en línea o sería mejor elaborar una respuesta a un público más general? ¿Será efectiva una declaración pública o necesita reunirse directamente con las personas afectadas?

“¿Cuándo es el mejor momento para responder? En algunos casos, no puedes esperar. Algunos eventos requieren una respuesta inmediata, por otro lado, a veces el retraso puede funcionar a su favor. Por ejemplo, los estudios muestran que las disculpas sustantivas se hacen mejor después de una pausa que indica la consideración de todos los hechos y efectos del evento.

“Ahora piense dónde responder. ¿Cuál es el lugar óptimo para que usted sea mejor entendido? Considere si es suficiente simplemente escribir una carta de refutación

al periódico donde se publicó la primera carta. De lo contrario, es posible que deba llamar a una conferencia de prensa.

Sin emoción. “Y finalmente, lo más importante: qué. La sustancia de su respuesta es críticamente importante, No puede ser solo una regla enojada dirigida a aquellos que se oponen a ti, independientemente de cuán injusta sea su oposición. Necesitas tomar el terreno moral alto. Necesitas ser la voz de la razón.

“Esté seguro de sus hechos. Tómese todo el tiempo que tenga en esta área. No reaccione emocionalmente, no importa cuán altas sean sus emociones, Recuerde que ninguna reacción es siempre una opción, y puede ser la mejor en algunas circunstancias. No necesitas participar en todas las batallas.

“En algunos casos, puede lograr que otros hagan su trabajo por usted. Por ejemplo, si se hacen comentarios sin fundamento y difamatorios en un sitio web, puede informar al administrador del sitio web de ese hecho. Entonces pueden manejar el troll en lugar de que lo hagas directamente. Los grupos de interés público que apoyan al departamento de bomberos a menudo se unirán para contrarrestar las críticas injustas sin que el jefe de bomberos esté directamente involucrado.

“No es necesario resolver todos los problemas a nivel de jefe, y cada ataque no merece ser respondido. Conserva tu energía y recursos para las batallas que realmente importan, y sé estratégico en lugar de emocional sobre cómo eliges responder en una situación dada”. (76)

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un diagnóstico que permita valorar que tan adecuadas son las metodologías actuales de administración de la información y comunicación en el manejo de crisis, emergencias y desastres, Para elaborar un diagnóstico que posibilite a futuro desarrollar y mejorar las metodologías de apoyo.

4.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

4.2.1 Objetivo específico 1: Seleccionar las instituciones que proporcionen información inicial necesaria en el manejo de la información y la comunicación en crisis, emergencias y desastres.

4.2.2 Objetivo específico 2: Construir instrumentos para obtener la información necesaria en el tema de administración de la información y la comunicación.

4.2.3 Objetivo específico 3: Valorar la información que proporcionen las instituciones para conocer las metodologías actuales usadas en el manejo de la información y comunicación en situaciones de crisis, emergencias y desastres.

4.2.4 Objetivo específico 4: Realizar un análisis comparativo basado en la metodología contenida en los manuales norteamericanos, manual Crisis and Emergency Risk Communication (CERC), Basic Guidance For Public Information Officers (PIO's) y la investigación realizada para su posterior análisis y elaboración del proyecto.

5. METODOLOGÍA

La metodología trabajada tiene como objetivo investigar acerca del conocimiento que tiene la población objeto de la investigación sobre los oficiales de información pública y las funciones que tiene; también el conocer qué tanta información se tiene con respecto a lo que se requiere para el cumplimiento de la misión de las instituciones.

5.1 TIPO DE ESTUDIO

5.1.1 Métodos cualitativos de investigación

La presente investigación se realizó bajo la metodología cualitativa, donde los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos; En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo” (77).

“Las investigaciones cualitativas son aquellas que se dedican a la descripción de fenómenos y se detiene sobre sus características e incluye, por ejemplo, pensamientos, opiniones, modalidades, actitudes, comportamientos, etc.; es un método utilizado principalmente en las ciencias sociales para estudiar fenómenos humanos que para su comprensión requieren de un análisis complejo” (78).

“Desde el enfoque cualitativo, la realidad social es el resultado de un proceso interactivo en el que participan los miembros de un grupo para negociar y renegociar la construcción de esa realidad: la complejidad de los procesos de comunicación e interacción inherentes a las relaciones sociales y sus repercusiones en el comportamiento de los individuos, son preocupaciones fundamentales de las

escuelas de conocimiento que usan métodos cualitativos, como la etnometodología y el interaccionismo simbólico (Bonilla y Rodríguez, 1997: 55)” (79)

5.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación, es importante precisar, que tiene una cobertura de nivel nacional, el país a trabajar es Colombia, este se encuentra ubicado al noroccidente de América del Sur, es un país rico de muchas formas. Con una amalgama de especificidades étnicas y regionales que conllevan prácticas sociales, cosmovisiones y culturas distintas que son reconocidas y protegidas protegida por la Constitución de 1991. (80)

En cuanto a su población, Se trata de un país pluricultural y multilingüe, con población blanca y mestiza, 87 etnias indígenas, 3 grupos diferenciados de población afrocolombiana y el pueblo ROM o gitano; se hablan 64 lenguas amerindias, además del bandé, -lengua de raizales del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, el palenquero (de las comunidades de San Basilio de Palenque) y el Romaní o Romanés (lengua Rom). (81)

El estado colombiano tiene 32 departamentos; 1123 municipios; cinco entidades territoriales con una administración especial (Bogotá y las ciudades puerto de Cartagena, Barranquilla, Santa Marta y Buenaventura); las entidades territoriales indígenas; y los territorios colectivos adjudicados a comunidades afrocolombianas en zonas del Pacífico. (82)

En cuanto a la gestión del riesgo de desastres, Colombia tiene La Unidad Nacional para La Gestión del Riesgo de Desastres cuyo objetivo general es La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres dirige la implementación de la gestión del riesgo de desastres, atendiendo las políticas de desarrollo sostenible, y coordina el funcionamiento y el desarrollo continuo del sistema nacional para la prevención y atención de desastres – SNPAD.

