



**GUÍA DE
ACTUACIÓN Y
COMUNICACIÓN
SOCIAL**
EN GESTIÓN REACTIVA
DE DESASTRES



**GUÍA DE
ACTUACIÓN Y
COMUNICACIÓN
SOCIAL**
EN GESTIÓN REACTIVA
DE DESASTRES



INDECI
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL

Guía de Actuación y Comunicación Social en Gestión Reactiva de Desastres.

Publicado por el Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI
Oficina General de Comunicación Social – OGCS

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°: 2013-14269

© INDECI, 2013.

Calle Ricardo Angulo Ramírez N° 694, Urb. Corpac, San Isidro
Lima, Perú.

Teléfono (511) 225-9898

Correo electrónico: ogcs@indec.gov.pe

Página Web: www.indec.gov.pe

Editora: Lic. Soledad Arévalo Leveau

Comité Técnico que hizo posible esta publicación:

Gral. Alfredo Murgueytio Espinoza, Ing. Alberto Bisbal Sanz,

Mag. Martha Giraldo Limo, Mag. Barbara Pasco Connor,

Lic. Jorge Arguedas Bravo, Lic. Carlos Castro Ysla.

Diseño y diagramación: Milagritos Bellido Rojas

1era. edición. Lima, setiembre de 2013

Impreso por Mercedes Group SAC.

Jr. Ica N° 433 - Lima Cercado.

Cualquier parte de este documento podrá reproducirse siempre y cuando se reconozca la fuente y la información no se utilice con fines comerciales. Para solicitar más copias de este documento, materiales de difusión o requerir más información, dirigirse a la Oficina General de Comunicación Social del INDECI.

Documento disponible en el Centro de Información del INDECI

<http://bvpad.indec.gov.pe>



Índice

Contenido	Página
I. Antecedentes	7
II. Base legal	8
III. Objetivos	8
IV. Principios de la Comunicación Social en caso de Desastres de Gran Magnitud	10
V. Alcance de la Guía de Actuación y Comunicación Social para Desastres de Gran Magnitud	12
VI. Guía de Actuación y Comunicación Social para Desastres de Gran Magnitud	13
6.1 Guía para Presidencia de la República	15
6.2 Guía para Presidencia del Consejo de Ministros	23
6.3 Guía para el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI	29
6.4 Guía para los ministerios	37
6.5 Guía para los gobiernos regionales	43



I. ANTECEDENTES

El 19 de febrero del 2011 mediante la Ley N° 29664, se crea el **Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD**, como “un sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos, preparación y atención ante situaciones de desastre mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres”¹.

El SINAGERD está compuesto por:

1. La Presidencia del Consejo de Ministros como el Ente Rector.
2. El Consejo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – CONAGERD.
3. El Centro Nacional de Estimación, Prevención, y Reducción del Riesgo de Desastres – CENEPRED.
4. El Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI.
5. Los Gobiernos Regionales y Locales.
6. El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN.
7. Las entidades públicas, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú, las entidades privadas y la sociedad civil.

El artículo N° 8 de la mencionada Ley, señala que el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI es un organismo público ejecutor responsable técnico de coordinar, facilitar y supervisar la formulación e implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, en los **procesos de preparación, respuesta y rehabilitación**.

¹Ley N° 29664 que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

El artículo N° 9.2 del Reglamento de la Ley, aprobado mediante Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, establece como una de sus funciones, el desarrollar **estrategias de comunicación, difusión y sensibilización a nivel nacional** sobre las políticas, normas, instrumentos de gestión y herramientas técnicas para la preparación, respuesta y rehabilitación en coordinación con las instituciones competentes.

II. BASE LEGAL

- Ley N° 29664 que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Decreto Supremo N° 048-2011-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29664.

III. OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer procedimientos para garantizar una **actuación e información** oportuna y eficaz de las autoridades hacia la población a través de los medios de comunicación, contribuyendo de esta manera a minimizar el impacto y las repercusiones de un Desastre de Gran Magnitud (Nivel 5).

Objetivos Específicos

- Orientar el desempeño de la Comunicación Social en situaciones de un Desastre de Gran Magnitud (Nivel 5).
- Orientar las acciones de Comunicación Social del Gobierno Nacional y Regional hacia un mensaje articulado y contundente referido a la respuesta ante un Desastre de Gran Magnitud.
- Mantener una relación fluida, veraz y efectiva con los medios de comunicación social.

- Mantener un adecuado manejo de la información periódica para generar una opinión pública favorable.
- Velar por la imagen positiva del Gobierno Nacional en el ámbito nacional e internacional.

Cabe señalar que un Desastre de Gran Magnitud corresponde a un Nivel de Emergencia y Capacidad de Respuesta No. 5, en el que “el impacto del desastre afecta la vida de la Nación, así como su desarrollo sostenible, superando la capacidad de respuesta del país, sustentándose en la Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional y solicitándose apoyo internacional. En este caso, el INDECI coordina y conduce las operaciones de respuesta y rehabilitación².

Gráfico N° 01:
Niveles de Emergencia



Fuente: INDECI elaboración propia

²Decreto Supremo N° 048-2011-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29664.

IV. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL EN CASO DE DESASTRES DE GRAN MAGNITUD³

Gráfico N° 02:

Principios de la Comunicación Social para Desastres de Gran Magnitud



Fuente: Normas de Comunicación de Brotes Epidémicos de la OMS

4.1. Confianza

Posterior a la ocurrencia de un Desastre de Gran Magnitud, es importante comunicarse con la población de manera que se construya, mantenga o restaure la confianza. Una población que confía es menos temerosa y por lo tanto es más probable que adopte las medidas recomenda-

³Fuente: Normas de Comunicación de Brotes Epidémicos de la OMS. Reunión de Consulta de Expertos de la OMS sobre la Comunicación de Brotes Epidémicos. Singapur del 21 al 23 de setiembre del 2004. Publicado en http://www.who.int/publications/list/WHO_CDS_2005_31/es/index.html

das. Esta confianza debe fomentarse, antes de que surja un Desastre de Gran Magnitud.

