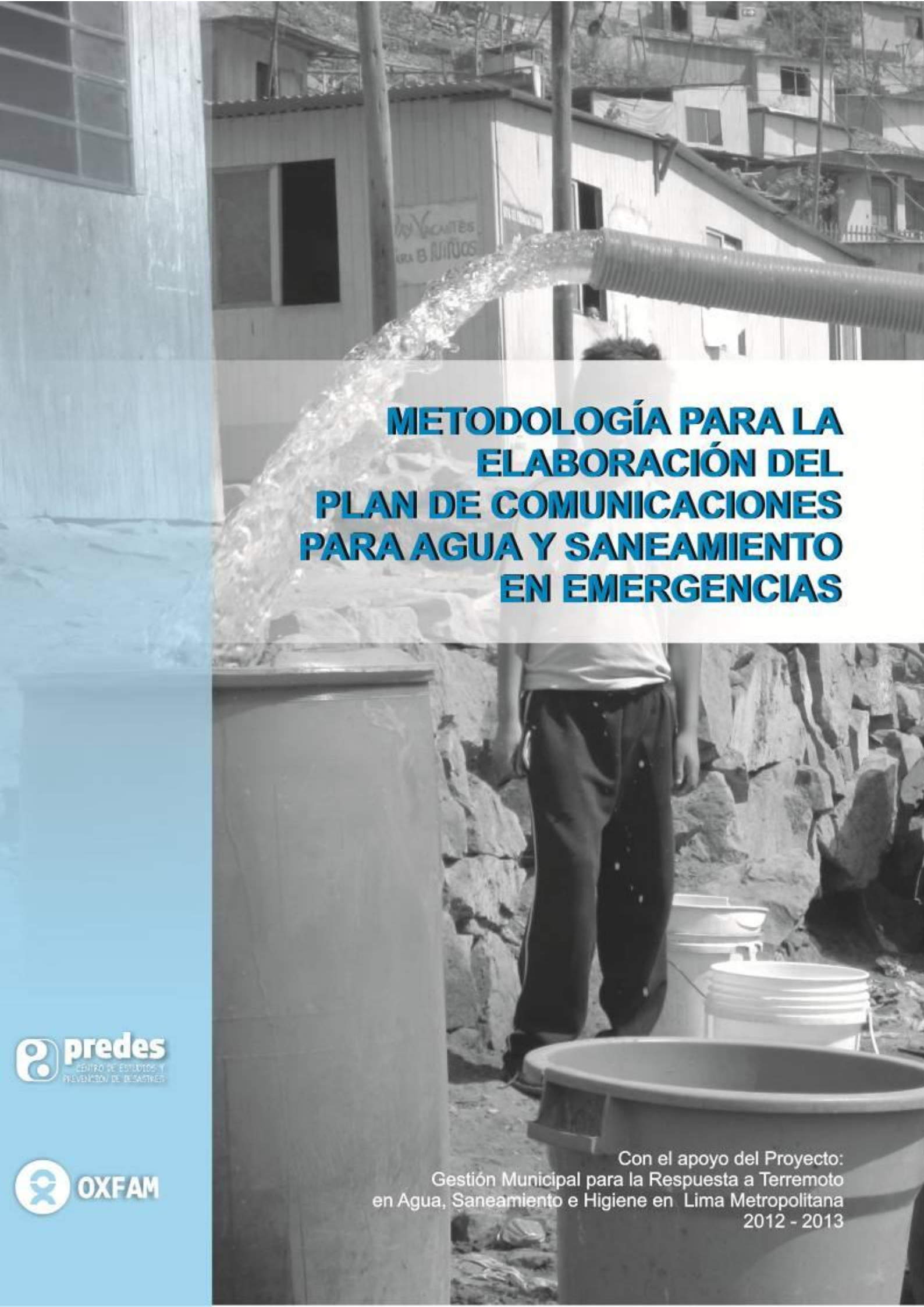




METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA AGUA Y SANEAMIENTO EN EMERGENCIAS

 **predes**
CENTRO DE ESTUDIOS Y
PREVENCIÓN DE DESASTRES

 **OXFAM**

Con el apoyo del Proyecto:
Gestión Municipal para la Respuesta a Terremoto
en Agua, Saneamiento e Higiene en Lima Metropolitana
2012 - 2013

“METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES EN AGUA, Y SANEAMIENTO EN EMERGENCIAS”

“METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES EN AGUA, Y SANEAMIENTO EN EMERGENCIAS”

Ejecutado por:

Centro de Estudios y Prevención de Desastres PREDES

Financiado por:

Oxfam

Martín de Porres 161 - San Isidro - Lima - Perú
Teléfonos: 051 1 2210251; 051 1 4423410
E mail: postmast@predes.org.pe
Web: <http://www.predes.org.pe>

Se autoriza la reproducción parcial o total de sus textos y originales gráficos, siempre que se nombre la procedencia y cuente con la aprobación del Oxfam América.

Consultoría

**"METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES EN AGUA, Y
SANEAMIENTO EN EMERGENCIAS"**

Proyecto:

Proyecto Gestión Municipal para la Respuesta a Terremoto con énfasis en Agua, Saneamiento e Higiene –ASH en Lima

Financiamiento:

Oxfam

Ejecución:

Centro de Estudios y Prevención de Desastres - PREDES

Equipo Técnico de PREDES

Arq. José M. Sato Onuma - Presidente del Consejo Directivo del Centro de Estudios y Prevención de
Desastres

Rosario Quispe Cáceres - Coordinadora del Proyecto

Erika Cienfuegos Salvatierra – Comunicadora Social

Diseño Gráfico

Erika Cienfuegos

Fotografías:

Banco de fotos PREDES.