Algunos de sus Objetivos Específicos son: dirigir la implementación de la gestión del riesgo de desastres atendiendo las políticas de desarrollo sostenible, Coordinar el funcionamiento, desarrollo continuo y fortalecimiento del Sistema Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres SNGRD, Promover la identificación, análisis, evaluación y monitoreo de las condiciones de riesgo del país.

Fomentar la investigación, educación, comunicación y gestión del conocimiento, para una mayor conciencia del riesgo en Colombia, Adelantar medidas para modificar o disminuir las condiciones de riesgo existentes y futuras en Colombia, a fin de reducir la amenaza, la exposición y la vulnerabilidad de las personas, los medios de subsistencia, los bienes, la infraestructura y los recursos ambientales expuestos a daños y pérdidas en caso de producirse eventos físicos peligrosos.

Reducción del riesgo financiero del país, Impulsar acciones para mejorar la eficiencia en la preparación para la respuesta y la recuperación post desastre, Apoyar la atención de emergencias a nivel nacional oportuna y eficientemente e implementar medidas para su rehabilitación y reconstrucción efectiva.

Y mejorar la capacidad estratégica, técnica, tecnológica y operativa de la Unidad para ejercer de manera eficiente y efectiva la coordinación del Sistema Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres SNGRD.

5.3 POBLACIÓN

La población a la cual se dirige esta investigación es infinita, (cuando se desconoce el total de unidades de observación que la integran, la población es mayor a 10,000 o no hay encuestas anteriores), aunque se enfoca en algunas instituciones públicas y privadas a nivel nacional, que tienen como función la gestión del riesgo de desastres, atención de crisis, emergencias y/o desastres.

5.4 MUESTRA

La muestra a la cual se le realizó la encuesta son 10 organizaciones, que entre sus principales funciones se encuentran en el conocimiento, reducción y manejo de desastres y de las cuales se logró obtener información son:

- Departamento Administrativo del Sistema para la Prevención, Atención y Recuperación de Desastres de la Gobernación de Antioquia DAPARD
- Departamento Administrativo para la Gestión de Riesgos de Desastres DAGRD
- Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Sabaneta CBVS
- Búsqueda y Rescate Aeronáutico de Colombia BRAC
- Halcones Centro de Instrucción Aeronáutico
- Bomberos Aeronáuticos Aeropuerto Olaya Herrera
- Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia
- Dirección Nacional de Bomberos de Colombia
- Renault SOFASA
- Comfama

Otras organizaciones que no fue posible la obtención de respuesta a la encuesta son:

- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres
- Defensa Civil Colombiana
- Fuerza Aérea Colombiana
- Área Metropolitana del Valle de Aburrá
- Departamento Administrativo para la Gestión de Riesgos de Desastres DAGRD
- Cuerpo de Bomberos Oficiales de Medellín
- Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Yarumal
- Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Pasto

- Oficina Distrital de Gestión del Riesgo de Desastres de Cartagena
- Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres Cali
- Unidad Departamental de Gestión del Riesgo del Departamento de Caldas
- Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC)
- Secretaria de Gestión de Riesgos y Desastres de Cúcuta
- Dirección de Gestión del Riesgo del Municipio de Pereira
- Oficina de Gestión del Riesgo de Villavicencio
- Director de la Oficina de Gestión del Riesgo de Desastre de Santa Marta
- Empresas Públicas de Medellín
- Metro de Medellín

5.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.5.1 Encuesta

Para poder indagar sobre el actual manejo de las comunicaciones y la información en las diferentes instituciones seleccionadas como muestra de este proyecto, se seleccionó la encuesta.

“El Investigador cualitativo, utiliza las herramientas de su propio arsenal metodológico, emplea cualquier estrategia, método o los materiales empíricos que tiene a mano (Becker, 1989), si hay necesidad de “inventar o adaptar nuevas herramientas, el investigados lo hace. La decisión sobre que herramientas utilizar, que practicas investigativas emplear, no es predeterminada. Su selección depende de las preguntas que se hacen en el proceso de investigación y las preguntas

dependen del contexto donde se trabaja y de lo que el investigador puede hacer en esas condiciones”. (83)

“La encuesta presenta dos características básicas que la distinguen del resto de los métodos de captura de información: recoge información proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado y utiliza muestras de la población objeto de estudio” (84)

“Las fases de una encuesta, planteamiento o diseño del cuestionario, selección de la muestra, desarrollo del trabajo de campo, preparación de la información o datos y el análisis de la calidad de la información” (84)

“Ambos procesos se pueden especificar en una serie de pasos que permiten identificar los posibles problemas y potenciales errores para tratar de evitarlos en el diseño de la encuesta y/o en el análisis y estimación de la calidad de la información de la encuesta una vez realizada esta”. (84)

Se tuvo como base la siguiente formula estadística con sus respectivas variables

Para población infinita (cuando se desconoce el total de unidades de observación que la integran, la población es mayor a 10,000 o no hay encuestas anteriores).

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad n = 68.6$$

Donde:

z= nivel de confianza (1,65)

p= porcentaje de la población que tiene atributo deseado (50%)

q= porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado (50%)

e= error de estimación máximo aceptado (10%)

n= tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra para la formula son 68.6 encuestas sin embargo como se especifica en el numeral 5.4 de esta investigación, las encuestas fueron respondidas solo por 10 organizaciones, esta muestra fue más pequeña debido al tiempo con el que se contó para la realización del trabajo de grado, el trabajo de campo no pudo ser más completo, adicional para el segundo semestre del año 2019, el país vivió una situación de orden público que demando la atención de muchas de las organizaciones a las cuales se dirigía la encuesta.

Sin embargo, los resultados permiten ver una tendencia de la problemática propuesta en la investigación y así se pudo analizar con detenimiento la situación.

6. RESULTADOS

6.1 Resultado de encuestas

Con el fin de dar cumplimiento a la metodología desarrollada, se usó un cuestionario en la aplicación formularios de Google para el envío de la encuesta a la muestra seleccionada y estos son los resultados que arrojó los siguientes resultados:

Pregunta 1:

¿Conoces el rol de oficial de información pública (OFIP)?