4.2. Anuncios tempranos

Los Mensajes Clave deben transmitirse cuanto antes, tratando de adelantarse a los medios de comunicación. El anuncio temprano establece la confianza, evita rumores e información errónea. Es importante reconocer que la información es dinámica y evoluciona; por lo tanto resulta fundamental comunicar información oficial.

4.3. Transparencia

Este principio es fundamental para mantener la confianza; la información debe ser clara, veraz y directa y ser prudente respecto al control situacional informado. No se debe crear alarma de forma innecesaria.

4.4. El público

Se deben diseñar los Mensajes Clave de acuerdo al público objetivo que podría estar involucrado en la solución de la problemática. De otro lado, se debe promover que la población participe en la solución del problema. Decirle lo que puede esperar y lo que puede hacer para mejorar su seguridad.

4.5. Planificación

La Comunicación Social para Desastres de Gran Magnitud, debe incorporarse en la planificación de las Estrategias Nacionales de Gestión del Riesgo de Desastres. Para ello, se deben elaborar instrumentos como los que se plantean en el presente documento.

V. ALCANCE DE LA GUÍA DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL PARA DESASTRES DE GRAN MAGNITUD

La Guía de Actuación y Comunicación Social para Desastres de Gran Magnitud deberá ser implementada por:

5.1. Consejo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – CONAGERD

El CONAGERD se instala en casos extraordinarios por un desastre o peligro inminente de gran magnitud. Es el órgano de máximo nivel de decisión política y de coordinación estratégica para la funcionalidad de los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres en el país.

Está integrado por:

- El Presidente de la República, quien lo preside.
- La Presidencia del Consejo de Ministros, que asume la Secretaría Técnica.
- El Ministro de Economía y Finanzas.
- El Ministro de Defensa.
- El Ministro de Salud.
- El Ministro de Educación.
- El Ministro del Interior.
- El Ministro del Ambiente.
- El Ministro de Agricultura.
- El Ministro de Transportes y Comunicaciones.
- El Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Cabe señalar que el Presidente de la República puede convocar a otros ministros o a otras entidades públicas, priva-

das, especialistas nacionales o internacionales cuando la necesidad lo requiera.

5.2. Comité de Comunicación Social para casos de Desastres – CCD

Conformado por los funcionarios de las Oficinas de Comunicación Social o de Imagen Institucional (según denominación en cada entidad) de los integrantes del CONAGERD.

5.3. Funcionarios del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI

- Jefe del INDECI.
- Funcionarios de la Unidad de Imagen Institucional del INDECI.
- Voceros Oficiales del INDECI.

5.4. Funcionarios de los Gobiernos Regionales

- Presidente del Gobierno Regional.
- Funcionarios de las Oficinas de Comunicación Social o de Imagen Institucional del Gobierno Regional.

VI. GUÍA DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL PARA DESASTRES DE GRAN MAGNITUD

A continuación se presentan las Guías de Actuación y Comunicación Social para Presidencia de la República, Presidencia del Consejo de Ministros, Instituto Nacional de Defensa Civil, Ministerios de la República y Gobiernos Regionales.

Guía para Presidencia de la República

A continuación se recomienda la secuencia cronológica de acciones, a ser desarrolladas por el Presidente de la República y los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de Presidencia de la República.

Presidente de la República

Gráfico N° 03:

Acciones del Presidente de la República

1	Recibe información sobre el desastre por parte del PCM y del Jefe del INDECI.
2	Dispone al PCM convocar al CONAGERD.
3	Adopta decisiones de respuesta (política–estratégica) en el CONAGERD.
4	Ofrece un Mensaje a la Nación en medios de cobertura nacional e internacional.
5	Ofrece información actualizada dentro de las primeras 24 horas (de ser necesario).
6	Se traslada a la zona afectada dentro de las primeras 24 horas.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Recibe información sobre el desastre por parte del Presidente del Consejo de Ministros (PCM) y del Jefe del INDECI

- El Jefe del INDECI le informa sobre la magnitud del desastre y las acciones iniciales.
- Le sugiere la convocatoria del CONAGERD.

2. Dispone al Presidente del Consejo de Ministros (PCM) convocar al CONAGERD

- Con la participación de ministros u otras entidades públicas, privadas, especialistas nacionales o internacionales, si se requiriera.

3. Adopta decisiones de respuesta política – estratégica en el CONAGERD

- Declarar Estado de Emergencia Nacional.
- Solicitar asistencia de la comunidad internacional.
- Orientar los recursos del Gobierno Nacional a la atención del desastre.
- Disponer la Movilización Nacional para la atención del desastre.
- Coordinar la visita a la zona afectada por el desastre.
- Disponer que los medios de comunicación del Estado e invocar que los medios de comunicación privados transmitan información oficial del desastre.

4. Ofrece un Mensaje a la Nación en medios de cobertura nacional e internacional

- Mensaje a la Nación con información oficial sobre la magnitud del desastre.

