CURSO LÍDERES, El Salvador, Septiembre 2007

MODULO DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

(Ricardo Pérez, OPS/OMS)

EJERCICIO PRÁCTICO A

Objetivo

Analizar los principales problemas de generación de información y comunicación ocurridos en la emergencia generada por el incendio en Nueva Libertad y proponer acciones para enfrentar más adecuadamente la información y comunicación entre los diversos sectores involucrados (autoridades, personal de socorro, periodistas, etc.).

Metodología

Conformar un grupo de trabajo de 6 a 8 personas. Elegir un facilitador y un relator. Leer individualmente el breve escenario planteado e iniciar la discusión. Disponen de 40 minutos para que el grupo responda a las preguntas o resuelva las cuestiones planteadas.

Se ruega concisión y focalización en el tema, respondiendo a todas las preguntas planteadas. El relator dispondrá de 5 minutos para presentar sus conclusiones en plenaria.

Incendio en el centro de Nueva Libertad

El día 2 de abril del 2005, a las 4 p.m., en el centro antiguo de la ciudad de Nueva Libertad, más de 100 personas perdieron la vida y 400 personas resultaron heridas en el incendio que se generó en un negocio de comida, en donde una chispa saltó a la cortina del establecimiento, y en unos minutos todo el local ardía en llamas y se fue extendiendo hasta tomar las llamas más de 3 manzanas. Las pérdidas superaron aproximadamente los 100 millones de dólares.

El centro de Nueva Libertad concentra casas betustas de madera y adobe, en donde viven hacinadas familias muy pobres, restaurantes, vendedores ambulantes, mercados, centros comerciales. Cuando llegaron los bomberos se toparon con que no había suficiente presión para combatir los 19 focos del incendio. Finalmente, tras 7 horas de iniciado el incendio, fue posible extinguir el fuego.

Para la atención de las víctimas trabajaron 27 ambulancias, las cuales fueron trasladando a las víctimas al hospital general y otros hospitales de la red de salud, de las cuales la mayoría presentaba quemaduras, otras asfixia y algunas politraumatismos. En horas de la madrugada se inició la tarea de búsqueda y traslado de los 100 cadáveres, a los cuales se les realizó autopsia para determinar la causa de la muerte, lo que produjo un retraso de tres días de los cuerpos a los familiares.

Durante la respuesta y atención del incendio se generó el caos por el conglomerado de bomberos, socorristas, voluntarios, periodistas y población en general que estuvieron en el lugar del evento.

En la mañana del día siguiente, se inició la recopilación de información para elaborar el primer boletín que se difundiría a la prensa, la que incluía la situación, acciones realizadas, necesidades de insumos médicos, pacientes hospitalizados. Lamentablemente no hubo coordinación alguna a nivel del sector salud, así como a nivel de las instituciones que trabajaron en la respuesta.

El gobierno de la ciudad habilitó una línea telefónica gratuita para dar información a la población, también se podía recabar información en la morgue, en el COE de la Defensa Civil y en el Ministerio de Salud.

Apenas surgió la emergencia, los medios de comunicación locales y nacionales dedicaron largas horas de transmisión ininterrumpida a la cobertura de la situación. En todos los medios se hacían llamados incentivando la donación para los damnificados; esto ocasionó una saturación en las bodegas, con donaciones que en nada iban a servir para enfrentar esta emergencia.

El gobierno no convocó a ruedas de prensa regulares, ni hubo una generación de boletines de prensa, u otra información, más allá de las estadísticas suministradas por la Defensa Civil. Tampoco se designó un vocero oficial del COE ni se instaló un centro de información para los medios de comunicación; la falta de canales de comunicación formales condujo a difusión de noticias que no se ajustaban a la realidad (número de muertos, heridos, principales problemas y necesidades para las donaciones).

Varios de los medios de comunicación tuvieron una tendencia general hacia el sensacionalismo, trasmitiendo información incorrecta, a veces inoportuna, difusa, que aumentó la incertidumbre en la comunidad. La información generada se caracterizó por una exhibición indiscriminada de imágenes muy duras, con un impacto muy negativo en toda la población afectada. La falta de un canal de información oficial, reconocido y suficientemente creíble sobre el manejo operativo de la emergencia, favoreció la producción de rumores y de denuncias no comprobadas, que restaron credibilidad a la acción de los organismos oficiales.

Preguntas

¿Cuáles son los principales problemas de información y comunicación detectados en el desastre provocado por el incendio en la ciudad de Nueva Libertad?

¿Cuáles serían las principales estrategias que desde las **instituciones de respuesta** podrían haber llevado para un manejo más adecuado de la información y comunicación?

¿Cuáles serían las principales estrategias que desde los **medios de comunicación** podrían haber llevado para un manejo más adecuado de la información y comunicación?

Enumere tres recomendaciones para lograr un mejor entendimiento y colaboración entre los medios de comunicación y las organizaciones humanitarias.

Exponga tres recomendaciones para evitar el rumor, el desconcierto y la incertidumbre en la población afectada, situaciones que contribuyen a agravar los problemas de salud y el impacto general en la población afectada.