



# GOBIERNO DE MÉXICO



# CENAPRED

CENTRO NACIONAL DE  
PREVENCIÓN DE DESASTRES



## Departamento de Medios y Redes

Nasheli Arellano Barrera

14 de febrero, 2019



## Manejo de la comunicación ante emergencias

1. Antes de una emergencia la comunicación debe ser un componente de sensibilización que promueva la colaboración entre los habitantes para que antes del impacto de un fenómeno tengan conciencia de cómo actuar y cómo prevenir posibles desastres.
2. En una emergencia la producción y circulación oportuna y transparente de información contribuye a generar confianza y credibilidad.
3. Sobre todo, para poder brindar una respuesta oportuna, rápida y adecuada a las personas afectadas por un desastre o emergencia.
4. Influye y condiciona poderosamente las decisiones para movilizar recursos nacionales e internacionales.
5. Para que la comunicación sea eficaz, es fundamental comprender al público y mantener una relación cordial y cotidiana con los medios de comunicación.



## Estudios de caso

### Fenómeno

Huracán *Paulina*

Tormenta tropical *Ingrid* y  
*Manuel*

Huracán *Patricia*

Sismo del 7 de septiembre de  
2017

Sismo del 19 de septiembre de  
2017

Explosión de Tlahuelilpan,  
Hidalgo



## Rumores y desinformación

Antes de compartir información considera las siguientes recomendaciones:

- Corroborar la información.
- Buscar información clara y precisa en las fuentes oficiales.
- No la compartas si no estás seguro.
- Comparte información cierta y positiva.
- Identifica canales de información por los que se pudiera filtrar un rumor.
- Escucha y documenta los rumores que se difunden. Principalmente en redes sociales.
- Una vez que tienes identificada la fuente que emite el rumor construye mensajes que contrarresten la información.
- Tu labor a la hora de hacer frente a los rumores no es de pelearse con la fuente o de descalificarla, sino de demostrar con pruebas porque no es posible de realizarse lo que comunica.



## Rumores y crisis de información

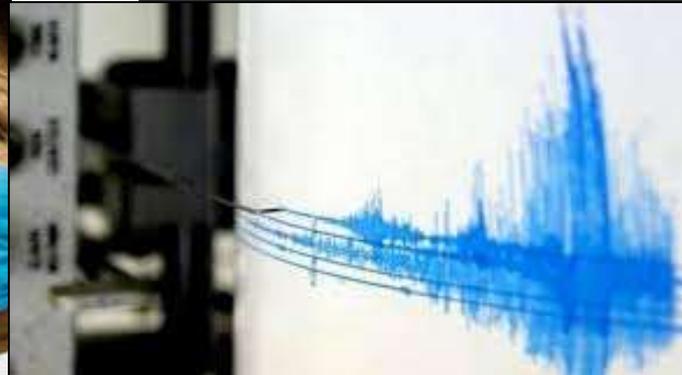


### Removieron ya Todos los Escombros y no Apareció el Cuerpo de "Monchito"

El caso Luis Harón Natarale culminó ayer, al removerse todos los escombros de la vivienda de Veracruz. El cuerpo del niño de 4 años no apareció. El misterio en torno al caso persiste, aunque la búsqueda se dio por concluida.

### Enfrentamiento Entre la Policía y 700 Manifestantes en Cd. Juárez

Por ANTONIO DIAZ ESPINOSA Corresponsal de LA PRENSA CIUDAD JUÁREZ, Chh. H. Las policías municipales, al





## Voceros institucionales



- 1) Asertivo
- 2) Creíble
- 3) Identificar los tipos de públicos
- 4) Comunicar empatía
- 5) Promover la acción
- 6) Evitar afirmaciones categóricas
- 7) Explicar el riesgo de forma clara y apropiada
- 8) Creativo
- 9) Contar con rapidez en la respuesta
- 10) No dar pie a sobre interpretaciones
- 11) El portavoz o vocero puede apoyarse por otros expertos



## Planeación estratégica

- 1) Ética ante todo.
- 2) Todo lo que escriba o diga llegará a ser público.
- 3) Use los medios de comunicación para relacionarse con el público, pero profesionalmente.
- 4) Publique las noticias de última hora en su sitio web, no en Twitter.
- 5) Cuidado con las percepciones.
- 6) Autentique todo lo que publique... ¡No olvides la regla de fuentes confiables!
- 7) Siempre identifíquese como servidor público.
- 8) Las redes sociales son herramientas, no juguetes.
- 9) Sea transparente y corrija errores donde los cometa.
- 10) Mantenga confidencialidad sobre las interpretaciones internas.



## Sugerencias

Por último, se sugiere lo siguiente:

- Reflexiona y analiza periódicamente el trabajo que realizas.
- Define objetivos anuales para fortalecer las estrategias de comunicación.
- Prepara recursos o apoyos didácticos para estimular a la audiencia y romper la monotonía. Estos apoyos pueden ser tan variados como lo permita los recursos disponibles. Como ejemplos se pueden enunciar las maquetas didácticas, talleres grupales, casos de estudio, visitas de campo, recursos audiovisuales, radionovelas, etc. como los que se presentan en el Capítulo 6 de este manual.
- El trabajo que desempeñas lleva consigo una responsabilidad social que te requiere de transparencia y capacitación continua.
- Familiarízate con los nuevos medios de comunicación y sus locutores o conductores. Debes mantenerte informado y actualizado todo el tiempo.