10 respuestas

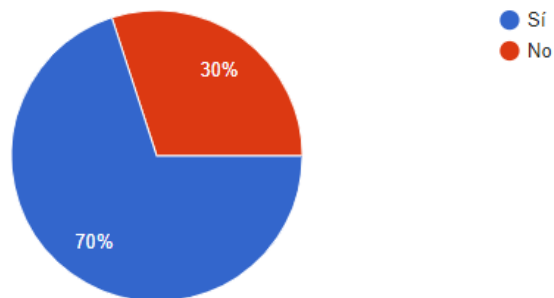


GRÁFICO 1. Rol de oficial de Información pública. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. De la población encuestada, el 70% conoce el rol de oficial de información pública, rol establecido en el Sistema Comando de Incidentes.

Pregunta 2:

¿Han trabajado las comunicaciones en coordinación con autoridades del estado y/o oficiales de información pública?

10 respuestas

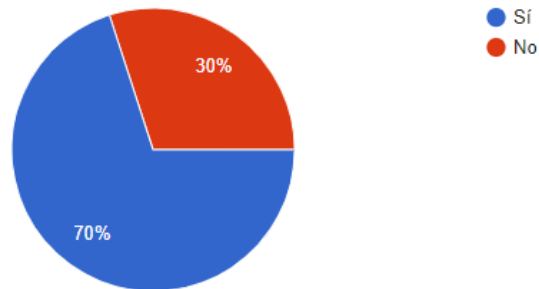


GRÁFICO 2. Coordinación con OFIP. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 70% de los encuestados ha trabajado con oficiales de información pública, el 30% no.

Pregunta 3:

¿Han desarrollado practicas operativas para la realización de las tareas del Oficial de información pública dentro del sistema comando de incidentes ?

10 respuestas

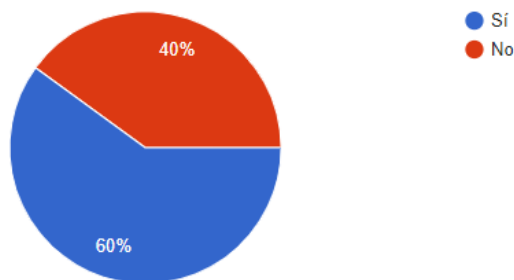


GRÁFICO 3. Desarrollo de prácticas operativas con OFIP. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 60% de los encuestados ha realizado prácticas operativas con oficiales de información pública, el 40% no.

Pregunta 4:

¿Cuales de las siguientes opciones considera que son ventajas de tener un oficial de información pública en su institución?

10 respuestas

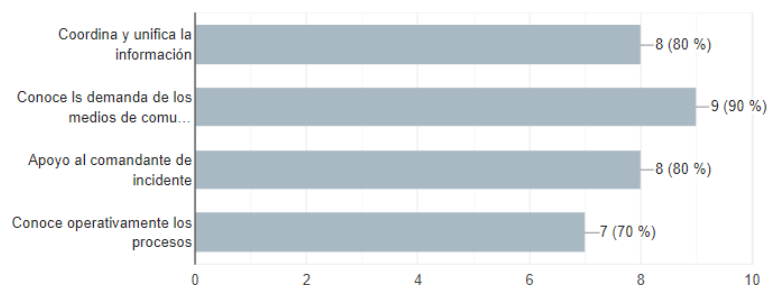


GRÁFICO 4. Ventajas de tener un OFIP. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 80% de los encuestados considera que una ventaja es coordinar y unificar la información, el 90% cataloga como una ventaja el conocer la demanda de los medios de comunicación, el 80%, señala que una ventaja es apoyar al comandante de incidente y el 70% que conoce operativamente los procesos.

Pregunta 5:

¿Sabe cuales son las funciones y responsabilidades de un oficial de información pública?

10 respuestas

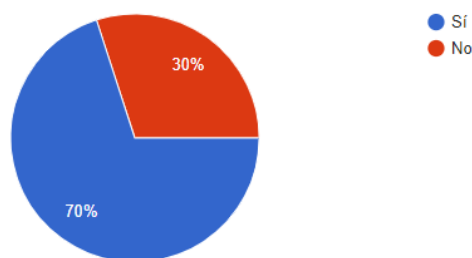


GRÁFICO 5. Funciones y responsabilidades de un OFIP. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google.

El 70% de los encuestados sabe cuáles son las funciones y responsabilidades de un oficial de información pública, el 30% no.

Pregunta 6:

¿ El oficial de información pública sólo debe ser activado para los eventos o incidentes y su trabajo termina con el evento?

10 respuestas

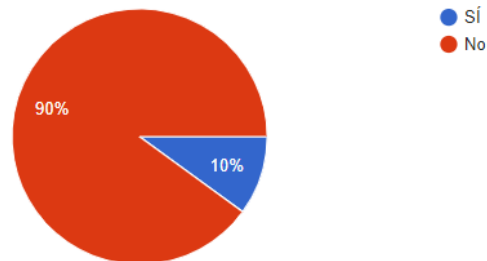


GRÁFICO 6. Periodo de trabajo de un OFIP. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 90% considera que el oficial de información pública no solo debe ser activado para un evento o incidente.

Pregunta 7:

¿Sabe que un oficial de información pública puede trabajar en la planificación (previo a los incidentes o eventos) de la información y la comunicación?

10 respuestas

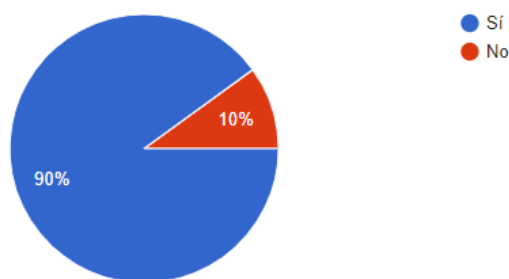


GRÁFICO 7. Planificación de la información. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 90% considera que el oficial de información pública puede trabajar en la planificación.

Pregunta 8:

¿Tiene alguna relación con los medios locales, regionales o nacionales de comunicación?

10 respuestas

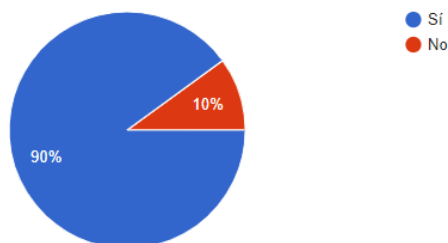


GRÁFICO 8. Relación con los medios. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 90% tiene alguna relación con medios locales, regionales o nacionales de comunicación.