- Se recomienda los siguientes Mensajes Clave:

Gráfico N° 04:

Mensaje a la Nación – Presidente de la República

Ideas Fuerza	Mensajes Clave
1. Invoca a la CALMA y brinda RECOMENDACIONES .	"Mantengan la calma; son momentos difíciles y se requiere la colaboración de todos". "Recomendaciones de autoprotección". "Limiten el uso de la telefonía celular y fija".
2. Informa que el Gobierno CONTINUA MONITOREANDO el desastre.	"A través del COEN se monitorea el desastre para responder con eficiencia". "No mencionar que se tiene todo bajo CONTROL".
3. Brinda información CONFIRMADA por el INDECI.	"Día, hora y descripción de lo ocurrido".
4. Informa las acciones del CONAGERD .	"Se ha dispuesto... (acciones dispuestas y realizadas por el CONAGERD y los responsables)".
5. Informa el ROL DEL INDECI .	"El INDECI es la entidad del Gobierno que COORDINA y CONDUCE las operaciones de respuesta y rehabilitación".
6. Solicita CONFIANZA .	"Estamos trabajando para atender a los afectados y damnificados; son nuestra prioridad". "Les pedimos su confianza en nosotros".
7. Solicita el mantenerse INFORMADOS .	"Es importante estar atentos a la información oficial del INDECI. Eviten rumores".

Fuente: INDECI elaboración propia

5. Ofrece información actualizada dentro de las primeras 24 horas (de ser necesario)

- Dentro de las primeras 24 horas, se deberá evaluar la necesidad de que el Presidente de la República brinde información a los medios de comunicación a través de

- entrevistas, ruedas y/o conferencias de prensa para informar con más detalle la situación del desastre.
- Si resulta necesario la participación del Presidente de la República en los medios de comunicación, las actividades de difusión se realizarán según la disponibilidad y evolución de la información, y de forma alternada con el Presidente del Consejo de Ministros y el Jefe del INDECI.
 - Se recomienda los siguientes Mensajes Clave:

Gráfico N° 05:

Mensajes Clave Posteriores – Presidente de la República

Ideas Fuerza	Mensajes Clave
1. Brinda información CONFIRMADA del desastre.	"Cifras preliminares de fallecidos y heridos, viviendas destruidas, daños estructurales, etc."
2. Ofrece mensaje de SOLIDARIDAD .	"Nos solidarizamos con nuestros hermanos peruanos que han perdido a sus familiares".
3. Informa sobre la ASISTENCIA HUMANITARIA .	"Informar sobre detalle de las acciones dispuestas".
4. Informa sobre la AYUDA INTERNACIONAL .	"Tengan la seguridad de que los recursos serán bien utilizados".
5. Informa sobre las acciones de SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO .	"Garantizamos la seguridad de la población". "Les exhortamos a no participar en actos vandálicos".
6. Invoca a la CALMA Y AUTOPROTECCIÓN .	"Estamos trabajando sin descanso, mantengan la calma". "Promover la autoprotección".
7. Solicitar COLABORACIÓN de la población en la emergencia.	"Es necesario que apoyemos prioritariamente a los más damnificados y a los heridos de gravedad". "Colabora con tus autoridades en la atención de la emergencia".
8. Solicita el mantenerse INFORMADOS .	"Es importante estar atentos a la información oficial del INDECI. Eviten rumores".

Fuente: INDECI elaboración propia

6. Se traslada a la zona afectada dentro de las primeras 24 horas

- El Presidente de la República se trasladará a la zona afectada dentro de las 24 horas de ocurrido el desastre donde podría difundir los Mensajes Clave definidos en el Gráfico N° 05.

Funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de Presidencia de la República

Gráfico N° 06:

Acciones de los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de Presidencia de la República

1	Se informan sobre los acuerdos asumidos en la sesión del CONAGERD.
2	Coordinan la difusión del Mensaje a la Nación del Presidente de la República.
3	Coordinan la participación del Presidente de la República en los medios de comunicación dentro de las primeras 24 horas (de ser necesario).
4	Coordinan con INDECI la cobertura periodística de la visita del Presidente de la República a la zona del desastre (dentro de las primeras 24 horas).
5	Difunden información oficial del Centro de Operaciones de Emergencia Nacional -COEN- en medios de comunicación y redes sociales.
6	Realizan el seguimiento de los medios de comunicación y la vigilancia de rumores.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Se informan sobre los acuerdos asumidos en la sesión del CONAGERD

- Para ajustar los Mensajes Clave del Mensaje a la Nación del Presidente de la República.

2. Coordinan la difusión del Mensaje a la Nación del Presidente de la República

- En medios de cobertura nacional e internacional, coordinando previamente con el Presidente de la República, los Mensajes Clave definidos en el Gráfico N° 04.

3. Coordinan la participación del Presidente de la República en los medios de comunicación dentro de las primeras 24 horas (de ser necesario)

- Dentro de las primeras 24 horas, se deberá evaluar la necesidad de que el Presidente de la República brinde información a los medios de comunicación a través de entrevistas, ruedas y/o conferencias de prensa para informar con más detalle la situación del desastre.
- Si resulta necesario la participación del Presidente de la República en los medios de comunicación, las actividades de difusión se realizarán según la disponibilidad y evolución de la información, y de forma alternada con el Presidente del Consejo de Ministros y el Jefe del INDECI.
- Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N° 05.

4. Coordinan con INDECI la cobertura periodística de la visita del Presidente de la República a la zona del desastre (dentro de las 24 horas)

- Coordinan con los funcionarios de comunicación del IN-

DECI, el itinerario del Presidente en la zona del desastre.

- Aseguran el equipamiento apropiado para el equipo de prensa que acompañará al Presidente de la República.
- Convocarán a la prensa a los puntos de cobertura periódica previamente coordinados con el INDECI.

