

LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN EN LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS

Elena Puertas López

Jornada Técnica "La información a la población como
elemento para la gestión de riesgos y emergencias"

5 - 6 Febrero 2013



MINISTERIO DEL
INTERIOR

SUBSECRETARIA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

- ▣ Qué función tiene la **INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN** en el marco de la Protección Civil, en el ámbito de los riesgos y emergencias
- ▣ Qué **Implicaciones y Dificultades** presenta en situación de normalidad y en situación de emergencia
- ▣ **Gestión de la Información a la Población** desde las instituciones
- ▣ **Qué desafíos** plantea dentro de este ámbito

Marco legal y normativo de la Información a la Población en Protección Civil

- ▣ Ley PC 2/85 "La tarea fundamental del sistema de protección civil es conseguir el máximo aprovechamiento de las posibles medidas de protección a utilizar. Debe plantearse NO SÓLO de forma que los ciudadanos alcancen la protección del Estado, sino procurando que ellos estén preparados para alcanzar por sí mismos tal protección"

Autoprotección ciudadana

- ▣ Norma Básica , RD 407/1992 ..."Determinación de los mecanismos adecuados para la información a la población afectada y al público en general, para que éste pueda adaptar su conducta a la prevista en un Plan de Emergencia."

INFORMACIÓN POBLACIÓN



Función instrumental

Ámbito Europeo e Internacional

- Directivas **SEVESO 82; 96**
- Convenio de **Aahrus. (1998)**- sobre el acceso a la Información, la participación del Público en la TD y el acceso a la justicia en asuntos ambientales
- Directiva **EURATOM 89/618**- Información a la población sobre medidas de protección sanitaria aplicables y sobre el comportamiento a seguir en caso de emergencia radiológica
- **EIRD-Marco de Acción de HYOGO (2005-2015)**
 - Identificar y evaluar los riesgos y potenciar la Alerta Temprana.
 - Utilizar el conocimiento, la innovación y la educación para crear una cultura de seguridad y resiliencia en todos los niveles:

Cultura Preventiva

Información a la Población: Eje Transversal



Previsión
Prevención
(Situación de
Normalidad)

Prealerta
Alerta
Temprana

Respuesta
(Situación de
Emergencia)



Información a la Población

Implicaciones y dificultades para la Información Preventiva Situación de Normalidad

- Comunicar el riesgo, es invitar a pensar en Problemas, amenazas, peligros

- Condicionantes Generales:

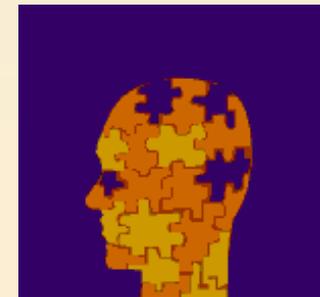
Actitud negativa
miedo, críticas, exigencias...

- La sociedad reactiva; orientada a la situación crítica
- Limitaciones económicas
- Falta de evidencia empírica

- Condicionantes Psicosociales

- Optimismo irreal-sentimiento de invulnerabilidad
- Esquemas de Control del Riesgo
- Discontinuidad entre conocimiento y comportamiento
- Condicionamiento conductual y social
- Resistencia a la aceptación y/o al cambio

- Necesidad de DESARROLLAR LA CULTURA DE PREVENCIÓN



Condicionante:
**Estilos Comunicacionales con que se lleva a cabo la
Información Preventiva**

- **Campañas específicas.** Impacto en la población a corto plazo.
- **Acciones paralelas de Refuerzo comunicativo.**
- **Acciones en Centros Escolares**
- **Divulgación de materiales.** El medio es el fin.
- **Información pública disponible (WEB,s institucionales, Redes Sociales, MCS...)**
- **Población: elemento pasivo de la información**

Implicaciones y Dificultades para Información de Emergencia.

Desconocimiento inicial- Incertidumbre

Desestructuración del orden social

Desorganización

Marea de necesidades

Se genera mucha Información

Necesidad de Información actualizada,
constante

Circulación de rumores

Información es Situación de Emergencia

Alta demanda de Información: mucha gente a la que informar (a otras instituciones, a afectados, a opinión pública, a medios...)

Mucha oferta de Información: mucha gente que informa (instituciones, expertos, medios de comunicación, redes sociales, afectados, rumores...)

**DATOS SOBRE
INFORMACIÓN PREVENTIVA
EN LA POBLACIÓN
ESPAÑOLA**

Estudio de DGPCE

- ▣ **En 1992.** Población afectada por alguna catástrofe:
 - **76%** No había recibido información preventiva con antelación
 - **El 80%** declaró no tener preparación suficiente para hacerle frente. Los que declararon que sí la tenían , la habían adquirido a través de la costumbre y sabiduría popular, a través de la transmisión de la cultura incorporada al entorno social.

Estudio de la DGPCE

- ▣ **Año 1995** estudio sobre necesidades informativas de la población que había padecido sismos en Andalucía Oriental.
- ▣ Se puso de manifiesto que habían recibido charlas públicas sobre el mismo, impartidas por profesores de la Universidad especialistas en la materia. Cabría esperar con ello, que la población se **sintiera mejor entrenada** ante la posibilidad de repetición de los sismos, o al menos **mejor informada**, pero los datos recogidos reflejaron que la población que recibió las charlas no mejoró su percepción de preparación ni cambió hábitos cotidianos para la prevención.