Pregunta 9:

¿Ha desarrollado estrategias de comunicación para los públicos con necesidades especiales (discapacitados, adulto mayor, niños, analfabetas)

10 respuestas

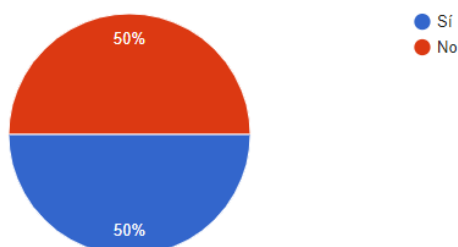


GRÁFICO 9. Estrategias de comunicación. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 50% del público encuestado ha desarrollado estrategias de comunicación para públicos con necesidades especiales, el 50% no.

Pregunta 10:

¿Tiene recursos y equipos designados para el manejo de información de crisis, emergencias o desastres?

10 respuestas

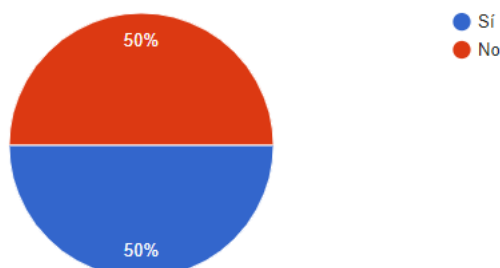


GRÁFICO 10. Recursos y equipos para la información. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 55.6% del público encuestado tiene recursos y equipos designados para el manejo de información de crisis, emergencias y desastres, el 44.4% no.

Pregunta 11:

¿Conoce la diferencia entre crisis emergencias o desastres?

10 respuestas

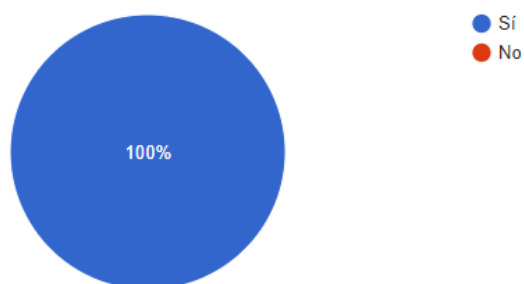


GRÁFICO 11. Diferencia en términos. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 100% del público encuestado conoce la diferencia entre crisis, emergencias y desastres.

Pregunta 12:

¿Cuentan con centros de información o salas de crisis?

10 respuestas

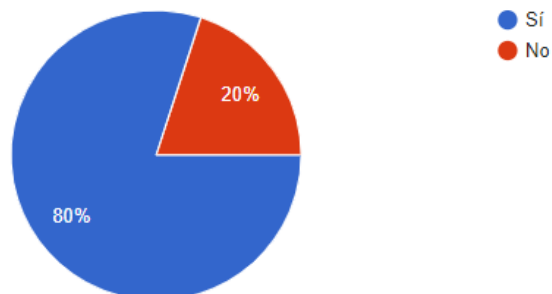


GRÁFICO 12. Salas de crisis. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 80% del público encuestado cuenta con centros de información o salas de crisis.

Pregunta 13:

¿Tienen algún plan, procedimiento o protocolo establecido en la institución para el manejo de crisis?

10 respuestas

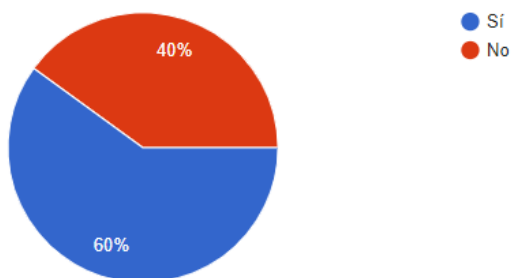


GRÁFICO 13. Manejo de crisis. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 60% del público encuestado tiene algún plan o protocolo establecido para el manejo de crisis.

Pregunta 14:

¿Tiene listas de contacto preestablecidas y actualizadas? Seleccione con cuales cuenta

8 respuestas

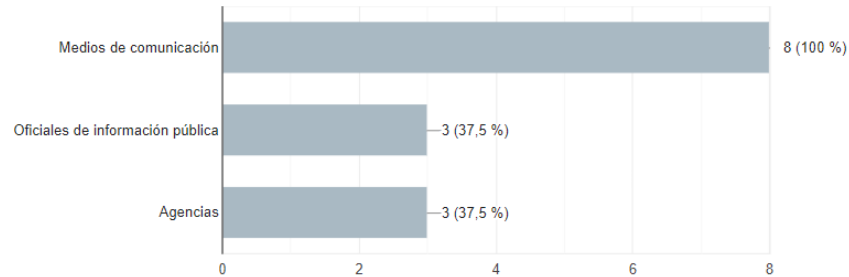


GRÁFICO 14. Listas de contacto. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 100% del publico encuestado tiene en sus listas de contacto medios de comunicación, el 37.5% listas de oficiales de información pública y el 37.5% tiene listas de agencias dentro de sus contactos.

Pregunta 15:

¿Tienen establecidas las comunidades con las que pueden tener relación en crisis, emergencias o desastres ?

6 respuestas



GRÁFICO 15. Comunidades con las que se tiene relación. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google. El 100% del publico encuestado tiene como comunidad establecida a los defensores.

Pregunta 16:

¿Que tipos de públicos tiene en su organización y cuales compromisos comunicacionales tiene con ellos? mencione algunos

9 respuestas

Públicos internos y externos, el compromiso es emitir una información confiable y oportuna
Medios de Comunicación, entregar información oportuna y veraz. Secretarías de despacho, coordinar información y entregar a medios. Personal de bomberos, procedimientos estándar a cumplir
No los tenemos establecidos
No tenemos públicos establecidos
No tenemos públicos
Desde el área de comunicaciones manejamos comunicación interna (empleados, voluntarios) y comunicación externa (público en general y beneficiarios), damos información imparcial, verídica y de utilidad, no tomamos partido respetando nuestro principio de Neutralidad
Cuerpos de Bomberos, Organizaciones Estatales, Organismos de Socorro, Público en General. facilitar la información veraz y oportuna, velar por la transparencia y acceso a la información
Administrativo, operativo, contratistas, visitantes y clientes Comunicación transversal y segmentada según el nivel de interés y alcance

Operativo y administrativo - compromiso de informar constantemente las actualizaciones y cambios del proceso de gestión del riesgo

GRÁFICO 16. Públicos de la organización. Elaboración propia usando la herramienta de formularios de Google.