CONTENIDOS

1. Introducción

- 1.1. Antecedentes
- 1.2. Objetivos

2. Metodología para la elaboración del Plan de Comunicaciones para ASH en Emergencias

- 2.1. Enfoque metodológico para el Plan de Comunicaciones en ASH
- 2.2. Esquema metodológico del Plan de Comunicaciones en ASH
- 2.3. Marco conceptual
- 2.4. Marco legal de la GRD

3. Propuesta metodológica para la elaboración del Plan de Comunicaciones en Agua y Saneamiento en Emergencias - PCASH

- 3.1. Propuesta de Contenido del PCASH
 - 3.1.1. Esquema de Contenido
 - 3.1.2. Introducción y Aspectos Generales
 - 3.1.3. Contexto: Diagnóstico Comunicacional
 - 3.1.4. Objetivos comunicacionales
 - 3.1.5 Estrategias de Comunicación para la Preparación y Respuesta en ASH para emergencias
 - 3.1.6. Actividades de Comunicación
 - 3.1.7 Monitoreo

4. Anexos

- 4.1. Propuesta de organización de los COE
- 4.2. Propuesta de lista de chequeo para implementación de los sistemas de comunicación en los COE.
- 4.3 Acrónimos

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN

El Programa de Reducción de Riesgos de Desastres y Respuesta Humanitaria de Oxfam ha definido una dirección estratégica para sus intervenciones en la región durante los próximos años: ésta se centrará en el desarrollo de capacidades internas y de sus contrapartes para la preparación y respuesta de emergencias de categorías 2 y 3¹. Parte de esta priorización se centra también en dos componentes: WASH (Agua, Saneamiento e Higiene) y medios de vida vulnerables. Se busca desarrollar estrategias de incidencia política y comunicación para diseminar métodos y herramientas que contribuyan a disminuir las vulnerabilidades de los sectores de población más pobres de la ciudad de Lima y del País, considerando que los instrumentos de comunicación pueden contribuir en la construcción de ciudades más resilientes.

En tal sentido, Oxfam, con el apoyo técnico de PREDES, busca desarrollar herramientas que sirvan para mejorar la capacidad de disminuir y evitar generar vulnerabilidades y riesgos a través de SEDAPAL en los distritos, que demandan altos estándares de preparación, responsabilidad y trabajo conjunto entre los diversos actores.

Por esta razón, y en marco de la Ley del Sistema Gestión de Riesgo de Desastres (Nº 29664) y su reglamento (DS 048-2011-PCM) y la implementación de la Política Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, Oxfam y PREDES ponen a disposición de SEDAPAL el presente documento para su consideración en apoyo a los gobiernos locales para desarrollar un trabajo más articulado en la atención de emergencias derivadas por un sismo de gran intensidad con principal énfasis en la atención del agua, saneamiento y promoción de la higiene.

Este documento sistematiza la secuencia el procedimiento lógico que debería considerarse para desarrollar el Plan de Comunicaciones desde SEDAPAL para con los gobiernos locales y la articulación desde los Grupos de Trabajo en Gestión del Riesgo y las Plataformas de Defensa Civil distritales. La guía pretende que ser un documento práctico en base a las lecciones aprendidas para lograr la materialización, aprobación y utilización del instrumento. De este modo, se busca apoyar la coordinación y cooperación entre SEDAPAL y los gobiernos locales.

¹ Las categorías 2 y 3 describen escenarios moderados y bajos, es decir que refieren escenarios de crisis en un solo país o zona geográfica, impacto alto o moderado en la población, afectación de entre 200 mil a dos millones de personas, alrededor del 35% de afectación a la infraestructura y situación relativamente estable después de la crisis.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Generar la metodología para la elaboración del Plan de Comunicaciones de SEDAPAL válida para las acciones conjuntas con el distrito de San Juan de Miraflores (distrito piloto), en base al Plan Contingencia ante Sismos que tiene este distrito y los instrumentos de gestión que tiene SEDAPAL, considerando el marco la Ley Nacional del Sistema de Gestión de Riesgo de Desastres, que permita generar acciones de preparación para la atención de emergencias por la materialización de un sismo de gran intensidad en Lima Metropolitana, priorizando el componente de agua y saneamiento.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el contenido con los procedimientos adecuados para la formulación del Plan de Comunicaciones de SEDAPAL frente a la amenaza sísmica en el distrito de San Juan de Miraflores de acuerdo al Plan de Contingencia y/o emergencias que tenga la institución prestadora del servicio de agua y saneamiento y el gobierno local.
- Determinar la secuencia metodológica para la elaboración del Plan de Comunicaciones en ASH desde SEDAPAL al gobierno local, sobre la base de las lecciones aprendidas en los procesos de Lima Metropolitana.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA ASH EN EMERGENCIAS

2.1. ENFOQUE METODOLOGICO DEL PLAN DE COMUNICACIONES ASH

Es importante desarrollar el plan considerando el enfoque de Gestión del Riesgos de desastres² específicamente desde el componente de la gestión reactiva, básicamente en los procesos de la preparación y respuesta, sin considerar el proceso de rehabilitación que tiene un procedimiento más técnico para la reposición y el restablecimiento de los servicios.

Cuadro 01.-Componentes y procesos la gestión del riesgo de desastres

Componentes	Procesos	Acciones
	Estimación del riesgo A*	Identificar y establecer el nivel de riesgo
Gestión Prospectiva	Prevención	Acciones para evitar que surjan nuevas condiciones de vulnerabilidad y riesgo en el desarrollo
Gestión Correctiva	Reducción del riesgo	Acciones para reducir condiciones de vulnerabilidad y riesgo existentes actualmente
Gestión Reactiva	Preparación	Planear, organizar desarrollar capacidades
	Respuesta	Atención del desastre
	Rehabilitación	Restablecer servicios básicos indispensables
	Reconstrucción B*	Acciones con visión prospectiva y correctiva

A/ La estimación del riesgo es un insumo que alimenta a todos los procesos de la GRD.

B/ La reconstrucción podría considerarse como parte de la Gestión Reactiva, pero debe ejecutarse con un enfoque de Gestión Prospectiva.

2.2. ESQUEMA METODOLOGICO DEL PLAN DE COMUNICACIONES ASH

El Plan debe tener un horizonte de mediano y corto plazo por la naturaleza de los procesos específicos de la gestión reactiva que se desarrollaran y contener objetivos, programas y acciones sobre la preparación y respuesta frente al riesgo de desastres en el ámbito local. Es importante que se encuentre enmarcado dentro del Plan de Contingencia de la institución (SEDAPAL) teniendo como referente el Plan de Contingencia del Gobierno Local.