Estudio de la DGPCE

- ▣ 2004: Tener conocimiento preventivo sobre como comportarse ante riesgos y en situaciones de emergencias:
 - Grado muy alto de información 1,9%
 - Grado Alto: 18,8%
 - Grado bajo. 46%
 - Muy bajo: 13,2%
 - Nulo: 20,1%

Estudio de la DGPCCE

- ▣ **2007:** Tener conocimiento preventivo sobre como comportarse ante riesgos y en situaciones de emergencias
 - Grado muy alto de información : **2,6%**
 - Grado Alto: **25,1%**
 - Grado bajo. **42,3%**
 - Muy bajo: **8,9%**
 - Nulo: **20,3%**

Validación de la Información y Comunicación como Herramienta

Hipótesis de partida
Información,
herramienta válida

Datos de
Población: Poca
Información y
Preparación



Revisión de la
Gestión de la
Información a la
población

Revisión desde las Instituciones

Partiendo de Necesidades
Informativas

Tipo de Profesionales y
Funciones de los equipos
de Información a la
población

Momentos clave para
informar y adecuación de
medios de transmisión

Quién selecciona, elabora
y transmite contenidos

Existencia o no de vías de
Información presencial a
afectados

Gestión Integrada de la Información a la población

INTERRELACIÓN e INTEGRACIÓN DE LA gestión de la INFORMACIÓN en las distintas fases de la Planificación:

ANTES, DURANTE Y DESPUÉS

La información como un PROCESO DINÁMICO, Población como elemento activo, INTEGRADO pero DIFERENCIADO:

Fases

Tipo de poblaciones

Tipología de riesgos

Situaciones de Emergencia

Gestión Integrada de la I Y C a la población

▣ Objetivo:

- ▣ El diseño, planificación y puesta en marcha de acciones comunicativas en las distintas fases de ANTES, DURANTE Y DESPUES, para
- ▣ Ofrecer una información constante, interrelacionada y actualizada a los ciudadanos, que responda a necesidades preventivas cotidianas y/o extraordinarias de una emergencia.

Gestión Integrada de la I Y C a la población

▣ AREAS

- ▣ **Información funcional** de la Institución (acceso a la información) sobre el servicio que ofrece a los ciudadanos; actividades generales e intereses diversos sobre riesgos y emergencias y pautas para la participación ciudadana (análisis de riesgos, planes de emergencia...)
- ▣ **Información preventiva** para proporcionar pautas de preventivas y recomendaciones sobre los distintos riesgos, siempre en colaboración con los organismos responsables del conocimiento experto y científico necesario para la comprensión de los mismos.
- ▣ **Información emergente** en situaciones de emergencia. Mantener informada la población en general sobre causas, consecuencias y evolución de la emergencia, y a los afectados directos e indirectos sobre medidas que tienen que tomar y acciones que se deriven de la situación específica, relacionando la información emergente con la preventiva

Gestión Integrada de la I Y C a la población

▣ ESTRATEGIAS

- ▣ Selección de contenidos y Tratamiento diferenciado de la información dirigida a la población según se trate de situación de normalidad o de emergencia.
- ▣ Selección de Acciones Comunicativas diferenciadas para los gestores
- ▣ Establecer un Flujo bidireccional de coordinación con otras instituciones implicadas
- ▣ Establecimiento de relaciones operativas con los MCS a través del Gabinete de Prensa.
- ▣ Dinamización de la Información y Comunicación sobre riesgos y situación de emergencia a través de redes sociales en Internet y WEB institucional
- ▣ Información a los MCS a través de un Portavoz Institucional único y fijo. Mensaje con sentido unitario y complementario.
 - Fomentar la Participación Ciudadana

Estrategia: Equipo de Información Población

▣ TAREAS

- Identificar necesidades informativas de los distintos grupos de población afectados, en situaciones de normalidad (ANTES) o en situaciones de emergencia. (DURANTE)
- Revisar y adecuar los contenidos técnicos-expertos necesarios para los programas de Inf. Preventiva, o datos necesarios para que la población tome decisiones informadas en situación de emergencia
- Asesorar a gestores de la emergencia sobre habilidades de comunicación interpersonal y colectiva en situaciones de estrés y presión mediática
- Manejar equipos y programas informáticos y manejar redes sociales en internet
- Establecer relaciones con los MCS
- Identificar y proponer un Portavoz institucional fijo y único en situaciones de Emergencia.
- Evaluación

Beneficios de la gestión integrada de la I y C a la población

- ▣ **Ámbito institucional:**
 - Mejora la Coordinación con otras instituciones. Contenidos y mensajes contrastados
 - Acercamiento a los ciudadanos en situaciones de riesgos y emergencias
 - Facilita la participación y la implicación social de la población en situación de riesgos y emergencias
 - Generar confianza y credibilidad
- ▣ **Ámbito Social:**
 - Ofrece pautas para la prevención, y la cooperación social en situaciones de normalidad y en emergencias
 - Ayuda a rebajar la circulación de rumores
- ▣ **Ámbito personal:**
 - Otorga potencia individual para TD informadas.

Muchas Gracias

5 de Febrero de 2013