6.2 Análisis de resultados

Para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en este proyecto, tras obtener los resultados de las encuestas realizadas y de realizar un análisis comparativo basado en la metodología contenida en los manuales norteamericanos, manual Crisis and Emergency Risk Communication (CERC), Basic Guidance For Public Information Officers (PIO's), la investigación realizada, nos permitió obtener información para medir el grado de eficiencias y eficacias del rol oficial de información pública, las variables analizadas fueron grado de conocimiento del rol, el trabajo en comunicación con autoridades del estado, las practicas operativas que han tenido los oficiales de información pública, las ventajas de tener un (OFIP), sus responsabilidades y funciones.

Otras variables tenidas en cuenta fueron el conocer en qué momento debe ser activado el (OFIP) y hasta donde va su trabajo, saber si determinan que el oficial de información pública puede trabajar en la planificación de la información, la relación

que se tiene con los medios de información, el desarrollo de estrategias de comunicación con los públicos con necesidades especiales.

Además de conocer variables como conocer la diferencia entre crisis emergencias y desastres, el conocimiento sobre planes de crisis, listas de contactos, centros de información, salas de crisis; reconocer las comunidades establecidas y los públicos que tiene establecidos la organización.

Tras conocer los resultados de estas variables, se encuentra que, el rol de oficial de información pública es conocido en un 70% por las organizaciones seleccionadas en la muestra.

La formación americana Basic Guidance For Public Information Officers (PIO's), establece que un oficial de información pública es responsable de la comunicación con el público, los medios de comunicación, y / o la coordinación con otros organismos, según sea necesario, con los requisitos de información relacionadas con el incidente. Es responsable del desarrollo y la divulgación de información sobre el incidente a los medios de comunicación, personal de incidentes, y otros organismos y organizaciones competentes.

Un 10% desconoce que el oficial de información pública puede trabajar en la planificación de la información y muestra de ello es que el OFIP solo se activa durante el evento o incidente, pero no se evidencia un trabajo previo con la comunidad, además el 40% de los encuestados no ha realizado prácticas operativas con oficiales de información pública, lo que significa que no han desarrollado las habilidades y destrezas necesarias para estar preparados al enfrentar una crisis, emergencia o desastre.

Sin embargo, la preparación es esencial para una respuesta efectiva a un incidente o evento planificado, los esfuerzos de información pública deben comenzar mucho antes de un incidente o evento planificado y pueden implicar una combinación de planificación, recolección de recursos, organización y formación y los ejercicios.

La planificación de la información pública permite medidas como rutas de evacuación, sistemas de alerta, y otra información de seguridad pública, al ser coordinado y comunicado a diversos públicos de una manera oportuna y consistente, otro ejemplo son las campañas de educación pública, su proceso da a conocer al público los riesgos y cómo pueden prepararse para todos los peligros con antelación. (85)

El 80% de los encuestados considera que una ventaja de tener un oficial de información pública es coordinar y unificar la información, el 90% cataloga como una ventaja el conocer la demanda de los medios de comunicación, el 80%, señala que una ventaja es apoyar al comandante de incidente y el 70% que conoce operativamente los procesos, estos resultados deberían ser de un 100% ya que el apoyo de este rol tiene todas estas ventajas.

Por otra parte, antes de un incidente, el OFIP debe llevar a cabo actividades para educar al público acerca de los peligros locales, la prevención, la preparación para la familia, y las actividades a nivel de respuesta.

Por otra parte es importante tener una lista de contactos con los medios de comunicación, el 100% de los encuestados afirmaron tener listas de medios de comunicación, el 37,5% listas de oficiales de información pública y 37.5% listas de agencias, solo el mantenerlos al tanto de todas las campañas de preparación, sensibilización, Invitar a los medios de comunicación locales para el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), o salas de crisis antes de cualquier incidente o acontecimiento previsto para mostrarles el lugar y para responder a preguntas acerca de cómo se difundirá información durante un incidente o evento planificado, es clave para mantener una confianza y orden al momento de una emergencia o desastre.

En cuanto a los públicos con necesidades especiales, menos del 50% tiene estos públicos establecidos, los oficiales de información pública deben ser capaz de reunir, verificar, preparar, coordinar y difundir información a todos los públicos,

incluidos aquellos con discapacidades, necesidades especiales, o los requisitos de idioma. Es importante contar con materiales traducidos a los idiomas comunes en la zona del inglés y utilizar otros formatos, tales como Braille, letra grande, audio, etc. Los contactos deben ser establecidos para traducir la información de emergencia.

Las instituciones y los oficiales de información pública deben contar con recursos suficientes para el desarrollo de sus funciones en una crisis, emergencia o desastre, estos pueden ser parte de un kit como lo establece el Fire Department Public Relations Toolkit (86)

Como ventaja de tener un oficial de información pública y de garantizar una buena planificación de la información, el manual americano establece que, durante un incidente o evento planeado, tanto la comunicación coordinada como oportuna es fundamental para ayudar eficazmente a la comunidad, La comunicación efectiva y precisa puede salvar vidas, propiedades físicas, ayuda a garantizar la credibilidad la confianza pública, sin embargo el 11.1% de los encuestados considera que el oficial solo se activa durante la emergencia y que no trabaja en la planificación.