5. Difunden información oficial del Centro de Operaciones de Emergencia Nacional -COEN- en medios de comunicación y redes sociales

- A través de notas de prensa difunden información oficial del COEN a los medios de comunicación social, en su página web y en las redes sociales institucionales.

6. Realizan el seguimiento de los medios de comunicación y la vigilancia de rumores

- Informando de cualquier novedad a los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de la PCM y del INDECI.

6.2. Guía para Presidencia del Consejo de Ministro

A continuación se recomienda la secuencia cronológica de acciones, a ser desarrolladas por el Presidente del Consejo de Ministros y los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Presidente del Consejo de Ministros - PCM

Gráfico N° 07:

Acciones del Presidente del Consejo de Ministros

1	Recibe información del Jefe del INDECI.
2	Se comunica con el Presidente de la República; le recomienda la convocatoria del CONAGERD y qué miembros de otras entidades deben participar como asesores técnicos especializados.
3	Convoca al CONAGERD por disposición del Presidente de la República.
4	Recomienda/dispone acciones específicas a nivel sectorial en el CONAGERD.
5	Ofrece información actualizada a los medios de comunicación: dentro de las primeras 24 horas/luego de las 24 horas.
6	Realiza el seguimiento a los acuerdos y medidas dispuestas por el CONAGERD.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Recibe información del Jefe del INDECI

- Sobre la magnitud del desastre y las acciones efectuadas (si hubieran).

2. Se comunica con el Presidente de la República

- Le recomienda la convocatoria del CONAGERD y qué miembros de otras entidades deben participar como asesores técnicos especializados.

3. Convoca al CONAGERD por disposición del Presidente de la República

4. **Recomienda/dispone acciones específicas a nivel sectorial en el CONAGERD**

En la sesión del CONAGERD, podrá recomendar y/o disponer:

- Desarrollar políticas y programas de carácter multisectorial.
- Utilizar y manejar los recursos disponibles de los sectores.
- Integrar a los sectores a los grupos de trabajo de los Gobiernos Regionales y locales para las acciones de respuesta.
- Establecer una Plataforma de Coordinación y de Decisión Política en consulta con el COEN (INDECI).
- Definir la periodicidad de las reuniones del CONAGERD.
- Designar a los ministros de Estado que acompañarán al Presidente de la República a la zona afectada.

5. **Ofrece información actualizada a los medios de comunicación**

- Dentro de las primeras 24 horas de ocurrido el desastre: el PCM deberá brindar información a los medios de comunicación a través de entrevistas, ruedas y/o conferencias de prensa para informar con más detalle la situación del desastre. Estas actividades de difusión deberán realizarse de manera periódica según la disponibilidad y evolución de la información, y de manera alternada con las apariciones del Presidente de la República (de ser necesario) y el Jefe del INDECI.
- Luego de las 24 horas de ocurrido el desastre: las actividades de difusión del PCM deberán realizarse al menos 01 vez al día, de preferencia acompañado por el/los ministro(s) de Estado a cargo de una acción específica.

- Se recomienda los siguientes Mensajes Clave:

Gráfico N° 08:
Mensajes Clave Posteriores – Presidente del Consejo de Ministros

Ideas Fuerza	Mensajes Clave
1. Brinda información CONFIRMADA del desastre.	"Cifras preliminares de fallecidos y heridos, viviendas destruidas, daños estructurales, etc."
2. Ofrece mensaje de SOLIDARIDAD .	"Nos solidarizamos con nuestros hermanos peruanos que han perdido a sus familiares".
3. Informa sobre la ASISTENCIA HUMANITARIA .	"Informar sobre detalle de las acciones dispuestas".
4. Informa sobre la AYUDA INTERNACIONAL .	"Tengan la seguridad de que los recursos serán bien utilizados".
5. Informa sobre las acciones de SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO .	"Garantizamos la seguridad de la población". "Les exhortamos a no participar en actos vandálicos".
6. Invoca a la CALMA Y AUTOPROTECCIÓN .	"Estamos trabajando sin descanso, mantengan la calma". "Promover la autoprotección".
7. Solicitar COLABORACIÓN de la población en la emergencia.	"Es necesario que apoyemos prioritariamente a los más damnificados y a los heridos de gravedad". "Colabora con tus autoridades en la atención de la emergencia".
8. Solicita el mantenerse INFORMADOS .	"Es importante estar atentos a la información oficial del INDECI. Eviten rumores".

Fuente: INDECI elaboración propia

6. Realiza el seguimiento a los acuerdos y medidas dispuestas en el CONAGERD

- En las siguientes sesiones del CONAGERD.

Funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros

Gráfico N° 09:

Acciones de los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros

1	Se informan sobre los acuerdos asumidos en la sesión del CONAGERD.
2	Convocan al Comité de Comunicación Social para Desastres -CCD, posterior a la sesión del CONAGERD.
3	Coordina la participación del PCM en los medios de comunicación: dentro de las primeras 24 horas/luego de las 24 horas.
4	Difunden constantemente información actualizada por el COEN en medios de comunicación y redes sociales.
5	Realizan el seguimiento de los medios de comunicación y la vigilancia de rumores.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Se informan sobre los acuerdos asumidos en la sesión del CONAGERD

- Para ajustar los Mensajes Clave del Presidente del Consejo de Ministros.

2. Convocar al Comité de Comunicaciones para Desastres - CCD

- Reunión posterior a la sesión del CONAGERD, para:
- Adaptar los Mensajes Clave previamente definidos para los voceros, en función a la información existente.
- Coordinar las acciones de comunicación a seguir.
- Prever las posibles preguntas de los periodistas.