Cuadro 02.- Esquema Metodológico del Plan Comunicaciones ASH



Fuente: Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres de Lima Metropolitana
Elaboración: Arq. Roberto Medina - PREDES.

El Plan de Comunicaciones en ASH tiene que tener como base el diagnóstico de sensibilidad social frente al escenario del riesgo, teniendo en consideración el contexto local y la dinámica

² Ley N°29664 – Crea el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres, emitida el 19 de febrero del 2011. GRD.

socioeconómica poniendo énfasis en las actividades y costumbres de los pobladores, donde es enfatizar en observar el manejo del agua, el saneamiento y los medios de vida.

La formulación del plan tiene que tener en cuenta el contexto de carácter nacional e internacional. Los principales documentos son:

1.- El Marco de Acción de Hyogo (MAH) para 2005-2015 *Aumento de la resiliencia de las naciones y las comunidades ante los desastres*. El MAH contiene cinco prioridades de acción:

- a) Garantizar que la RRD sea una prioridad nacional y local con una sólida base institucional para su aplicación.
- b) Identificar, evaluar y monitorear los riesgos de desastres y mejorar las alertas tempranas.
- c) Utilizar el conocimiento, la innovación y la educación para crear una cultura de seguridad y resiliencia, a todo nivel.
- d) Reducir los factores de riesgo subyacentes.
- e) Fortalecer la preparación en caso de desastre, a fin de asegurar una respuesta eficaz a todo nivel.

2.- La Carta Humanitaria y Normas Mínimas de Respuesta Humanitaria para casos de desastre, donde contiene indicadores mínimos para manejo del agua, saneamiento e higiene en emergencias.

3.- La política 32 de Estado referida a la “Gestión del Riesgo de Desastres”, en donde se establece el compromiso de promover una política de GRD, “con la finalidad de proteger la vida, la salud y la integridad de las personas; así como el patrimonio público y privado, promoviendo y velando por la ubicación de la población y sus equipamientos en las zonas de mayor seguridad, reduciendo las vulnerabilidades con equidad e inclusión, bajo un enfoque de procesos que comprenda: la estimación y reducción del riesgo, la respuesta ante emergencias y desastres y la reconstrucción.” y añade: “esta política será implementada por los organismos públicos de todos los niveles de gobierno, con la participación activa de la sociedad civil y la cooperación internacional, promoviendo una cultura de la prevención y contribuyendo directamente en el proceso de desarrollo sostenible a nivel nacional, regional y local”³. Esta política de Estado da lugar a que un año después se apruebe la Ley del SINAGERD.

3.- La Ley de Gestión del Riesgo de Desastre N° 29664 y su reglamento N° 048-2011. Tiene como referentes a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) como ente rector, el Consejo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres es el órgano de máximo nivel de decisión política y de coordinación estratégica para la funcionalidad de los procesos de GRD en el país, y como organismos ejecutores nacionales al Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED) y el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI).

³ en: <http://www.acuerdonacional.pe/AN/politicas/textoi32.htm>

2.3. MARCO CONCEPTUAL

El plan de comunicación en ASH debe ser un documento que recoge los objetivos, destinatarios, políticas, estrategias, recursos y acciones de comunicación a desarrollar en todos los ámbitos de la empresa y las necesidades identificadas en el gobierno local.

En general a veces las empresas suelen centrar sus esfuerzos en desarrollar el plan de comunicación externa, que se refiere al ámbito de la comunicación comercial, que no es más que una parte de la comunicación dentro de la comunicación de la empresa.

En este caso, se pretende abordar la comunicación en todas las dimensiones, y por tanto abordar la comunicación de la empresa como una globalidad, en las que las distintas dimensiones de la comunicación sean coordinadas, integradas y gestionadas corporativamente.

De esta manera el plan estratégico de comunicación en ASH será el documento que recoja la estrategia general a nivel de comunicación, el estilo a difundir con la finalidad de lograr una política de comunicación en la empresa coherente y eficaz en beneficio de la comunidad.

Para este caso, se sugiere contemplar los indicadores de agua, saneamiento e higiene que se encuentran en la Carta Humanitaria y Normas Mínimas de Respuesta en Casos de Emergencia dentro de los mensajes clave a desarrollar, asimismo es importante tener en cuenta la clasificación de los peligros y vulnerabilidades utilizadas en el enfoque de la gestión del riesgo en todo el documento.

Durante una emergencia existe varios actores involucrados en el proceso de comunicación que realizan trabajos diversos; entre ellos se encuentran los siguientes:

- Los potenciales afectados, según el escenario
- Las autoridades locales,
- Los miembros de las instituciones u organizaciones que conforman el COE
- El personal asistencial: organismos de socorro, personal de salud, etc.
- Los medios de comunicación
- El Público en general
- La comunidad científica
- Los cooperantes y donantes

Cada uno de ellos necesita información para realizar diversas actividades, por lo que será pertinente usar un medio, un mensaje y un lenguaje particular. La comunicación y una adecuada gestión de la información pública facilitan la coordinación, fortalecen el análisis de las necesidades y la toma de decisiones.

Acciones a considerar en el COE local:

- Diseñar y ejecutar el plan de comunicaciones para enfrentar un desastre o emergencia, que incluya mecanismos de coordinación adecuado flujo de información con los medios de comunicación masivos.
- Generar información exacta, creíble, confiable y oportuna; difundida mediante los canales y medios adecuados para llegar a quien la necesita; que sea precisa, clara, comprensible; con transparencia y culturalmente adecuada.
- Fortalecer la coordinación y propiciar concertaciones entre instituciones, organizaciones y entidades públicas y privadas, involucradas en la respuesta, así como la sociedad civil.

- Ofrecer información a los medios masivos de comunicación sobre la afectación, organización de la respuesta y las recomendaciones a la población sobre los comportamientos adecuados.
- Elaborar y coordinar la producción y emisión de comunicaciones de prensa basados en la información procesada en la sala de situaciones y decisiones tomadas en el COE.

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1. MARCO LEGAL

En el Perú, en febrero de 2011, se promulgó la Ley 29664 que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), estableciéndose la base para un nuevo enfoque y acciones para reducir el riesgo de desastres.