7. CONCLUSIONES

Luego de tener los resultados de la investigación y hacer su respectivo análisis, se encuentra que de las principales instituciones, públicas y privadas que intervienen en las crisis, emergencias y desastres en el país, el rol del oficial de información pública no está aún incorporado en las acciones y en el lenguaje del día a día de los eventos o incidentes, el sistema comando de incidentes, aunque se ha venido expandiendo y ha tenido un crecimiento importante en los últimos años, sigue siendo necesario el formar en este modelo de administración a todos los relacionados con los incidentes, con el fin de estandarizar y unificar procesos, terminología y demás acciones que se encuentran al momento de la atención de las crisis, emergencias y desastres, ya que no es una sola institución la que en la mayoría de veces actúa.

Este rol de oficial de información pública, es sustituido actualmente por comunicadores en la mayoría de instituciones, sin embargo la formación de estos no es enfocada a la atención de emergencias por lo que puede no ser suficiente para suplir las necesidades que se generan en estas situaciones, la demanda de información, el tiempo y el estrés que se genera en las emergencias debe tener una formación previa, que apunte al cómo desarrollar estas habilidades, además de tener claridad en los productos que se deben generar en cortos tiempo tras ocurrida una situación de crisis, emergencia o desastre.

8. RECOMENDACIONES

Posterior a esta investigación se recomienda la construcción de un modelo de información para crisis, emergencias y desastres, que contenga aspectos clave como responsabilidades, funciones de un OFIP, perfil necesario para ocupar este rol, planes, protocolos y procedimientos clave que puedan adoptar las instituciones y los oficiales de información pública, que estén alineados con la misionalidad de cada uno.

Además, este modelo involucra un curso para preparar a quienes se vayan a formar como oficiales de información pública, teniendo como base metodologías americanas trabajadas en esta investigación, ya que de allí nace el modelo de sistema comando de incidentes que se trabaja a nivel nacional y la idea es continuar el enfoque que ya se tiene implementado.

El modelo también propone simulaciones y simulacros, como practicas operativas dentro del Sistema Comando de Incidentes para las funciones clave del oficial de información pública, ya que es claro que este oficial también debe tener una preparación previa y debe trabajar en situaciones simuladas para desarrollar habilidades que exige este rol.

En cuanto al desarrollo de los planes y recursos materiales, es importante que sean apropiados para un público objetivo, como los niños, las poblaciones con necesidades especiales, los dueños de mascotas, los gobiernos locales o comunidades enteras.

La educación pública se puede lograr a través de eventos (ferias seguridad) o de productos tales como comunicados o paquetes de medios y la distribución de folletos.

Ejemplos de campañas de educación pública incluyen:

- preparación para sismos;

- preparación personal y desarrollo de planes de negocio de la familia o de emergencia;
- sensibilización de materiales peligrosos;
- Sensibilización de necesidades especiales de la población.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. La Organización Panamericana de la Salud. Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres Arroyo Barrantes S, Rodríguez M, Pérez R, editors. Washington D.C.; 2009.
2. Organización Panamericana de la Salud. Gestión de la Información y Comunicación en Emergencias y Desastres Arroyo Barrantes S, Rodríguez , Pérez R, editors. Washington D.C.; 2009.
3. Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. Informe Global Emergencia por Avalancha. Municipio Salgar: Bomberos de Colombia, Antioquia; 2015.
4. Real Academia Española. Diccionario de La Lengua Española. [Online].; 2018 [cited 2019 Octubre 1. Available from: <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=alud>.
5. Cruz Roja Colombiana. Cruz Roja Colombiana atiende emergencia en Salgar Antioquia. Bogotá: Cruz Roja Colombiana, Cundinamarca; 2015.
6. Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático. IDIGER. [Online].; 2019 [cited 2019 octubre 1. Available from: <https://www.idiger.gov.co/rinundacion>.
7. Teled Medellín. [Video].; 2015 [cited 2019 julio 6. Available from: www.youtube.com/watch?v=BPpRipDZml.
8. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Online]. [cited 2019 octubre. Available from: <https://dle.rae.es/>.
9. Ministerio de Salud. Manual para el Manejo de la Comunicación en Situaciones de "Crisis" Comunicaciones OGD, editor. Perú; 2006.
10. Caballero Acosta JH. Las Avenidas Torrenciales: una amenaza potencial en el valle de aburrá. . Revista gestión y ambiente. 2011 Diciembre; 14(3): p. 45-50.
11. Ministerio de Salud. Manual para el Manejo de la Comunicación en Situaciones de "Crisis" . Comunicaciones OGD, editor. Perú; 2006.
12. Moreno Millán. Gestión de la información y la comunicación en emergencias, desastres y crisis sanitarias. 2007..
13. Tendencias 21. Tendencias 21. [Online].; 2013 [cited 2019 julio 2. Available from: https://www.tendencias21.net/Los-medios-de-comunicacion-en-situaciones-limite-como-dar-fe-sin-caer-en-el-morbo_a26309.html.

- 14 Fearn- Banks K. Crisis Communication: a casebook approach LEA'S publishers. 1996..
- 15 Orbe I. [Emergencias y Medios de Comunicación]. [cited 2019 Julio 2. Available from: http://www.muskiz.org/es-ES/Servicios/Prevencionriesgosseguridad/Publicaciones/EMERGENCIAS_y_medios_comunicacion.pdf.
- 16 Orbe I. [Emergencias y Medios de Comunicación]. [cited 2019 Julio 2. Available from: http://www.muskiz.org/es-ES/Servicios/Prevencionriesgosseguridad/Publicaciones/EMERGENCIAS_y_medios_comunicacion.pdf.
- 17 Moreno Millán E. Gestión de la información y la comunicación en emergencias, desastres y crisis sanitarias. 2007..
- 18 República Cdl. Ley 1523 de 2012. 2012..
- 19 Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo. Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo. [Online]. [cited 2019 7 3. Available from: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/climate-and-disaster-resilience/disaster-risk-reduction.html>.
- 20 Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenibles. [Online]. [cited 2019 Julio 3. Available from: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>.
- 21 Naciones Unidas. [Documento Marco de Sendai Para la Reducción de Riesgo de Desastres].; 2015 [cited 2019 Julio 2. Available from: https://www.unisdr.org/files/43291_spanishsendaiframeworkfordisasterri.pdf.
- 22 Unidad Nacional Para la Gestión del Roiesgo de Desastres. [Documento Plan Nacional de Gestión del Riesgo: una estrategia de desarrollo 2015-2025].; 2015 [cited 2019 Julio 2. Available from: <https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/handle/20.500.11762/756>.
- 23 Ministerio de Salud de la Nación. Salud, comunicación y desastres : guía básica para la comunicación de riesgo en Argentina Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Libro digital, PDF/A; 2016.
- 24 Ministerio de Salud de la Nación. Salud, comunicación y desastres : guía básica para la comunicación de riesgo en Argentina Ministerio de Salud de la Nación Salud, comunicación y desastres : guía básica para la comunicación deCiudad Autónoma de Buenos Aires: Libro digital, PDF/A; 2016.