- Notificar a los comunicadores de agencias de cooperación u otras instancias para integrar el Comité de Comunicación Social para Desastres.
- Definir fecha y periodicidad de las reuniones para ir ajustando las acciones de comunicación.

3. Coordina la participación del PCM en los medios de comunicación

- Dentro de las primeras 24 horas de ocurrido el desastre: el PCM deberá brindar información a los medios de comunicación a través de entrevistas, ruedas y/o conferencias de prensa para informar con más detalle la situación del desastre. Estas actividades de difusión deberán realizarse de manera periódica según la disponibilidad y evolución de la información, y de manera alternada con las apariciones del Presidente de la República (de ser necesario) y del Jefe del INDECI.
- Luego de las 24 horas de ocurrido el desastre: las actividades de difusión del PCM deberán realizarse al menos 01 vez al día, de preferencia acompañado por el/los ministro(s) de Estado a cargo de una acción específica.
- Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N° 08.

4. Difunden constantemente información actualizada por el COEN en medios de comunicación y redes sociales

- A través de notas de prensa difunden información oficial del COEN a los medios de comunicación social, en su página web y en las redes sociales institucionales.

5. Realizan el seguimiento de los medios de comunicación y la vigilancia de rumores

- Informando de cualquier novedad a los funcionarios de comunicación social del INDECI.

6.3.

Guía para el Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI

A continuación se recomienda la secuencia cronológica de acciones, a ser desarrolladas por el Jefe del INDECI, los funcionarios de la Unidad de Imagen Institucional del INDECI y los Voceros Oficiales del INDECI.

Jefe del Instituto Nacional de Defensa Civil

Gráfico N° 10:
Acciones del Jefe del INDECI

1	Se comunica y se traslada al COEN para informarse sobre el desastre.
2	Informa al PCM y al Presidente de la República sobre la situación del desastre.
3	Asiste a la sesión del CONAGERD a solicitud del PCM.
4	Proporciona en la sesión de CONAGERD información del impacto del desastre.
5	Se traslada a la zona afectada.
6	Ofrece información actualizada a los medios de comunicación: inmediata/desde la zona afectada/desde el COEN.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Se comunica y se traslada al COEN para informarse sobre el desastre

- Información de la magnitud del desastre y las acciones efectuadas (si hubieran).

2. Informa al PCM y al Presidente de la República sobre la situación del desastre

3. Asiste a la sesión del CONAGERD a solicitud del PCM

4. Proporciona en la sesión de CONAGERD, información del impacto del desastre

5. Se traslada a la zona afectada

6. Ofrece información actualizada a los medios de comunicación

- De forma inmediata: posterior al desastre, deberá ofrecer entrevistas para brindar mensajes de calma y recomendaciones a la población sobre medidas de autoprotección. Dichos mensajes también podrán ser difundidos por otros voceros oficiales, en caso el Jefe del INDECI no esté disponible en el momento. Los Mensajes Clave recomendados son los siguientes:

Gráfico N° 11:

Mensajes Clave Inmediatos – Jefe del INDECI

Ideas Fuerza

Mensajes Clave

1. Invoca a la CALMA y brindar RECOMENDACIONES .	<p>"Mantengan la calma; son momentos difíciles y se requiere la colaboración de todos".</p> <p>"Recomendaciones de autoprotección".</p> <p>"Limiten el uso de la telefonía celular y fija".</p>
2. Informa que se MONITOREA el desastre.	<p>"A través del COEN se monitorea el desastre para responder con eficiencia".</p> <p>"Se ha movilizado un Equipo GIRED a la zona".</p>
3. Brinda información CONFIRMADA por el INDECI.	<p>"Día, hora y descripción de lo ocurrido".</p>
4. Solicita CONFIANZA .	<p>"Estamos trabajando para atender a los afectados y damnificados; son nuestra prioridad".</p> <p>"Les pedimos su confianza en nosotros".</p>
5. Solicita el mantenerse INFORMADOS .	<p>"Es importante estar atentos a la información oficial del INDECI. Eviten rumores".</p>

Fuente: INDECI elaboración propia

- Desde la zona afectada y/o del Puesto de Comando Avanzado del INDECI – PCA: se realizarán actividades de difusión posteriores con la finalidad de informar sobre las acciones realizadas y brindar recomendaciones específicas para la población. Deberá procurar participar de manera conjunta con el Presidente del Gobierno Regional en las actividades de difusión.
- Desde el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional – COEN: actividades de difusión a realizarse de manera posterior, si el desastre ocurriera en el departamento Lima. En momentos que el Jefe del INDECI no se encuentre presente, se designarán voceros oficiales, informando de ello previamente a los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de la PCM.

- Los Mensajes Clave recomendados son los siguientes:

Gráfico N° 12:

Mensajes Clave Posteriores – Jefe del INDECI

Ideas Fuerza	Mensajes clave
1. Brinda información CONFIRMADA del desastre.	"Cifras preliminares de fallecidos y heridos, viviendas destruidas, daños estructurales, etc."
2. Ofrece mensaje de SOLIDARIDAD .	"Nos solidarizamos con nuestros hermanos peruanos que han perdido a sus familiares".
3. Informa sobre la ASISTENCIA HUMANITARIA .	"Informar sobre detalle de las acciones dispuestas".
4. Informa sobre la AYUDA INTERNACIONAL .	"Tengan la confianza que los recursos serán bien utilizados".
5. Informa sobre las acciones de SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO .	"Garantizamos la seguridad de la población". "Les exhortamos a no participar en actos vandálicos".
6. Invoca a la CALMA Y AUTOPROTECCIÓN .	"Estamos trabajando sin descanso, mantengan la calma". "Promover la autoprotección".
7. Solicitar COLABORACIÓN de la población en la emergencia.	"Es necesario que apoyemos prioritariamente a los más damnificados y a los heridos de gravedad". "Colabora con tus autoridades en la atención de la emergencia".
8. Solicita el mantenerse INFORMADOS .	"Es importante estar atentos a la información oficial del INDECI. Eviten rumores".