Cuadro 03.- Marco legal de la GRD

Constitución Política del Perú, de 1993. Cabe señalar que mediante Ley N° 27680, de Reforma Constitucional de marzo de 2002 se modifica el capítulo XIV del título IV sobre descentralización, las regiones y las municipalidades, que incluyó un componente de participación ciudadana.

Ley N° 29664 de creación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD⁴), que propone el marco legal de la GRD en el Perú.

Reglamento de la Ley N° 29664, D.S. 048-2011-PCM.

Por otro lado, forman parte del SINAGERD los gobiernos regionales y locales, los cuales, en el marco del proceso de descentralización del Estado, se rigen por sus propias leyes orgánicas.

- Ley N° 27683, Ley de Elecciones Regionales.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo.

El marco legal existente para la planificación del desarrollo se encuentra en los siguientes documentos:

- Ley de bases de la descentralización (Ley N° 27783 del 26/06/02)
- Ley orgánica de gobiernos regionales (Ley N° 27867, del 08/11/02)
- Ley orgánica de municipalidades (Ley N° 27972, del 06/05/03)
- Ley general del Sistema Nacional de Presupuesto (Ley N° 2841)
- Ley del Sistema Nacional de Inversiones Públicas - SNIP (Ley N° 27293, del 28/06/00) y sus modificatorias (Ley N° 28522, del 25/05/05)
- Ley N° 28802, del 21/07/06, D. L. N° 1005, del 03/05/08, D. L. N° 1091, del 21/06/08.
- Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (D. L. N° 1088, del 27/07/08)
- Acuerdo nacional (trigésimo segunda política de Estado)
- Ley marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental (Ley N° 28245 y su reglamento, DS N° 008-2005-PCM)
- Ley general del ambiente (Ley N° 28611)
- Zonificación ecológica económica - ZEE. (D. S. N° 0087-2004-PCM)

⁴ Ley N° 29664 que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - SINAGERD.
http://www.cenepred.gob.pe/es/data/pdf/Ley_SINAGERD.pdf

- Reglamento de acondicionamiento territorial y desarrollo urbano (D. S. N° 004-2011-VIVIENDA)

En cuanto a la legislación vinculada a la Gestión del Riesgo de Desastres, tenemos:

- Directiva del procedimiento simplificado para determinar la elegibilidad de los proyectos de inversión pública de emergencia, ante la presencia de desastres de gran magnitud (R. M. N° 090-2008-EF-15 del 07 de febrero de 2008).
- Plan nacional de prevención y reducción de riesgos.
- Plan de prevención y reducción de riesgos de desastres de Lima Metropolitana.
- Planes sectoriales de prevención y atención de desastres.
- Plan nacional de educación comunitaria en gestión del riesgo.

En mayo de 2012 se dio la Ley N° 29869 “Ley de reasentamiento poblacional para zonas de muy alto riesgo no mitigable”, que contiene lineamientos de reducción del riesgo en cuanto a la declaratoria de zona de muy alto riesgo, la reubicación de poblados y la prohibición de ocupación por ese motivo.

3. PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES EN AGUA Y SANEAMIENTO EN EMERGENCIAS - PCASH

La formulación del documento del Plan de Comunicaciones en ASH para emergencias tiene que tener como base un diagnóstico de sensibilidad social derivado de un estudio según el público objetivo, cuyos resultados, unidos a información primaria y secundaria, deben constituir el insumo para desarrollar las estrategias adecuadas de acuerdo al contexto y el escenario de desastre según la realidad distrital, esto permitirá generar formatos que permitan desarrollar los objetivos y acciones en base a la normatividad existente y sobre todo a los requerimientos y necesidades de comunicación de cada distrito, desarrollando para ello acciones conjuntas con el gobierno local.

Para el desarrollo del Plan de Comunicaciones en ASH para emergencias desde la empresa de servicios SEDAPAL, se tomará en cuenta los planes locales existentes en gestión de riesgos con la finalidad de interactuar y desarrollar sinergias para el manejo adecuado de la agua y el saneamiento desde el proceso de preparación para una respuesta en las emergencias.

3.1. PROPUESTA DE CONTENIDO DEL PCASH

3.1.1. ESQUEMA DE CONTENIDO

El esquema de contenido deriva del índice del Plan de Comunicaciones en ASH, considerando el documento generado en el Distrito de San Juan de Miraflores. Se proponen cinco capítulos, uno de contexto general, otro de diagnóstico y análisis, objetivos de la comunicación, estrategias de comunicación y monitoreo y control. Además se propone colocar en los anexos un mapa de la red de comunicaciones local y los indicadores de ASH que se contemplan en el Proyecto ESFERA.

Cuadro 05: Esquema de Contenido del Plan de Comunicaciones ASH

El Plan de comunicaciones es una guía de acciones que tiene como propósito facilitar el alcance de los objetivos, integrando las necesidades comunicacionales de todos los integrantes del sector agua y saneamiento, considerando los siguientes componentes:

COMPONENTES	DESCRIPCIÓN
Introducción	- Antecedentes - Alcances del Plan
Contexto: Diagnóstico	- Características de la localidad, de la población y sus organizaciones sociales, condiciones socioeconómicas, entre otros. - Situación actual del sector (agua y saneamiento). - Condiciones locales para la preparación y respuesta ante emergencias y desastres. - Condiciones locales para la preparación y respuesta ante emergencias en ASH. - Condiciones y escenarios de comunicación. Percepción del riesgo, medios de comunicación disponibles, características de su audiencia, espacios de encuentro o reunión, material de comunicación disponible. - Existencia de otros planes, programas y experiencias de comunicación en desastres.
Formulación de objetivos comunicacionales	- ¿Para qué se quiere comunicar? - ¿Qué cambios se desean lograr? - ¿A quienes se quiere comunicar?
Recursos	- ¿Con qué recursos contamos? - ¿Cómo se va a financiar el plan?
Definición de población objetivo, estrategia,	- ¿Cómo se quiere comunicar? - ¿Con qué se puede comunicar?

metodología y

herramientas para la

comunicación

Actividades, - ¿Qué vamos a realizar para cumplir con los objetivos?

responsables y - ¿Quiénes y cuándo?

cronograma

Seguimiento y - ¿Cómo vamos a monitorear la ejecución del plan?

evaluación - ¿Cómo vamos a evaluar el cumplimiento de los objetivos?