- 25 López Jiménez F. Comunicación Empresarial: Plan estratégico como herramienta gerencial y . nuevos retos del comunicador en las organizaciones. Segunda ed. Villegas MCO, editor. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2011.
- 26 López Jiménez. Comunicación empresarial: plan estrategico como herramienta gerencial y . nuevos retos del comunicador en las organizaxciones. segunda ed. Villegas MCO, editor. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2011.
- 27 López Jiménez DF. Comunicacion empresarial: plan estratégico como herramienta gerencial y . nuevos retos del comunicador en las organizaciones. Segunda ed. Villegas MCO, editor. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2011.
- 28 Millan EM. Gestión de la información y la comunicación en emergencias, desastres y crisis . sanitarias. 2007..
- 29 Moreno Millán E. Gestión de la información y la comunicación en emergencias, desastres y . crisis sanitarias. 2007..
- 30 Crespo I, Medina RM, Garrido A, Belinchón M, Parodi J. ¿Estamos preparados? La gestión de . la comunicación de crisis en la administracion pública española. Primera ed. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública; 2017.
- 31 Kathleen FB. Crisis Communication: a casebook approach LEA'S publisher. 1996..
- 32 Raigada JLP. Medios y Redes Sociales para "Estar en el Mundo". 2012..
- 33 A. GH. Marketing Preventivo: La Comunicación de Crisis en la Empresa. 1998. Comunicación . Bosh.
- 34 Crespo I, Medina RM, Garrido A, Belinchón M, Parodi J. ¿Estamos preparados? La gestión de . la comunicación de crisis en la administracion pública española. Primera ed. Madrid: Instituto Nacional de Administraciión Pública; 2017.
- 35 argentina.gob. argentina.gob.ar. [Online]. [cited 2019 Julio 3. Available from: . <https://www.argentina.gob.ar/salud/desastres/gestionderiesgos>.
- 36 argentina.gob. argentina.gob.ar. [Online]. [cited 2019 Julio 3. Available from: . <https://www.argentina.gob.ar/salud/desastres/gestionderiesgos>.
- 37 Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas. [Guias]. [cited . 2019 Julio 1. Available from: http://www.insarag.org/images/stories/INSARAG_Guidelines_Vol_II_-_Manual_B_SPA_20160218.pdf.

- 38 La Oficina de los Estados Unidos de Asistencia para Desastres en el Extranjero para Latino.
 . Sistema Comando de Incidentes [Manual de Campo].; 2013. Available from:
<http://files.incendiosforestaleschile2.webnode.es/200000318-70ef971e9a/Manual%20de%20Campo.pdf>.
- 39 La Oficina de los Estados Unidos de Asistencia para Desastres en el Extranjero para Latino.
 . Sistema Comando de Incidentes [Manual de Campo].; 2013 [cited 2019 Julio 1. Available from:
<http://files.incendiosforestaleschile2.webnode.es/200000318-70ef971e9a/Manual%20de%20Campo.pdf>.
- 40 Unidad Administrativa Especial Direccion Nacional de Bomberos de Colombia. Resolucion
 . 0358 de 2014. 2014..
- 41 U.S. Departament Of Health and Human Services. the principles and practical tools of crisis
 . and emergency risk communication (CERC); 2014.
- 42 FEMA. Basic Guidance for Public Information Officerss (PIO'S) [Guía].; 2007 [cited 2019 Julio 1.
 .
- 43 FireRescue. [Online].; 2015 [cited 2019. Available from:
 . <https://www.firerescue1.com/volunteer/articles/free-resource-fire-department-public-relations-toolkit-J3mixPI7JbWYmWBd/>.
- 44 Firerescue. Firerescue. [Online].; 2015 [cited 2019 octubre 3. Available from:
 . <https://www.firerescue1.com/volunteer/articles/free-resource-fire-department-public-relations-toolkit-J3mixPI7JbWYmWBd/>.
- 45 CELEDÓN FO. PLAN DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS Y DESASTRES MASIVOS SERVICIO
 . MÉDICO LEGAL. 2013 Diciembre..
- 46 CELEDÓN FO. PLAN DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS Y DESASTRES MASIVOS SERVICIO
 . MÉDICO LEGAL. 2013 Diciembre..
- 47 Marín F. Comunicación de crisis. primera ed. Casares HL, editor. España: Lid Editorial
 . Empresarial; 2009.
- 48 Marín F. Comunicación de Crisis. primera ed. Casares HL, editor. España: LID Editorial
 . Empresarial; 2009.
- 49 Crespo I, Medina RM, Garrido A, Belinchón , Parodi J. ¿Estamos Preparados? La gestión de la
 . comunicación en la administración Pública Española. Primera ed. Madrid: Instituto Nacional
 de Administración Pública; 2017.