Fuente: INDECI elaboración propia

Funcionarios de la Unidad de Imagen Institucional del Instituto Nacional de Defensa Civil

Gráfico N° 13:

Acciones de los funcionarios de comunicación social del INDECI

1	Se comunican con el COEN y conforman un Centro de Prensa.
2	Coordinan entrevistas desde el momento de ocurrencia del desastre (Jefe del INDECI y/o voceros técnicos).
3	Se informan sobre los acuerdos asumidos en la sesión del CONAGERD.
4	Participan en el Comité de Comunicación Social para Desastres – CCD.
5	Se trasladan a la zona afectada para coordinar entrevistas y servir de enlace con el resto de funcionarios de comunicación de Presidencia de la República, PCM y sectores.
6	Difunden constantemente información actualizada del COEN en medios de comunicación y redes sociales.
7	Socializan información al Comité de Comunicación Social para Desastres: reportes de situación, alertas, notas de prensa y mensajes clave actualizados.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Se comunican con el COEN y conforman un Centro de Prensa

- Se comunican con el COEN para informarse de la magnitud del desastre.
- Conforman un Centro de Prensa dentro/cercano al COEN para atender a la prensa nacional e internacional.

2. Coordinan entrevistas desde el momento de ocurrencia del desastre (Jefe del INDECI y/o voceros técnicos)

- Desde el momento de ocurrido el desastre: coordinarán entrevistas con el Jefe del INDECI y/o voceros oficiales en caso el Jefe del INDECI no esté disponible en el momento, para brindar mensajes de calma y recomendaciones a la población sobre medidas de autoprotección. Los Mensajes Clave, están definidos en el Gráfico N° 11.
- Desde el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional - COEN: implementarán un Centro de Prensa para brindar a la población información actualizada de la atención del desastre y recomendaciones de autoprotección. En momentos que el Jefe del INDECI no se encuentre presente, se difundirán los mensajes a través de voceros oficiales, informando de ello a los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de la PCM. Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N° 12.

3. Se informan sobre los acuerdos asumidos en la sesión del CONAGERD

- Para ajustar los Mensajes Clave del Jefe del INDECI y de los voceros técnicos.

4. Participan en el Comité de Comunicación Social para Desastres – CCD

5. Se trasladan a la zona afectada

- Para coordinar entrevistas y servir de enlace con el resto de funcionarios de las Oficinas de Comunicación Social

o de Imagen Institucional de Presidencia de la República, PCM y sectores. Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N° 12.

- Deberán recomendar al Jefe del INDECI participar de manera conjunta con el Presidente del Gobierno Regional en las actividades de difusión.

6. Difunden constantemente información actualizada del COEN en medios de comunicación y redes sociales

- A través de notas de prensa difunden información oficial del COEN a los medios de comunicación social, en su página web y en las redes sociales institucionales.

7. Socializan información al Comité de Comunicación Social para Desastres

- Reportes de situación, alertas y notas de prensa difundidas.
- Mensajes Clave actualizados en función a rumores y necesidades de información de parte de la población identificadas por el INDECI y los integrantes del CCD.

6.4.

Guía para los ministerios

A continuación se recomienda la secuencia cronológica de acciones, a ser desarrolladas por el ministro de Estado y los funcionarios de las Oficinas de Comunicación Social o de Imagen Institucional del ministerio.

Ministro de Estado

Gráfico N° 14:
Acciones del ministro de Estado

1	Se informa de la situación de su sector a través del COE sectorial.
2	Asiste a la sesión del CONAGERD, ante la convocatoria del PCM.
3	Proporciona información sectorial al Presidente de la República en el CONAGERD.
4	Evalúa/dispone acciones específicas de su sector en el CONAGERD.
5	Luego de las primeras 24 horas del desastre, ofrece información actualizada de su sector a los medios de comunicación.
6	Se traslada a la zona afectada.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Se informa de la situación de su sector a través del COE sectorial

2. Asiste a la sesión del CONAGERD, ante la convocatoria del PCM

3. Proporciona información sectorial al Presidente de la República en el CONAGERD

- Informando sobre el impacto del desastre en su sector y las medidas tomadas.

4. Evalúa/dispone acciones específicas de su sector en el CONAGERD

- Designar al representante sectorial ante el COEN.
- Proponer las necesidades para el apoyo de la comunidad internacional.
- Proporcionar recursos y apoyo técnico para los Gobiernos Regionales y Locales.
- Gestionar otros recursos disponibles del sector para la atención del desastre.
- Evaluar posibilidad de convocar a la Mesa Temática Sectorial para brindar apoyo con las entidades del sector público y privado nacionales e internacionales.

5. Luego de las primeras 24 horas del desastre, ofrece información actualizada de su sector a los medios de comunicación

- Luego de las primeras 24 horas de ocurrido el desastre, el ministro podrá ser convocado por el PCM para acompañarlo en las actividades de difusión que su despacho organice; en dichas actividades el ministro informará sobre acciones específicas realizados por su sector y recomendaciones a la población que correspondan a su ámbito de competencia.
- La participación del ministro en actividades de difusión de manera individual, deberán ser informadas de manera previa a los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional de la PCM y del IN-DECI para verificar los Mensajes Clave. Dichos mensajes deberán estar referidos a acciones específicas realizados por su sector y recomendaciones a la población que correspondan a su ámbito de competencia.