3.1.2. INTRODUCCIÓN Y ASPECTOS GENERALES

Este capítulo refiere a la presentación del documento en general, para definir algunos antecedentes al trabajo y alcances del documento.

De la descripción del componente Introducción se propone los siguientes puntos:

a.- ANTECEDENTES

En esta parte del documento se hace mención sobre la referencia que dio origen al plan, lo que se pretende alcanzar y el horizonte que se del documento (ver enfoque metodológico de este documento).

b.- ALCANCES DEL PLAN

Aquí describiremos el periodo de vigencia del plan, los modos de articulación entre los planes institucionales al interior de la empresa y la forma de articulación con el gobierno local con que se relaciona.

3.1.3. CONTEXTO: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

a.- CARACTERÍSTICAS DEL DISTRITO

En esta parte se describirá todos los aspectos relacionados a la vulnerabilidad por exposición, fragilidad y baja resiliencia relacionados al agua y saneamiento.

b.- CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

Se hará énfasis en las características y prototipos identificados en el ámbito de estudio social para reconocer las capacidades, fortalezas, debilidades y potencialidades para desarrollar el tema. Se sugiere disgregar por públicos objetivos tanto de tipo primario, que es el tipo de público predominante en la localidad y público secundario, que será el minoritario, de acuerdo a los resultados del estudio de sensibilidad social.

c.- PERCEPCIÓN DEL RIESGO

Es importante hacer énfasis en la percepción que tiene la población respecto al riesgo de desastre y su relación con el agua y el saneamiento, para identificar el manejo de los términos y/o conceptos con la finalidad de poder desarrollar los mensajes comunicacionales de acuerdo al grado de percepción que tienen.

d.- CONSUMO DE MEDIOS LOCAL Y MASIVO

Para acompañar esta información es importante conocer qué medios de comunicación comunitarios existen y cuál es el nivel de preferencia respecto a los medios masivos para establecer alianzas o convenios y tratar de llegar al público lo más que se pueda.

3.1.4. OBJETIVOS COMUNICACIONALES

a.- OBJETIVO GENERAL

Está relacionado al objetivo más grande que pretendemos alcanzar con el desarrollo de las estrategias de comunicación, que cambios en el público objetivo queremos lograr para que la información que se vierta sea la más efectiva posible.

b.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Estos objetivos están más cercanos al grupo social, o de acuerdo al público objetivo que se ha identificando promoviendo el cambio de actitud que se pretende alcanzar.

3.1.5. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA PREPARACIÓN Y LA RESPUESTA EN ASH EN EMERGENCIAS

a.- ESTRAGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA PREPARACION EN ASH

Aquí se describen todas las acciones que se enmarcan dentro del proceso de preparación en agua y saneamiento para la gestión del riesgo, se sugiere considerar las siguientes estrategias:

Cuadro 06: Matriz para organizar estrategias de comunicación

PUBLICO OBJETIVO	ESTRATEGIA	CONTENIDO TEMÁTICO (Mensajes claves)	MARCA PARA POSICIONAMIENTO	MONTO (aprox)	OBS
	Masiva				
	Comunitario				
	Interpersonal				
	Medios de Apoyo				
	Sociocultural				

b.- ESTRAGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA RESPUESTA EN ASH

Aquí se describen todas las acciones que se enmarcan dentro del proceso de respuesta considerando la comunicación como base y fuente de generación de información frente a los hechos de desastre por lo que se propone desarrollar un RED DE COMUNICACIONES – REDCOM para la primera respuesta que debe tener en cuenta los siguientes principios:

- ✓ La Ayuda Humanitaria Solidaria,
- ✓ La Cooperación y Espíritu de cuerpo, aportando ideas, acciones e iniciativas en función de la REDCOM y sus objetivos.
- ✓ La Disciplina, para seguir las directivas y planes trazados, acatando las disposiciones y fomentando el orden establecido.
- ✓ La Responsabilidad y del rol que le toca cumplir a cada uno de los miembros de la REDCOM.

b.1 IMPLEMENTACION DE LA REDCOM

A. UBICACIÓN:

La REDCOM debe estar ubicado en el Centro de Operaciones de Emergencia distrital de San Juan de Miraflores

B. HORARIO

- 24 horas de servicio.

C. PERSONAL

- Técnicos Operadores de radio comunicaciones de las instituciones de primera respuesta de la localidad que deben estar incorporados en la REDCOM distrital.

D. MATERIAL DE TRABAJO Y APOYO.

- Sistema de Radio comunicaciones
- Manuales de operación de los equipos
- Mapas del distrito
- Directorio telefónico de los organismos de primera respuesta
- Directorio de estaciones de radio, frecuencias e indicativos.

E. EQUIPAMIENTO Y RECURSOS

- 1 Radio base VHF con su antena, fuente de poder y torre de 45 mts.
- 1 Estación repetidora
- 05 transistores portátiles para las comisiones y Puesto de Mando Unificado
- 05 estaciones de radio base VHF con antena, fuente de poder y torre de 30 mts distribuidas en cada sector.
- 1 Telefax
- 1 Teléfono celular con rpm
- Internet
- Correo electrónico
- 1 Computadora
- 1 Impresora
- 1 Generador eléctrico
- 1 Televisor

b.2 REDCOM: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES E INFORMACIÓN EN EMERGENCIAS

- La RedCom administrará el tráfico de las comunicaciones e información de emergencia en la localidad.
- Asegurará el flujo: recepción, transmisión y retransmisión de mensajes, desde y hacia todas las estaciones de radio de la REDCOM.

- Participar en la gestión del Sistema de Alerta Temprana (SAT) de la localidad.
- Garantizar la oportuna transmisión de mensajes para la activación del Sistema de Alerta Temprana, contemplado en el Plan de Contingencia local.
- Regular los procedimientos de radiocomunicación e información durante los períodos de alerta y emergencias en el distrito en coordinación con los sectores de la primera respuesta.
- Asegurar y establecer los horarios de contacto radial.
- Ayudar a las instituciones locales a participar en la REDCOM del distrito las mismas que deben incorporarse a las comunicaciones que se desarrollan desde el COE local.
- Evitar el caos de las comunicaciones e información durante los momentos críticos de los períodos de alerta y emergencia.
- Procesar información de emergencia: buscarla, solicitarla, acopiarla, registrarla, analizarla, confirmarla, difundirla y monitorearla.
- La emisión de notas de prensa o comunicados serán emitidas desde el COE distrital y validado por el presidente de la plataforma de defensa civil por lo que, toda información debe llegar a esta dependencia.
- Emplear todos los medios que estén a su alcance para la comunicación interinstitucional y la difusión a la población, considerando prioritario la información relacionada a la atención del agua, saneamiento y promoción de la higiene en emergencias.

A. Procedimientos para las comunicaciones internas.

- Los más altos directivos de la empresa, pertenecientes a la Plataforma Distrital de Defensa Civil deberán constituirse al Centro de Operaciones de Emergencia local.
- Los equipos VHF para Vigilancia, Monitoreo y Alerta se pondrán al servicio de la RED local para el manejo de la emergencia. La Municipalidad podrá emitir una norma que regule y facilite este trabajo el cual será acatado por la empresa.
- En emergencias con equipos VHF de la REDCOM de la empresa, emitirán información al COE local para la toma de decisiones finales de la emergencia, considerando prioritario la atención en agua, saneamiento e higiene.
- Rango de alcance: de 0 a 5 km aproximadamente, dependiendo de las condiciones locales y características topográficas (relieves, cerros, edificios, etc.).
- Las comunicaciones interinstitucionales, en la frecuencia acordada por los comunicantes o en la frecuencia REDCOM.

- De no disponer de frecuencia o radios, buscar otros medios de comunicación: Teléfono, Fax, internet, etc. (Previamente la REDCOM debe manejar un directorio).
- Priorizar la información relacionada a la atención en agua, saneamiento y promoción de la higiene de la emergencia en el ámbito local y metropolitano.

B. Procedimiento para las comunicaciones de apoyo

- Las comunicaciones interinstitucionales, deben estar registradas y acordadas previamente a los comunicantes o en la frecuencia REDCOM de la localidad y Lima Metropolitana.
- Buscar otros medios de comunicación: Teléfono, Fax, internet para enviar información al nivel local y metropolitano.
- Priorizar el envío de la información relacionada a la atención en agua, saneamiento e higiene al COE local para que sea canalizada a los sectores y Lima metropolitana de ser el caso.

C. Procedimientos de las comunicaciones con la Central REDCOM local

- Con los equipos VHF, teléfono, fax, celular, Internet, correo electrónico, etc, que se ha previsto, enlazar comunicaciones con la central de la RedCom local.
- La central REDCOM es el punto de convergencia y de distribución de las comunicaciones y de la información. Estará ubicada en el COE distrital (local) y desde ahí se derivarán las informaciones a las instancias correspondientes.
- Todas las estaciones se comunican a la central REDCOM local a través de todos los medios que tengan a su alcance, la información que tienen y que deberá ser difundida. Priorizar información sobre el agua, saneamiento e higiene.
- La Central REDCOM comunica la información que recibe a todas las estaciones por radio y por todos los demás medios que tiene a su alcance: VHF, teléfono, fax, correo electrónico, página WEB, etc. Priorizando la información relacionada a la atención el agua, saneamiento e higiene en la emergencia.

b.3 FRECUENCIAS E INDICATIVOS.

A. Uso de las frecuencias.

- ✓ Las frecuencias de uso para las comunicaciones de la REDCOM son aquellas autorizadas y asignadas para el tráfico de información de cada área.
- ✓ La Central REDCOM institucional hará uso de estas frecuencias (previo acuerdo y autorización) para establecer el contacto radial con el COE local y las instituciones

correspondientes, inmediatamente después de haber ocurrido el evento y al primer contacto, según lo establecido en este reglamento las estaciones pasarán a la frecuencia de convergencia de la REDCOM para completar la comunicación y transmisión de los mensajes.

- ✓ Todas las estaciones de primera respuesta podrán hacer uso de la frecuencia de convergencia REDCOM en VHF.

A.1. Distribución de la Red de frecuencias de radios VHF

Cuadro 07: Matriz para distribución de la Red de Frecuencias de Radios VHF

CANAL	FRECUENCIA	ESTACIONES RADIALES	OPERATIVO
1			
2			

A.2. Directorio de Indicativos de integrantes de la Plataforma de Defensa Civil de San Juan de Miraflores*

Cuadro 08: Matriz para indicativos de radio de la REDCOM

Indicativo	Cargo
Sierra Juliet	Presidente de la Plataforma de Defensa Civil SJM
Sierra 1	Coord. Grupo Primera Respuesta
Sierra 2	Coord. Grupo Asistencia Humanitaria
Sierra 3	Coord. Grupo Rehabilitación
Sierra 4	Salud
Sierra 5	Coordinador Comunicaciones - RECOM
Sierra 6	Planificación SJM
Sierra Tango	Secretario Técnico de la plataforma DC SJM

Cuadro 09: Matriz de indicativos específicos

Indicativo	Organismo
Juliet 1	Municipio
Juliet 2	Bomberos SJM
Juliet 3	PNP SJM
Juliet 4	Minsa
Juliet 5	Serenazgo
Juliet 6	Fiscalía
Juliet 7	Parroquia
Juliet 8	Essalud
Juliet 9	Luz del Sur
Juliet 10	Sedapal

3.1.6. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

Para desarrollar la propuesta es importante elaborar un plan de actividades, es decir, indicar en qué momento se desarrollarán dichas acciones, para ello proponemos la siguiente matriz:

Cuadro 09: Matriz para elaboración del cuadro de actividades

N°	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES

3.1.7. MONITOREO

El monitoreo y evaluación es importante para implementar el plan y medir los impactos y los cambios generados en la conducta de la población objetivo. En base a los resultados podemos visualizar los próximos pasos, si hay que reforzar, mejorar los mensajes y sobre todo generar un proceso hacia la cultura de prevención.

Los indicadores serán medidos al término del año de haber implementado el plan. El monitoreo y evaluación va ser medido sobre todo en base a las estrategias de comunicación implementadas en el proceso de preparación, y la estrategia de respuesta será medida en los simulacros y simulaciones de la REDCOM a través de una cartilla y protocolos de actuación establecidos en el Plan de Contingencia ante sismos de San Juan de Miraflores.

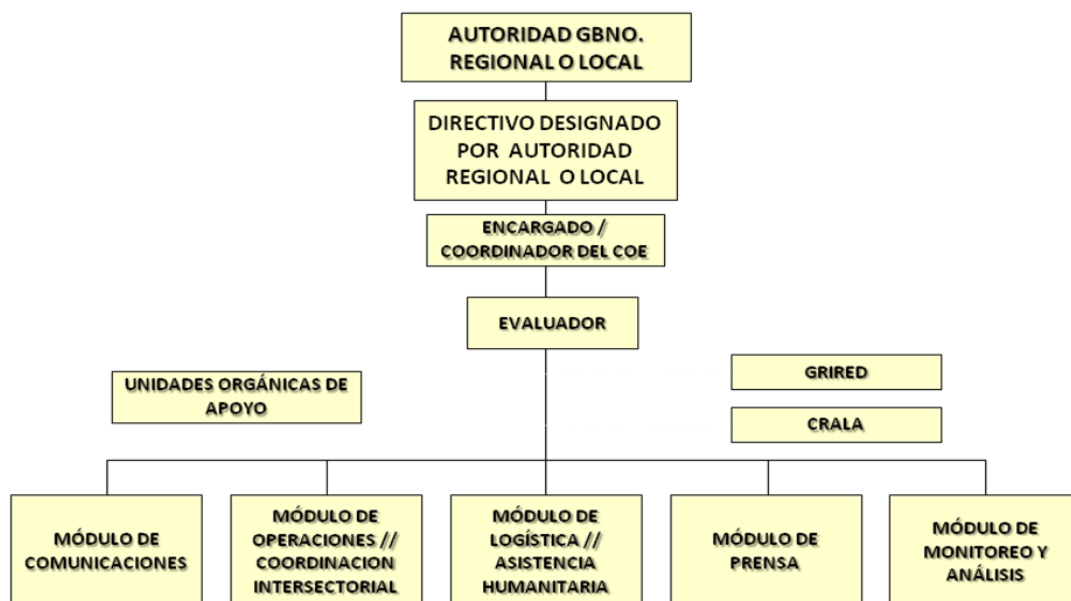
Cuadro N° 10: Monitoreo y Evaluación de Estrategias de Preparación

ESTRATEGIA	INDICADOR	MEDICIÓN
¿Masiva, comunitaria, sociocultural, etc.?	Cómo se medirá la estrategia (cuantificable)?	Cuál será el medio de verificación y cada cuánto tiempo será esta medición?

4. ANEXOS

- 4.1. PROPUESTA DE ORGANIGRAMA DE UN COE
- 4.2. PROPUESTA DE LISTA DE CHEQUEO PARA IMPLEMENTAR SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA EMERGENCIAS DESDE EL COE
- 4.3. LISTA DE ACRONIMOS

4.1 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA DE UN COE



4.2 PROPUESTA DE LISTA DE CHEQUEO PARA IMPLEMETAR SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA EMERGENCIAS DESDE EL COE

EQUIPOS INFORMATICOS							
Nº	INSUMO	UM	SALA DE MODULOS CANT.	SALA DE DECISIONES CANT.	TOTAL	COSTO UNITARIO (Estimado)	COSTO TOTAL
1	COMPUTADORAS (INCLUYE ACCESORIOS)	Unidad	7		7	2,500	17,500
2	LAPTOP	Unidad	2	2	4	3,500	14,000
3	EQUIPO MULTIFUNCIONAL (IMPRESORA, ESCANER, FOTOCOPIADORA)	Unidad	1		1	30,000	30,000
4	IMPRESORA A3 COLOR	Unidad	1	1	2	1,200	2,400
5	PROYECTOR MULTIMEDIA	Unidad	2	2	4	3,500	14,000
6	PUNTOS DE RED	Unidad	15	6	21	30	630
7	PUNTOS DE TELEFONIA	Unidad	12	2	14	30	420
8	SWITCH	Unidad	1		1	3,000	3,000
9	ACCESS POINT	Unidad	1	1	2	650	1,300
10	UPS	Unidad	1	1	2	8,000	16,000
11	TV LCD 32" (MOD. COMUNICACIONES/PRENSA)	Unidad	1		1	2,500	2,500
12	TV LCD 55"	Unidad	1	1	2	5,000	10,000
13	RADIO GRABADORA	Unidad	1		1	250	250
14	PLOTTER/ESCANNER DE MAPAS	Unidad	1		1	25,000	25,000
15	SISTEMA DE VIDEOCONFERENCIA	Unidad		1	1	20,000	20,000
16	SISTEMA DE SONIDO	Unidad		1	1	1,000	1,000
17	CAMARA FOTOGRÁFICA DIGITAL	Unidad		1	1	800	800
TOTAL						106,960	158,800
EQUIPOS DE COMUNICACIONES							
Nº	INSUMO	UM	SALA DE MODULOS CANT.	SALA DE DECISIONES CANT.	TOTAL	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	EQUIPO VHF O HF(CON ACCESORIOS)	Unidad	1		1	6,500	6,500
2	HANDIE'S	Unidad	4		4	550	2,200
3	TELEFONOS CELULARES	Unidad	4		4	300	1,200
4	CENTRAL TELEFONICA	Unidad	1		1	6,000	6,000
5	TELEFONOS ANEXOS	Unidad	7	1	8	400	3,200
6	GPS	Unidad	1		1	700	700
7	TELEFONO SATELITAL	Unidad	1		1	4,500	4,500
TOTAL			18		19	18,950	24,300

© 2006 The Authors

MOBILIARIO							
Nº	INSUMO	UM	SALA DE MODULOS CANT.	SALA DE DECISIONES CANT.	TOTAL	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	ECRAN ELECTRICO	Unidad	2	2	4	2,800	11,200
2	ESCRITORIOS PARA COMPUTADORAS	Unidad	7	1	8	800	6,400
3	MESAS PEQUEÑAS	Unidad	3	1	4	300	1,200
4	MESA GRANDE (12 PERSONAS)	Unidad		1	1	2,000	2,000
5	SILLAS FIJAS	Unidad	4	4	8	150	1,200
6	SILLAS GIRATORIAS	Unidad	7	12	19	200	3,800
7	ESTANTE PARA MAPAS (MAPOTECA)	Unidad	1		1	1,500	1,500
8	ESTANTES	Unidad	3		3	400	1,200
9	PIZARRAS ACRILICAS PORTATIL	Unidad	3	1	4	80	320
10	PIZARRAS ACRILICAS FIJAS	Unidad	1		1	180	180
	TOTAL		19		36	8,410	29,000

OTROS							
Nº	INSUMO	UM	SALA DE MODULOS CANT.	SALA DE DECISIONES CANT.	TOTAL	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	RACK TV	Unidad	2	1	3	200	600
2	RACK PARA PROYECTOR	Unidad	1	1	2	200	400
3	RACK EQUIPOS CONECTIVIDAD	Unidad	3	1	4	350	1,400
4	MATERIALES DE ESCRITORIO	Unidad	X	X	X	10,000	10,000
	TOTAL		6		9	10,750	12,400

SOFTWARE							
N°	INSUMO	UM	SALA DE MODULOS CANT.	SALA DE DECISIONES CANT.	TOTAL	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 7	Unidad	9	2	11	270	2,970
2	MICROSOFT OFFICE 2007	Unidad	9	2	11	270	2,970
3	ADOBE READER	Unidad	9	2	11		
4	ARC GIS READER	Unidad	9	2	11		
5	GOOGLE EARTH	Unidad	9	2	11		
6	POSTGRES O POSTGIS	Unidad	1		1		
	TOTAL		46		56	540	5,940

GASTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO							
N°	INSUMO	UM	SALA DE MODULOS CANT.	SALA DE DECISIONES CANT.	TOTAL	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	SERVICIO DE CABLEADO ESTRUCTURADO	Unidad	X	X	1		
2	SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA	Unidad	X	X	12	350	4,200
3	SERVICIO DE AGUA Y DESAGUE	Unidad	X	X	12	200	2,400
4	SERVICIO DE TELEFONIA FIJA	Unidad	X	X	12	300	3,600
5	SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR	Unidad	X	X	12	600	7,200
6	SERVICIO DE INTERNET	Unidad	X	X	12	300	3,600
7	SERVICIO DE TV CABLE	Unidad	X	X	12	300	3,600
8	SERVICIO DE LICENCIAS DE RADIO FRECUENCIA HF/VHF	Unidad	X		1	500	500
9	CORREOS Y SERVICIOS DE MENSAJERIA	Unidad	X	X	12	150	1,800
10	SERVICIO DE LIMPIEZA E HIGIENE	Unidad	X	X	12	1,200	14,400
11	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	Unidad	X	X	12	1,200	14,400
12	EDIFICIO Y ESTRUCTURAS (ALQUILER DE LOCAL)	Unidad	X	X	12	2,800	33,600
	TOTAL				73	7,900	89,300

GASTOS DE RECURSOS HUMANOS							
Nº	CARGO	UM	SALA DE MODULOS CANT.	TOTAL	TOTAL MESES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	ENCARGADO / COORDINADOR	Persona	1	1	12	5,000	60,000
2	EVALUADOR	Persona	1	1	12	4,000	48,000
3	MODULO DE OPERACIONES	Persona	1	1	12	3,000	36,000
4	MODULO DE COMUNICACIONES (24 HRS)	Persona	4	4	12	2,000	96,000
5	MODULO DE MONITOREO Y ANÁLISIS	Persona	1	1	12	3,000	36,000
6	MODULO DE LOGÍSTICA	Persona	1	1	12	3,000	36,000
7	MODULO DE PRENSA	Persona	1	1	12	3,000	36,000
	TOTAL		10	10	84	23,000	348,000
TOTAL							667.740

4.3 LISTA DE ACRONIMOS

GRD	Gestión del Riesgo de Desastre
PCM	Presidencia del Concejo de Ministros
CENEPRED	Centro de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres
INDECI	Instituto Nacional de Defensa Civil
ONG	Organización No Gubernamental
OXFAM	Organización Internacional de Cooperación Humanitaria
PREDES	Centro de Estudios y Prevención de Desastres
SEDAPAL	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima
ASH	Agua, Saneamiento e Higiene
POE	Plan de Operaciones de Emergencia
SAT	Sistema de Alerta Temprana
PMU	Puesto de Mando Unificado
POP	Público Objetivo Primario
POS	Público Objetivo Secundario
TARJET (Sig. Inglés)	Público Objetivo
REDCOM	Red de Comunicaciones Local
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Investigación
APEIM	Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados
CPI	Compañía Peruana de Estudios de Mercado y Opinión Pública
SJM	San Juan de Miraflores
DEPEME SUR	Departamento de Emergencia Sur de la Policía Nacional del Perú
SGDC	Sub Gerencia de Defensa Civil
MR	Micro Red de Salud
CS MILITAR	Centro de Salud Militar
PV	Participación Vecinal

Otros:

COSUDE	Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación
EIRD	Estrategia Internacional para la Reducción de los Desastres
GPS	Posicionamiento Satelital Global
IGN	Instituto Geográfico Nacional
IGP	Instituto Geofísico del Perú
IMARPE	Instituto del Mar del Perú
INDECI	Instituto Nacional de Defensa Civil
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MINAG	Ministerio de Agricultura
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINEDU	Ministerio de Educación
MINSA	Ministerio de Salud
MINTRA	Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MVCS	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
MM	Escala Mercalli Modificada
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PRONAMACHS	Programa Nacional de Manejo de Cuencas Hidrográficas
SECTORES	Sector Público
SENAMHI	Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología
SIG	Sistema de Información Geográfica

2013

Con el apoyo técnico del Proyecto:
Gestión Municipal para la Respuesta a Terremoto
en Agua, Saneamiento e Higiene en Lima Metropolitana
2012 - 2013