- 50 Crespo I, Medina M, Garrido A, Belinchón M, Parodi J. ¿Estamos Preparados? La gestión de la . comunicación de crisis en la administración pública española. Primera ed. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública; 2017.
- 51 crespo , medina rm, garrido a, belinchon m, parodi m. ¿Estamos preparados? la gestion d ela . comunicacion de crisis en la administracion publica española. primera ed. madrid: Instituto nacional de administracion pública; 1997.
- 52 Congreso de la República. Ley 1523 de 2012. 2012..
- .
- 53 Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. Resolucion . 0358 de 2014. 2014..
- 54 El Congreso de Colombia. Ley 1575 de 2012. 2012 agosto 21..
- .
- 55 Alcaldía de Medellín. Biblioteca Jurídica Virtual del Municipio de Medellín. [Online].; 2019 . [cited 2019 octubre 3. Available from: https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/d_alcamed_1240_2015.htm.
- 56 Alcaldía de Envigado. Alcaldía de Envigado. [Online].; 2006 [cited 2019. Available from: . <https://www.envigado.gov.co/gestion-riesgo/paginas/contenido/inicio/normatividad>.
- 57 Alcaldía de Sabaneta. Decreto 117 de 2018. 2018..
- .
- 58 Jaramillo García YB. Unidad Nacional para La Gestión del Riesgo de Desastres. [Online].; 2017 . [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/handle/20.500.11762/27968>.
- 59 Ospina Sepúlveda HdJ. Unidad Nacional para La Gestión del Riesgo de Desastres. [Online].; . 2012 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/handle/20.500.11762/27536>.
- 60 National Fire Protection Association. National Fire Protection Association. [Online].; 2015 . [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.nfpa.org/codes-and-standards/all-codes-and-standards/list-of-codes-and-standards/detail?code=1035>.
- 61 Naciones Unidas. NACIONES UNIDAS. [Online]. [cited 2019 Julio 3. Available from: . <https://www.un.org/es/events/disasterreductionday/>.
- 62 Naciones Unidas. ONU HABITAT. [Online]. [cited 2019 Junio 26. Available from: . <https://es.unhabitat.org/resiliencia/>.

- 63 Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. Sistema Nacional de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres. [Online]. [cited 2019 Junio 20. Available from: <http://www.gestiondelriesgo.gov.co/snigrd/pagina.aspx?id=79>].
- 64 Organización Panamericana de la Salud. Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres Panamá; 2009.
- 65 Organización Panamericana de la Salud. Centro de Conocimiento en Salud Pública y Desastres. [Online]. [cited 2019 Julio 3. Available from: http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=108&lang=es].
- 66 Spell J. Firerescue. [Online].; 2016 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.firerescue1.com/communications-interoperability/articles/why-we-need-fire-department-pios-hZ0wYfwmvieq1Di6/>].
- 67 Spell J. Firerescue. [Online].; 2016 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.firerescue1.com/communications-interoperability/articles/why-we-need-fire-department-pios-hZ0wYfwmvieq1Di6/>].
- 68 Firerescue. [Online].; 2013 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.firerescue1.com/14-years-later-remembering-9-11/articles/the-post-911-pio-wMcD4IMsohbpHQ/>].
- 69 Hayes B. Firerescue. [Online].; 2013 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.firerescue1.com/14-years-later-remembering-9-11/articles/the-post-911-pio-wMcD4IMsohbpHQ/>].
- 70 Firerescue. Firerescue. [Online].; 2007 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.firerescue1.com/archive/articles/fire-departments-in-media-spotlight-u9QYQpshY9QZ1VQV/>].
- 71 Firerescue. Firerescue. [Online].; 2007 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.firerescue1.com/archive/articles/fire-departments-in-media-spotlight-u9QYQpshY9QZ1VQV/>].
- 72 Firerescue. Firerescue. [Online].; 2007 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.firerescue1.com/archive/articles/fire-departments-in-media-spotlight-u9QYQpshY9QZ1VQV/>].
- 73 Markley R. Firerescue. [Online].; 2015 [cited 2019 octubre 3. Available from: <https://www.firerescue1.com/exclusives-1/articles/fire-chief-jujitsu-for-media-management-3CFbQUTExlkqH6BE/>].

- 74 Markley R. Firerescue. [Online].; 2015 [cited 2019 octubre 3. Available from:
 . <https://www.firerescue1.com/exclusives-1/articles/fire-chief-jujitsu-for-media-management-3CFbQUTExlkqH6BE/>.
- 75 Markley R. Fireerescue. [Online].; 2015 [cited 2019 octubre 3. Available from:
 . <https://www.firerescue1.com/exclusives-1/articles/fire-chief-jujitsu-for-media-management-3CFbQUTExlkqH6BE/>.
- 76 Willing L. Firerescue. [Online].; 2015 [cited 2019 octubre 3. Available from:
 . <https://www.firerescue1.com/exclusives-1/articles/fire-back-when-to-address-or-ignore-attacks-oeP2vo97ClhIMv4C/>.
- 77 Bogdan Ty. Introducción a métodos cualitativos de investigación. 1987..
 .
- 78 Características. Características. [Online]. [cited 2019 Julio 2. Available from:
 . <https://www.caracteristicas.co/investigacion-cualitativa/>.
- 79 Galeano Marín E. Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Primera ed. V LB, editor.
 . Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT; 2004.
- 80 pnud colombia. pnud colombia. [Online]. [cited 2019. Available from:
 . <http://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/countryinfo.html>.
- 81 pnud colombia. pnud colombia. [Online]. [cited 2019. Available from:
 . <http://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/countryinfo.html>.
- 82 pnud colombia. pnud colombia. [Online]. [cited 2019 Octubre 1. Available from:
 . <http://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/countryinfo.html>.
- 83 Galeano Marín ME. Diseño de Proyectos en la investigaci´on cualitativa. Primera ed. V LB,
 . editor. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT; 2004.
- 84 Alvira Martín F. La encuesta: una perspectiva general metodol´ogic. segunda ed. Madrid:
 . Consejo editorial de la colección cuadernos metodol´ogicos; 2011.
- 85 U.S. Departament Of Health and Human Services. the principles and practical tools of crisis
 . and emergency risk communication (CERC); 2014.
- 86 firerescue.com, fire chief, national volunteer fire council. fire departament Public Relations
 . Toolkit..2015.
- 87 Ministerio de Salud. Manual para el Manjeo de la Comunicación en Situaciones de "Crisis"
 . Comunicaciones Od, editor. Perú; 2006.

88 Questionpro. Questionpro. [Online]. [cited 2019 Octubre 5. Available from:
. <https://www.questionpro.com/blog/es/el-rol-de-las-imagenes-en-las-encuestas-en-linea/>.

89 Kvale S. Las entrevistas en investigación cualitativa. Primera ed. Madrid: Ediciones Morata
. S.L.; 2011.

90 question pro. question pro. [Online]. [cited 2019. Available from:
. <https://www.questionpro.com/blog/es/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra/>.