- Los Mensajes Clave recomendados son los siguientes:

Gráfico N° 15:

Mensajes Clave - Ministro de Estado

Ideas Fuerza	Mensajes Clave
1. Ofrece mensaje de SOLIDARIDAD .	"Nos solidarizamos con nuestros hermanos peruanos que han perdido a sus familiares".
2. Informa sobre el ACCIONAR DE SU SECTOR .	"Informar sobre detalle de las acciones realizadas por su sector".
3. Brinda RECOMENDACIONES DE SU SECTOR .	"Recomendaciones de autoprotección priorizando aquellos que competen a su sector".
4. Reitera el COMPROMISO del Gobierno.	"Reitero el compromiso del Gobierno de seguir trabajando para atender a los afectados y damnificados".
5. Invoca a la CALMA .	"Mantengan la calma. Les pedimos su confianza en nosotros".

Fuente: INDECI elaboración propia

6. Se traslada a la zona afectada

- Si ha sido designado por el Presidente del Consejo de Ministros en la sesión del CONAGERD.
- Las actividades de difusión que se realicen en la zona afectada, deberán ser informadas de manera previa a los funcionarios de las Oficinas de Comunicación Social o de Imagen Institucional de la PCM y el INDECI para verificar los Mensajes Clave.
- Dichos mensajes deberán estar referidos a acciones específicas realizados por su sector y recomendaciones a la población que correspondan a su ámbito de competencia.
- Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N° 15.

Funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional del ministerio

Gráfico N° 16:

Acciones de los funcionarios de comunicación social del ministerio

1	Se informan sobre los acuerdos asumidos en la sesión del CONAGERD.
2	Participan en el Comité de Comunicación Social para Desastres - CCD.
3	Luego de las 24 horas del desastre, gestionan la participación de su ministro en medios de comunicación, informando previamente a los funcionarios de comunicación de PCM e INDECI.
4	Coordinan con INDECI la cobertura periodística de la visita del ministro a la zona del desastre.
5	Mantienen informado al Comité de Comunicación Social para Desastres sobre acciones sectoriales difundidas.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Se informan sobre los acuerdos asumidos en la sesión del CONAGERD

- Para ajustar los Mensajes Clave de su ministro.

2. Participan en el Comité de Comunicación Social para Desastres – CCD

3. Luego de las 24 horas del desastre, gestionan la participación de su ministro en medios de comunicación

- Luego de las primeras 24 horas de ocurrido el desastre, el ministro podrá acompañar al PCM en las actividades

de difusión que su despacho organice; en dichas actividades el ministro informará sobre acciones específicas realizados por su sector y recomendaciones a la población que correspondan a su ámbito de competencia.

- La participación del ministro en actividades de difusión de manera individual, deberán ser informadas de manera previa a los funcionarios de comunicación social de la PCM y del INDECI para verificar los Mensajes Clave. Dichos mensajes deberán estar referidos a acciones específicas realizados por su sector y recomendaciones a la población que correspondan a su ámbito de competencia.
- Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N° 15.

4. Coordinan con INDECI la cobertura periodística de la visita del ministro a la zona del desastre

- Las actividades de difusión que se realicen en la zona afectada, deberán ser coordinadas de manera previa a los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional del INDECI para verificar los Mensajes Clave.
- Dichos mensajes deberán estar referidos a acciones específicas realizados por su sector y recomendaciones a la población que correspondan a su ámbito de competencia.
- Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N° 15.

5. Mantiene informado al Comité de Comunicación Social para Desastres sobre acciones sectoriales difundidas

6.5. Guía para los gobiernos regionales

A continuación se recomienda la secuencia cronológica de acciones, a ser desarrolladas por el Presidente del Gobierno Regional y los funcionarios de la Oficina de Comunicación Social o de Imagen Institucional del gobierno regional.

Presidente del Gobierno Regional

Gráfico N° 17:

Acciones del Presidente del Gobierno Regional

1	Se informa de la situación de desastre a través del Centro de Operaciones de Emergencia Regional.
2	Informa al Jefe del INDECI sobre la situación del desastre.
3	Convoca al Grupo de Trabajo y Plataforma de Defensa Civil para la atención del desastre.
4	Se traslada a la zona afectada.
5	Ofrece información actualizada a los medios de comunicación regionales: inmediata/dentro de las primeras 24 horas/luego de las 24 horas.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Se informa de la situación de desastre a través del Centro de Operaciones de Emergencia Regional

- Dicha información es suministrada al COEN para asegurar un adecuado flujo de información.

2. Informa al Jefe del INDECI sobre la situación del desastre

- Información de la magnitud del desastre y las acciones efectuadas (si hubieran).

3. Convoca al Grupo de Trabajo y Plataforma de Defensa Civil para la atención del desastre

4. Se traslada a la zona afectada

5. Ofrece información actualizada a los medios de comunicación regionales

- De forma inmediata: posterior al desastre, deberá ofrecer entrevistas para brindar mensajes de calma y recomendaciones a la población sobre medidas de autoprotección; además, de información recabada por su COER. Los Mensajes Clave recomendados son los siguientes:

Gráfico N° 18: Mensajes Clave Inmediatos – Presidente del Gobierno Regional

Ideas Fuerza	Mensajes Clave
1. Invoca a la CALMA y brinda RECOMENDACIONES .	"Mantengan la calma; son momentos difíciles y se requiere la colaboración de todos". "Recomendaciones de autoprotección". "Limiten el uso de la telefonía celular y fija".
2. Informa que MONITOREA el desastre a través de su COER.	"A través del COER se monitorea el desastre para responder con eficiencia". "No mencionar que se tiene todo bajo CONTROL".
3. Informa que se ha PUESTO EN CONOCIMIENTO DEL INDECI la situación del desastre.	"Estoy en comunicación permanente con el Jefe del INDECI".
4. Brinda información CONFIRMADA por su COER.	"Día, hora y descripción de lo ocurrido".
5. Anuncia convocatoria del GRUPO DE TRABAJO y PLATAFORMA DE DEFENSA CIVIL .	"Se ha convocado al Grupo de Trabajo y Plataforma de Defensa Civil para adoptar las medidas necesarias".
6. Solicita CONFIANZA .	"Estamos trabajando para atender a los afectados y damnificados; son nuestra prioridad".
7. Mantenerse INFORMADOS .	"Es importante estar atentos a la información oficial. Eviten rumores".

Fuente: INDECI elaboración propia

- Dentro de las primeras 24 horas / luego de las 24 horas: se deberán realizar actividades de difusión poste-

riores con la finalidad de brindar información confirmada del desastre de parte de su COER, informar sobre las acciones realizadas por el gobierno regional, y brindar recomendaciones específicas para la población. Los Mensajes Clave recomendados son los siguientes:

Gráfico N° 19:

Mensajes Clave Posteriores – Presidente del Gobierno Regional

Ideas Fuerza	Mensajes Clave
1. Brinda información CONFIRMADA del desastre.	"Cifras preliminares de fallecidos y heridos, viviendas destruidas, daños estructurales, etc."
2. Ofrece mensaje de SOLIDARIDAD .	"Nos solidarizamos con nuestros hermanos que han perdido a sus familiares".
3. Informa sobre la ASISTENCIA HUMANITARIA .	"Informar sobre detalle de las acciones dispuestas".
4. Exhorta a conservar el ORDEN INTERNO Y PÚBLICO .	"Los exhortamos a no participar en actos vandálicos".
5. Invoca a la CALMA Y AUTOPROTECCIÓN .	"Estamos trabajando sin descanso, mantengan la calma". "Promover la autoprotección".
6. Solicitar COLABORACIÓN de la población en la emergencia.	"Es necesario que apoyemos prioritariamente a los más damnificados y a los heridos de gravedad". "Colabora con tus autoridades en la atención de la emergencia".
7. Solicita el mantenerse INFORMADOS .	"Es importante estar atentos a la información oficial del INDECI. Eviten rumores".

Fuente: INDECI elaboración propia

Funcionarios de Comunicación Social o de Imagen Institucional del gobierno regional

Gráfico N° 20:

Acciones de los funcionarios de comunicación social del gobierno regional

1	Se trasladan al Centro de Operaciones de Emergencia Regional - COER para coordinar actividades de comunicación.
2	Coordinan entrevistas del Presidente del Gobierno Regional desde el momento de ocurrencia del desastre en medios de comunicación regionales.
3	Se trasladan a la zona afectada: para coordinar entrevistas y servir de enlace con funcionarios de comunicación social.
4	Difunden constantemente información actualizada del COER en medios de comunicación y redes sociales.
5	Mantienen informado al funcionario de comunicación social del INDECI sobre acciones difundidas.

Fuente: INDECI elaboración propia

1. Se trasladan al Centro de Operaciones de Emergencia Regional - COER para coordinar actividades de comunicación

2. Coordinan entrevistas del Presidente del Gobierno Regional desde el momento de ocurrencia del desastre en medios de comunicación regionales

- De forma inmediata: posterior al desastre, deberán coordinar actividades de difusión para que el Presidente del Gobierno Regional brinde mensajes de calma y recomendaciones a la población sobre medidas de autoprotección. Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N°18.

- Dentro de las primeras 24 horas / luego de las 24 horas: deberán coordinar actividades de difusión posteriores con la finalidad de que el Presidente del Gobierno Regional informe sobre las acciones realizadas por el gobierno regional y brinde recomendaciones específicas para la población. Los Mensajes Clave están definidos en el Gráfico N° 19.

3. Se trasladan a la zona afectada

- Para coordinar entrevistas y servir de enlace con los funcionarios de las Oficinas de Comunicación Social o de Imagen Institucional.

4. Difunden constantemente información actualizada del COER en medios de comunicación y redes sociales

- A través de notas de prensa difunden información oficial del COER a los medios de comunicación social regionales, en su página web y en las redes sociales institucionales.

5. Mantienen informado a los funcionarios de la Unidad de Imagen Institucional del INDECI sobre acciones difundidas

Referencias

- Guía de Trabajo para la Atención de Desastres elaborada por la Dirección Nacional de Operaciones del INDECI - Noviembre del 2011.
- Normas de Comunicación de Brotes Epidémicos de la OMS. Reunión de Consulta de Expertos de la OMS sobre la Comunicación de Brotes Epidémicos. Singapur del 21 al 23 de setiembre del 2004. Publicado en http://www.who.int/publications/list/WHO_CDS_2005_31/es/index.html
- Brennan, Bryna y Gutiérrez, Vilma. Guía para la Elaboración de la Estrategia de Comunicación de riesgo. Organización Panamericana de la Salud. 2011.
- Ley N° 29664 que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Decreto Supremo N° 048-2011-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29664.







Calle Ricardo Angulo 694
Urb. Corpac - San Isidro, Lima - Perú
Tel: 225-9898



Más información en:
www.indeci.gob.pe

Síguenos en:

