



Defensoría
del Público

Guía para la cobertura
periodística responsable
de desastres y catástrofes



Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual

Defensora: Cynthia Ottaviano

Secretario General: José Ferrero

Directora de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos: María José Guembe

Director de Investigación, Análisis y Monitoreo: Gerardo Halpern

Directora de Relaciones con las Audiencias: Paula Gueler

Director de Capacitación y Promoción: Ernesto Lamas

Director de Comunicación y Relaciones Institucionales, Ceremonial y Protocolo:

Emilio Recanatini Méndez

Directora de Administración: Celeste Conde

Directora de Legal y Técnica: Daniela Pérez

Participaron de la elaboración del presente documento: Cynthia Ottaviano; Gerardo Halpern, Romina Paolino, María José Lavandera, Rosana Cirigliano, María Laura Martinetti, Luciano Beccaria, Lucía Ariza y María Pía Venturiello por la Dirección de Investigación, Análisis y Monitoreo; María José Guembe y Graciela Lorenzo por la Dirección de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos; Hugo Muleiro por la Dirección de Capacitación y Promoción; Flavia Pauwels, Diego Sagardia; Virginia Mileto y Silvina Spinelli por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, Ceremonial y Protocolo.

www.defensadelpublico.gob.ar

7 de Junio de 2013



Decálogo para la cobertura periodística responsable de desastres y catástrofes

Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual

UNO: Las FUENTES de información

Identificar cuáles son las principales fuentes gubernamentales y no gubernamentales vinculadas con la gestión de situaciones de desastre para establecer una agenda de contactos, procurando su pluralidad y diversidad, con el objetivo de brindar la mayor cantidad y calidad de información posible frente a la emergencia.

DOS: La PREPARACIÓN para afrontar la emergencia

Reclamar los equipos adecuados para realizar las coberturas de un modo seguro: botiquín de primeros auxilios, linternas, equipo de lluvia, equipamiento de transmisión de emergencia, chalecos y credenciales de identificación, mapas con la ubicación de hospitales, centros de emergencia y refugios.

TRES: El ROL SOCIAL del/a comunicador/a

Centrar la cobertura en información precisa y verificada con fuentes jerarquizadas y fehacientes. Evitar la magnificación de datos porque puede incrementar la situación de pánico, como así también la espectacularización de la catástrofe. Asumir que el flujo informativo es irregular, de manera de no forzar la cobertura cuando no haya nuevos datos.

CUATRO: La PRESERVACIÓN de la propia vida

Evitar arriesgar la vida por encontrar la primicia. Si la situación o el terreno se tornan peligrosos, es aconsejable que los/las comunicadores/as se pongan a resguardo y sólo continúen la cobertura si es seguro hacerlo.

CINCO: La INFORMACIÓN como servicio

Informar, de manera específica, sobre las tareas de asistencia a la población: medidas para prevenir riesgos, accidentes, enfermedades y problemas sanitarios; lugares de traslado y

refugio; centros de información sobre nómina de víctimas; hospitales con recursos para recibir damnificadas/os; elementos que se necesitan según las/os especialistas y lugares a donde acercarlos; números telefónicos de emergencia y asistencia.

SEIS: El RESPETO a la intimidad y la integridad humana de las/os afectadas/os

Es recomendable no transmitir imágenes de cadáveres o primerísimos planos de damnificadas/os y heridas/os, dado que exponen intimidades, vulnerando derechos, e intensifican el aspecto dramático no informativo del acontecimiento. Considerar a las personas como sujetos de derecho y respetar su dignidad e intimidad al entrevistarlas/os durante o al instante de ocurrida la situación de desastre para no intensificar su estado de shock al ser consultados por sus pérdidas.

SIETE: El CUIDADO INTEGRAL del/a comunicador/a

Reclamar asistencia terapéutica para procesar las emociones y la conmoción que deviene del contacto con historias e imágenes traumáticas y las medidas necesarias para recuperarse del ritmo intenso de la jornada.

OCHO: La EVALUACIÓN de la cobertura periodística

Procurar la reflexión y el registro de los posibles errores de procedimiento, de las dificultades que surgieron, del funcionamiento de la interacción con los actores de otras áreas de asistencia y de las buenas prácticas realizadas, a fin de programar capacitaciones que reviertan los puntos débiles.

NUEVE: La INSTALACIÓN del tema en la agenda

Realizar un seguimiento del hecho y mantener informada a la población sobre las tareas de reparación que desarrollan las autoridades o sobre el incumplimiento de las mismas para sostener el tema en la agenda.

DIEZ: La INVESTIGACIÓN después de la emergencia

Procurar la producción de informes interdisciplinarios y profundos que aborden las temáticas de desastres y catástrofes por fuera de la emergencia. Contextualizar los datos y analizar el origen de la tragedia de modo de contribuir a una mirada integral sobre la problemática, de cara a la prevención.



Compromisos asumidos por la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual

La **Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual** diseñará cursos de **capacitación integral** para comunicadores/as sociales sobre la cobertura de desastres y catástrofes. Esta capacitación implica la **socialización de saberes cruciales** acerca de las acciones deseables y las no recomendables en este tipo de situaciones, desde el punto de vista comunicacional, jurídico, social y asistencial. Para ello, la Defensoría convocará a **diferentes agencias gubernamentales y no gubernamentales**, con saberes específicos en materia de catástrofes, para ofrecer las capacitaciones a los/as trabajadores/as de los medios de comunicación de todo el país.

La **Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual** promoverá los mecanismos necesarios para la **formación de una "Sala de Situación"** que es conveniente que funcione como usina de información oficial centralizada y como facilitadora y garante del acceso a los datos requeridos por las/os periodistas, camarógrafas/os, técnicas/os y cronistas. En esta Sala de Situación deberían fijarse criterios para la realización de **conferencias de prensa; partes constantes y regulares de información**; provisión de imágenes de las zonas afectas y anegadas y cuyo acceso se vea limitado para los medios de comunicación por razones inherentes a la tragedia; nóminas de las/os damnificadas/os; lugares de asistencia y atención; centralización oficial de las necesidades y posibilidades de ayuda y solidaridad.

La **Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual** se compromete a promover, en el marco de las coberturas de desastres y catástrofes, el cumplimiento de lo establecido en el **artículo 66 de la Ley 26.522**. Dicho artículo refiere a la necesidad de incorporar "medios de comunicación visual adicional en el que se utilice **subtitulado oculto (closed caption), lenguaje de señas y audio descripción, para la recepción por personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos**". El objetivo de este artículo y de su promoción por parte de la Defensoría del Público es que todas las personas puedan acceder a la información socialmente relevante para tomar las decisiones de resguardo de su vida e integridad personal.



Guía para la cobertura periodística responsable de desastres y catástrofes

AGRADECIMIENTOS

La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual agradece la participación en las *Mesas de Trabajo sobre la cobertura de desastres y catástrofes* de las/os periodistas, camarógrafos, productores ejecutivos de los siguientes medios de comunicación: Radio Nacional, Radio Continental, América, TN, Télam, Radio Splendid, Telesur, Canal 13, Canal 360, Canal 26, CN23, TV Pública, FM La Boca, Radio Universidad Nacional de La Plata, Radio Estación Sur, Radio 221, FM Resistencia, QM Noticias, Canal Universitario y FM Cielo. También agradece la intervención de los representantes de los siguientes sindicatos, federaciones gremiales, asociaciones de trabajadores de los medios de comunicación y de asociaciones civiles: Sindicato Argentino de Televisión, Servicios Audiovisuales, Interactivos y de Datos (SATSAID), Comunicadores de la Argentina (COMUNA), Federación Argentina de Trabajadores de Prensa (FATPREN), Asociación de Reporteros Gráficos de la República Argentina (ARGRA), Secretaría de Derechos Humanos de la Asociación de Radiodifusoras Bonaerenses y del Interior de la República Argentina (ARBIA), Unión de Trabajadores de Prensa de Buenos Aires (UTPBA), Empezar de Nuevo, Palabra 54, Colectivo de Trabajadores de Prensa, Foro de Periodismo Argentino (FOPEA), Asociación de Radios de Universidades Nacionales Argentinas (ARUNA), Foro Argentino de Radios Comunitarias (Red FARCO), Red Solidaria, Consejo Nacional de Bomberos.

Asimismo la Defensoría agradece la colaboración de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, y de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata, las cuales brindaron los espacios para la realización de los encuentros.

I- INTRODUCCIÓN

Esta Guía surge a partir de la confluencia de una serie de factores que visibilizó la necesidad de su elaboración. En una primera instancia, a raíz de la preocupación por la cobertura periodística de las inundaciones de comienzos de abril de 2013 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en La Plata, centrada en la presentación de relatos e imágenes de alto impacto por sobre la difusión de datos socialmente necesarios para afrontar la emergencia. Esta inquietud fue manifestada por un grupo de periodistas ante la Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, Cynthia Ottaviano, en el marco del debate participativo y permanente sobre el funcionamiento de los medios de comunicación (LSCA 26.522, Capítulo IV – Artículo 19 – Inciso c).

En una segunda instancia, la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual procedió a realizar el monitoreo y análisis de la cobertura desarrollada por los cinco canales de televisión abierta (TV Pública, América, Telefé, Canal 9 y Canal 13). Dicho estudio permitió corroborar las apreciaciones de las/os periodistas y detectar que hubo una marcada presentación de la voz de protagonistas y testigos de la catástrofe, frente a una reducida aparición de voces de especialistas que orientaran el accionar responsable de la población y que brindaran información preventiva ante las problemáticas que pudieran surgir. A su vez, también se observó que las/os comunicadoras/es, en muchos casos, transitaban por las zonas inundadas sin el equipamiento adecuado y, presumiblemente, sin evaluar los riesgos posibles. Finalmente, resultó notoria la escasa información posterior a la catástrofe en lo referido a necesidades institucionalmente establecidas, que resultaran provechosas y útiles a los requerimientos de las/os damnificadas/os y a la buena predisposición de la población. Estas conclusiones motivaron, en una tercera instancia, el desarrollo de una serie de Mesas de Trabajo sobre la cobertura de desastres y catástrofes para enriquecer el análisis con la mirada de los diferentes actores de la comunicación y poder avanzar en una construcción colectiva que oriente el tratamiento responsable de estas situaciones. Los encuentros se realizaron en la Defensoría del Público y en la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata con varios grupos de periodistas, camarógrafos, productores ejecutivos,

representantes sindicales y asociaciones de trabajadores de los medios de comunicación e integrantes de las direcciones de Protección de Derechos, Capacitación y Comunicación del organismo. Durante las reuniones se reflexionó sobre el tratamiento periodístico y sobre las condiciones de trabajo específicas en las cuales éstas se enmarcan. Entre otros aspectos, se enfatizó la ausencia de protocolos nacionales que orientaran la labor en contextos especiales, pero se destacó la existencia del valioso y agotado libro *Periodismo sobre catástrofes* de la periodista argentina Sibila Camps, que sistematiza su experiencia laboral sobre la problemática. Por otra parte, enfatizó en la necesidad de que se generen espacios de capacitación para prepararse de un modo integral para el despliegue de un servicio comunicativo eficiente y seguro que acompañe el desarrollo de una emergencia social y en el aporte fundamental que implicaría la creación por parte de las autoridades nacionales, provinciales y locales de una Sala de Situación que provea información oficial de manera sistematizada y frecuente, en igualdad de acceso y condiciones.

De este modo, la Guía constituye un punto de partida para contribuir a la elaboración de posibles respuestas a las necesidades compartidas en torno a la cobertura periodística de desastres y catástrofes. Pretende ser una herramienta de orientación, ya que propone una serie de criterios y recomendaciones surgidos de las enriquecedoras conversaciones con las/os diferentes actores de la comunicación. Su aspiración es promover las buenas prácticas y condiciones de producción de la noticia en las mencionadas circunstancias. En este sentido, la Guía sugiere un conjunto de lineamientos divididos en: acciones del “antes”, del “durante” y del “después”, en virtud de que, así como la situación de emergencia tiene una evolución temporal, también es conveniente que la cobertura se adapte a dicho proceso. A su vez, los lineamientos van acompañados, por una parte, por sus respectivas notas ampliatorias que condensan el conjunto de reflexiones de las que emergió cada una de las consideraciones y establecen un diálogo con las principales formulaciones de los protocolos internacionales al respecto. Y por otra parte, se incluyó una serie de acciones que asumirá esta Defensoría, funcionando como enlace entre los distintos organismos públicos y de la sociedad civil, a fin de posibilitar las tareas que se describen a lo largo de esta Guía. Fundamentalmente, la Defensoría promoverá los mecanismos tendientes a la formación de las salas de situación mencionadas y al

desarrollo de la capacitación integral del comunicador. Finalmente, se presenta un Decálogo que sintetiza los aspectos centrales que constituyen la base de este trabajo.

La propuesta desarrollada en la Guía nace en el marco del nuevo paradigma de comunicación que promueve la Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual, que considera a la comunicación como derecho humano. En este contexto, la Guía es una invitación a revisar y transformar nuestras prácticas para acompañar un cambio de concepción, en el que prima la función social de la información, en tanto comunicadoras/es sociales y trabajadoras/es de los servicios de comunicación.

II- DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DESASTRES Y CATÁSTROFES

Retomando el análisis que presenta la UNESCO en su *Manual de Gestión de Riesgos de Desastre para Comunicadores Sociales* (2011), el **desastre** está vinculado con una alteración en el normal funcionamiento de la sociedad que deviene del impacto generado por un fenómeno de origen natural, biológico o causado por la acción del hombre. Decimos que se trata de una **catástrofe**, cuando el hecho genera un elevado número de víctimas y daños y la situación excede las capacidades del país para dar respuesta con los recursos disponibles. Ambos fenómenos afectan a distintos sectores de la población y requieren el uso extraordinario de recursos humanos y materiales para enfrentar la situación de emergencia.

Es preciso destacar que la ampliación de las capacidades, conocimientos y recursos para enfrentar una circunstancia de desastre o catástrofe puede contribuir en la reducción del grado de vulnerabilidad ante su impacto. De manera que es aconsejable trabajar sobre el desarrollo de capacidades, en tanto "...son esenciales para que las comunidades puedan incrementar sus niveles de organización y resistencia para enfrentar y recuperarse de los eventos adversos de los desastres." (p.12)

A continuación, se propone una clasificación orientativa de desastres y catástrofes, destacando ejemplos significativos de sucesos que tuvieron lugar dentro del territorio argentino y sobre los cuales puede ser necesario realizar una cobertura periodística:

Origen natural	Producto de procesos que se generan en el interior de la Tierra	Sismos o terremotos Temblores que se producen en la corteza terrestre por la liberación de energía del interior de la Tierra bajo la forma de ondas sísmicas. - Mendoza (agosto de 2006) - Catamarca (septiembre de 2004) - San Juan (enero de 1944)
-----------------------	---	---

		<p style="text-align: center;">Maremotos o tsunamis</p> <p>Pueden ser producidos por erupciones volcánicas submarinas y por deslizamientos masivos de tierra al mar. - Río de la Plata, Buenos Aires (1888)</p>
		<p style="text-align: center;">Erupción volcánica</p> <p>Descarga violenta de lava y otros componentes internos de un volcán sobre la superficie de la Tierra. - Erupción del volcán Puyehue con efectos sobre Villa La Angostura (junio de 2011) - Erupción del Volcán Hudson con repercusiones en Santa Cruz (1991)</p>
	<p>Producto de procesos que se generan en la superficie de la Tierra</p>	<p style="text-align: center;">Aludes</p> <p>Desprendimiento de una masa de nieve o tierra que se pone en movimiento por acción de la gravedad. - Uspallata, Mendoza (enero de 2013)</p>
		<p style="text-align: center;">Aluviones</p> <p>Transporte de material residual (arena, grava, arcilla, sustancias orgánicas, u otros) a través de una corriente de agua. - Tartagal, Salta (2009) - Mendoza (febrero de 2007)</p>
		<p style="text-align: center;">Derrumbes de montañas</p> <p>Deslizamientos de masas de tierra o roca por la pendiente. - Mendoza (enero de 2013)</p>

	<p>Producto de fenómenos meteorológicos relacionados con el viento y las lluvias</p>	<p>Inundaciones Ocupación por parte del agua de zonas desprovistas de ésta, ya sea por el desborde de un arroyo, río, lluvias torrenciales, deshielos y/o crecidas de mares. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires y La Plata (abril de 2013) - Azul, Buenos Aires (2012) - Santa Fe (abril de 2003) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (enero de 2001) - Entre Ríos (mayo de 1998)</p> <hr/> <p>Granizos Precipitación de hielo. - Mar del Plata, Buenos Aires (febrero de 2013) - Zona Norte y Oeste Gran Buenos Aires (2010) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2006)</p> <hr/> <p>Huracanes o ciclones Vientos de fuerza extraordinaria que giran en forma de grandes círculos. Suelen desatarse, mayormente, en zonas tropicales.</p> <hr/> <p>Tornados Formación violenta y rotativa de aire que puede alcanzar una velocidad superior a los 480km por hora. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires y zona sur de Gran Buenos Aires (marzo de 2012)</p> <hr/> <p>Nevadas Precipitación intensa de nieve que inhabilita caminos y carreteras y que afecta a áreas urbanas. - Tierra del Fuego (junio de 2012)</p>
--	--	--

		<p style="text-align: center;">Incendio forestal</p> <p>Fuego generado por sequías o tormentas eléctricas que se propaga sin control sobre la vegetación. Se alimenta a partir de los combustibles vegetales y de las condiciones climáticas.</p> <p>- Bosques Patagónicos (1996)</p>
Origen biológico		<p style="text-align: center;">Epidemias</p> <p>- Poliomiélitis (1953)</p>
		<p style="text-align: center;">Plagas de insectos o roedores</p> <p>- Caracol africano – <i>Achatina fulica</i> (Misiones, 2011)</p>
Originados por la acción del hombre		<p style="text-align: center;">Incendio</p> <p>- Boliche <i>Cromañón</i>, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (diciembre de 2004)</p>
		<p style="text-align: center;">Explosión</p> <p>- Río Tercero, Córdoba (1995)</p>
		<p style="text-align: center;">Derrame de petróleo, combustible y/o sustancias químicas peligrosas</p> <p>- Chubut (diciembre de 2007)</p>
		<p style="text-align: center;">Contaminación ambiental por materiales nocivos para el ser humano</p> <p>- Mina La Alumbraera, Catamarca (2004)</p>
		<p style="text-align: center;">Fuga de gases</p> <p>- Puerto de Buenos Aires (diciembre de 2012)</p>
		<p style="text-align: center;">Escape radiactivo</p> <p>- San Rafael, Mendoza (marzo de 2012)</p>

		<p style="text-align: center;">Guerra</p> <p>- Islas Malvinas (1982)</p>
		<p style="text-align: center;">Terrorismo /atentados</p> <p>- Edificio AMIA, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (1994)</p> <p>- Edificio Embajada de Israel, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (1992)</p>

III- BUENAS PRÁCTICAS para el tratamiento informativo de desastres y catástrofes.

A) Lineamientos generales:

Acciones del “ANTES”: elaboración de información preventiva y preparación del/a comunicador/a para abordar la cobertura de desastres y catástrofes.

UNO: las FUENTES de información

Identificar cuáles son las principales fuentes gubernamentales y no gubernamentales que están vinculadas con la gestión de desastres para establecer una agenda de contactos ante una futura situación de emergencia.

DOS: la inclusión de desastres y catástrofes en la AGENDA

Brindar información preventiva que oriente la respuesta de la población ante una futura situación de desastre, incluyéndola como tema de agenda para contribuir a la reducción de los riesgos y consecuencias del impacto.

TRES: la PREPARACIÓN para afrontar la emergencia

Participar de las capacitaciones gestionadas tanto por organismos públicos y/o privados como del propio medio y promover encuentros de discusión para:

- a) abordar las posibles coberturas periodísticas sin poner en riesgo la propia vida y sin obstaculizar las tareas de asistencia y rescate.
- b) difundir los derechos de los comunicadores a capacitación permanente, una vestimenta adecuada y contención terapéutica.
- c) analizar las coberturas anteriores para identificar aciertos y errores, difundir protocolos vigentes del medio, nacionales, internacionales y códigos de ética periodística, que ayuden a comprender los fenómenos para abordarlos en forma correcta y producir información socialmente necesaria.
- d) detectar las diversas problemáticas ambientales y sus implicancias.

La **Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual** asume el **compromiso** de diseñar y promover cursos de **capacitación integral** para comunicadoras/es sociales que abarquen cada uno de los aspectos destacados como prioritarios a lo largo de las Mesas de Trabajo sobre la cobertura de desastres y catástrofes. Esta capacitación implica la **socialización de saberes cruciales** acerca de las acciones deseables y las no recomendables en este tipo de situaciones, desde el punto de vista comunicacional, jurídico, social y asistencial. Para ello, la Defensoría convocará a **diferentes agencias gubernamentales y no gubernamentales** con saberes específicos en materia de catástrofes para ofrecer las capacitaciones a las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación de todo el país.

En ese marco, además, se brindará un curso de **Primeros Auxilios** y se hará hincapié en el conocimiento de los **aspectos jurídicos vinculados a la asistencia solidaria**, dado que en las reuniones de trabajo se han planteado situaciones de fuerte desconocimiento acerca de las implicaciones legales de determinadas acciones de las/os periodistas en el marco de tragedias o catástrofes. A su vez, se abordarán los derechos de las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación a partir de la exposición de los diferentes sindicatos que agrupan a trabajadoras y trabajadores de los medios de comunicación y de las asociaciones colectivas de periodistas.

Estas capacitaciones intentarán reducir los riesgos del trabajo e identificar la importancia y centralidad de la información como producción socialmente necesaria y relevante. A su vez, permitirán reconocer los marcos laborales en los que las/os periodistas, camarógrafas/os y cronistas puedan hacer su labor sin desarrollar tareas que transgredan los derechos fijados por las normativas vigentes y los convenios colectivos de trabajo.

En ese contexto, las/os trabajadoras/es podrán ejercer sus tareas sin verse obligadas/os a llevar a cabo prácticas que las/os pongan en riesgo o que impliquen desconocer o postergar su propia ética profesional.

CUATRO: el EQUIPAMIENTO PERSONAL adecuado

Reclamar un equipo adecuado para realizar las coberturas de un modo seguro y guardarlos en lockers en el lugar de trabajo, en lo posible integrado por:

- a) botiquín con elementos de primeros auxilios.
- b) linternas.
- c) equipo de lluvia: botas, piloto y/o capas.
- d) teléfono celular con batería extra y cargador con conexión a vehículo.
- e) sogas.
- f) mapas con la ubicación de hospitales, centros de emergencia y refugios.
- g) mapas geográficos regionales en formato papel y/o GPS para garantizar un acceso más rápido y preciso al lugar de los hechos.

- h) chalecos de identificación y credenciales que exhiban los datos personales de el/la comunicador/a y del medio para el cual trabaja, a fines de poder ser reconocidas/os fácilmente por el resto de los actores que intervienen en la escena.

CINCO: EQUIPAMIENTO DE TRANSMISIÓN de emergencia

Para seguir transmitiendo información, aun en una situación de emergencia que afecta los recursos del medio, es recomendable:

- a) contar con grupos electrógenos.
- b) disponer de handies y transmisores VHF y UHF con baterías de repuesto.
- c) contar con una red de emergencia (línea directa) para comunicadoras/es.
- d) disponer de una frecuencia radial para momentos de emergencia que permita el acceso a la información a toda la comunidad.

Acciones del “DURANTE”: la producción y difusión de información en situaciones de desastre y catástrofe.

UNO: el ROL SOCIAL del/a comunicador/a

Centrar la cobertura en brindar información que coopere en la orientación de la población para que pueda participar de un modo activo y responsable de las acciones de evacuación y rescate. Para lograrlo, es aconsejable:

- a) brindar datos precisos y verificados en fuentes de información jerarquizadas y fehacientes.
- b) evitar la información que no sea chequeada o cuya difusión incremente la situación de pánico.
- c) evitar la espectacularización de la catástrofe, ya que en el nuevo paradigma de la comunicación en tanto derecho humano debe primar la función de servicio por sobre la búsqueda de rating.
- d) evitar la musicalización de los relatos de vida y de las imágenes de personas afectadas para añadir dramatismo.
- e) procurar un trabajo de integración y complementariedad con las/os expertas/os en la asistencia de la situación de desastre y los organismos de salud, ya que los mismos necesitan que las/os comunicadoras/es transmitan sus saberes a

toda la población, al mismo tiempo que requieren que éstos no obstaculicen las tareas de asistencia.

- f) asumir que el flujo informativo es irregular, de manera de no forzar la cobertura cuando no hay nuevos datos.

DOS: la PRESERVACIÓN de la propia vida

Evitar poner en riesgo la vida por encontrar la primicia. La peor noticia es la que no puede darse. Si la situación o el terreno de cobertura se tornan peligrosos, es aconsejable que las/os comunicadoras/es se pongan a resguardo y sólo continúen la cobertura si es seguro hacerlo. Asimismo, es preciso tener presente que, aunque es habitual sentir deseos de ayudar a las/os afectadas/os, es más adecuado alertar a los organismos especializados que están realizando las tareas de asistencia y rescate.

TRES: la INFORMACIÓN como servicio

- a) Difundir las tareas de quienes asisten a las/os damnificadas/os. Es recomendable informar a la población a partir de la contextualización de los siguientes aspectos:
 - 1- medidas para prevenir riesgos, accidentes, enfermedades y problemas sanitarios.
 - 2- lugares de traslado y refugio de evacuadas/os oficiales.
 - 3- hospitales con recursos para recibir damnificadas/os. Informar sobre medidas excepcionales que se estén llevando a cabo (habilitación de salas especiales, suspensión de consultas externas, contratación de médicos residentes, campañas de vacunación).
 - 4- elementos y alimentos que se necesitan, de acuerdo con lo establecido por las/os especialistas, y lugares a los cuales acercarlos.
 - 5- números telefónicos de emergencia y asistencia.
- b) Informar sobre la gravedad de los acontecimientos: magnitud de los daños humanos y materiales (destrucción de viviendas, edificios públicos, infraestructura sanitaria, caminos y rutas).
- c) Amplificar las directivas que contribuyen a un desenlace efectivo de la situación:
 - 1- orientar a dónde llamar o dirigirse para conocer la nómina de víctimas.

- 2- dónde deben acudir las/os damnificadas/os para obtener información.
- d) Construir mensajes que combinen la rigurosidad explicativa con la sencillez de vocabulario para garantizar el acceso y la comprensión de la audiencia que no está especializada en el tema. Para esto puede ser apropiado:
- 1- priorizar la presentación de información socialmente necesaria por sobre el material audiovisual de alto impacto, ya que su emisión sistemática puede contribuir a incrementar las sensaciones de alarma y temor en la población.
 - 2- adaptar los informes científicos y técnicos de las/os especialistas a un lenguaje coloquial.
 - 3- evitar las siglas o, si se utilizan, explicarlas.
 - 4- no reemplazar la carencia de datos con exceso de adjetivos calificativos que puedan contribuir a la inestabilidad social.
 - 5- complementar la presentación de información con material gráfico.
 - 6- brindar resúmenes periódicos y extenderse en la presentación de los detalles que sea necesario conocer para entender la información, ya que es probable que el público no siga la cobertura del desastre durante todo el día.

La **Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual** se compromete a promover, en el marco de las coberturas de desastres y catástrofes, el cumplimiento de lo establecido en el **artículo 66 de la Ley 26.522**. Dicho artículo refiere a la necesidad de incorporar “medios de comunicación visual adicional en el que se utilice **subtitulado oculto (*closed caption*)**, **lenguaje de señas y audio descripción**, para la recepción por **personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos**”. El objetivo de este artículo y de su promoción por parte de la Defensoría del Público es que todas las personas puedan acceder a la información socialmente relevante para tomar las decisiones de resguardo de su vida e integridad personal.

CUATRO: tratamiento de las FUENTES de información

- a) Diversificar las fuentes de consulta para proporcionar una variedad de perspectivas sobre el hecho y descartar imprecisiones y dudas. Constituyen fuentes oficiales aquellas voces de los organismos especializados que se encargan de atender la emergencia y la ayuda humanitaria:
 - 1- autoridades gubernamentales.

- 2- Defensa Civil Nacional y dependencias Provinciales y Municipales.
 - 3- autoridades de organismos de Salud.
 - 4- autoridades de las fuerzas de seguridad.
 - 5- Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN).
 - 6- Instituto Geofísico, Instituto Nacional de Meteorología, Dirección de Hidrografía y Navegación.
 - 7- autoridades de organismos humanitarios (Cruz Roja, Media Luna Roja, Cáritas, Médicos sin Fronteras, Médicos del Mundo, Cascos Blancos, redes de ONGs, comunidades religiosas, agrupaciones locales).
- b) Estar en contacto con la Sala de Situación y tener acceso a sus reportes diarios, orales y escritos.
- c) Contextualizar los relatos de las víctimas y transmitir, de modo respetuoso, los casos representativos de la situación, buscando evitar exclusivamente los testimonios más dramáticos.

La **Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual** asume el **compromiso** de promover los mecanismos necesarios para la **formación de la "Sala de Situación"** que es conveniente que funcione como usina de información oficial centralizada y como facilitadora y garante del acceso a los datos requeridos por las/os periodistas, camarógrafas/os, técnicas/os y cronistas.

En esta Sala de Situación deberían fijarse criterios para la realización de **conferencias de prensa; partes constantes y regulares de información;** provisión de imágenes de las zonas afectadas y anegadas y cuyo acceso se vea limitado para los medios de comunicación por razones inherentes a la tragedia; nóminas de las/os damnificadas/os; lugares de asistencia y atención; centralización oficial de las necesidades y posibilidades de ayuda y solidaridad. Conforme con esto, es deseable que la Sala de Situación provea las **herramientas fundamentales para los medios de comunicación que se vean limitados en su capacidad de transmisión**, producto del tiempo de cobertura implicado o de las imposibilidades para procurarse fuentes de energía y/o comunicación. Para ello es recomendable que la Sala de Situación esté provista de **conectividad** (wifi); de **fuentes de energía** (grupos electrógenos); y de **instrumentos tecnológicos** para la comunicación (aparatos de VHF y UHF), además de baterías para telefonía celular que permitan a los medios y periodistas sostener sus coberturas y proveer la información socialmente necesaria.

De este modo, la Sala de Situación podría **funcionar como fuente y como guía**, dado que así como producirá información constante sobre la catástrofe, también podrá brindar elementos determinantes para la acción y la asistencia social organizada.

CINCO: el RESPETO a la intimidad y la integridad humana de las/os afectadas/os

- a) Considerar a las personas como sujetos de derechos y respetar su dignidad e intimidad al entrevistarlas/os durante o al instante de ocurrida la situación de desastre para no intensificar su estado de shock al ser consultados por sus pérdidas.
- b) Evitar los primerísimos planos de las personas afectadas, dado que exponen intimidades (vulnerando derechos) e intensifican el aspecto dramático no informativo del acontecimiento.
- c) Evitar la transmisión de imágenes de cadáveres o planos cerrados de las/os damnificadas/os heridas/os.
- d) Escuchar las necesidades informativas que plantean las/os afectadas/os durante las entrevistas, a fin de brindarles una respuesta inmediata o mediata que al mismo tiempo pueda orientar el accionar del resto de la audiencia.

Acciones del “DESPUÉS”: la asistencia integral del/a comunicador/a tras la cobertura, la evaluación del proceso de comunicación desarrollado y el seguimiento periodístico de las actividades de reconstrucción.

UNO: el CUIDADO INTEGRAL del/a comunicador/a

Reclamar asistencia terapéutica para procesar las emociones y la conmoción que deviene del contacto con historias e imágenes traumáticas y las medidas necesarias para recuperarse del ritmo intenso que exige el tipo de cobertura.

DOS: la EVALUACIÓN de la cobertura periodística

Procurar la reflexión y el registro de los posibles errores de procedimiento, de las dificultades que surgieron, del funcionamiento de la interacción con los actores de otras áreas de asistencia y de las buenas prácticas realizadas, a fin de programar capacitaciones que refuercen los puntos débiles y profundicen las fortalezas para mejorar el plan de cobertura comunicacional de situaciones futuras.

TRES: la INSTALACIÓN del tema en la agenda

Realizar un seguimiento del hecho y mantener informada a la población sobre las tareas de reparación que desarrollan las autoridades o sobre el incumplimiento de las mismas para sostener el tema en la agenda.

CUATRO: el DESARROLLO PORMENORIZADO de la temática

- a) Asumir un compromiso activo en la búsqueda de fuentes que faciliten información sobre avances científicos y tecnológicos que permitan pronosticar fenómenos de orden natural, advertir sobre los riesgos a los que puede estar expuesta la población y sobre las medidas preventivas a ejecutar.
- b) Desarrollar campañas o spots informativos que visibilicen en forma reiterada los datos preventivos más importantes a tener en cuenta ante una situación de emergencia social.

CINCO: la INVESTIGACIÓN después de la emergencia

- a) Procurar la producción de informes interdisciplinarios y profundos que aborden las temáticas de desastres y catástrofes más allá de la emergencia.
- b) Contextualizar los datos y analizar el origen de la tragedia, para de contribuir a una mirada integral sobre la problemática, de cara a la prevención.

B) Notas ampliatorias de los lineamientos generales:

Reflexiones sobre el “ANTES”: la elaboración de información preventiva y la preparación del/a comunicador/a para la cobertura de desastres y catástrofes.

UNO: las FUENTES de información

Durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se reflexionó acerca de la necesidad de destinar tiempo de trabajo para conocer y “cultivar” las fuentes, antes de ser sorprendidos por una catástrofe. Las/os comunicadoras/es coincidieron en que una vez producida la emergencia, la velocidad del flujo informativo obstaculiza la posibilidad de generar vínculos eficaces con las fuentes. De ahí que adquiere mayor importancia el desarrollo de un trabajo previo que permita orientar el camino de la búsqueda de información y a su vez ir configurando

una agenda de contactos para comunicarse ante una emergencia. Al mismo tiempo, en los encuentros se expresó la necesidad de que las autoridades de los distintos organismos encargados de la gestión de los desastres pongan a disposición de las/os periodistas un listado en formato papel que identifique quiénes son las/os responsables de cada área para brindarles información en situaciones de desastres y catástrofes. Asimismo, también fue posible compartir la utilidad del desarrollo del Consejo Social de la Universidad Nacional de La Plata como un espacio de comunicación entre las/os periodistas, la universidad, centros de ayuda social, organismos comunitarios y representantes barriales, entre otros. La existencia de este espacio, con una organización previa a la situación de desastre, permitió canalizar y orientar las necesidades de la población durante la emergencia de un modo eficaz.

Conforme con este tema, la UNESCO (2011) legitima la necesidad de “cultivar” las fuentes y agrega que es conveniente aprovechar el antes de una emergencia para establecer un vínculo coordinado con los actores involucrados en la gestión de la situación de desastre para desarrollar una estrategia de comunicación conjunta tendiente a reducir los riesgos.

DOS: la inclusión de desastres y catástrofes en la AGENDA

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2009) recomienda aprovechar las fechas nacionales e internacionales para mantener la información preventiva dentro de la agenda periodística y visibilizar datos socialmente útiles. Entre otras, la OPS destaca el Día Mundial de la Salud (7 de abril), el Día Mundial de la Tierra (22 de abril), el Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio), el Día Mundial para la Reducción de los Desastres (13 de octubre). También puede ser recomendable reinstalar el tema en fechas conmemorativas. Por ejemplo, al año de ocurrido. Asimismo, es importante tener presente que en períodos de “normalidad”, tal como analiza la UNESCO (2011), la población está mejor dispuesta a recibir información e incorporar conocimientos sobre sus riesgos y sobre las acciones que puede desarrollar ante una situación de desastre. El mayor conocimiento de la exposición al riesgo puede convertirse en una mejor preparación para enfrentar el desastre y reducir sus consecuencias.

TRES: la PREPARACIÓN para afrontar la emergencia

En las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se destacaron una serie de problemáticas que hacen indispensable el desarrollo de capacitaciones. Entre ellas cobran relevancia:

- 1- que en la cobertura de desastres las/os comunicadoras/es suelen proceder por intuición. No son muchas/os las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación especializados en este tipo de coberturas y aquellos que están más formados en el tema no siempre quedan a cargo de su abordaje.
- 2- no hay protocolos nacionales que orienten cómo conducir una reacción organizada frente a la catástrofe.
- 3- las/os comunicadoras/es comparten la escena del desastre con las fuerzas de seguridad y contención y con médicas/os que sí cuentan con un entrenamiento específico. Carecer de ese entrenamiento puede ponerlas/os en situación de peligro y alterar y obstaculizar las tareas de rescate y asistencia.
- 4- ante una situación de emergencia, muchas personas se acercan a los medios para tratar de saber qué pasa y cómo actuar y es fundamental que las/os comunicadoras/es estén preparadas/os de la mejor manera posible para brindar información socialmente útil.

Asimismo, en el marco de estos encuentros, se expresó, por un lado, la necesidad de recibir capacitaciones por parte de distintos especialistas y sobre distintos aspectos (primeros auxilios, aspectos jurídicos y sanitarios, trabajo cooperativo, meteorología y ética, entre otros) para contribuir a un conocimiento integral y a un desempeño eficaz durante la cobertura de desastres. Y por otro lado, se expresó la utilidad que podría aportar la realización periódica de simulacros de situaciones de desastre y cobertura periodística para poner en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones y detectar inconvenientes que se pueden corregir para una futura situación real.

CUATRO: el EQUIPAMIENTO PERSONAL adecuado

En las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se destacó la incorrecta aplicación de los convenios colectivos de trabajo, establecidos en el año 1975, en donde se dispone la obligatoriedad de los medios para proveer a las/os comunicadoras/es de un equipo de lluvia para las coberturas. Las/os

periodistas destacaron que no hay equipamiento suficiente para la cantidad de trabajadoras/es o que el mismo se encuentra obsoleto en virtud de su uso. En relación con este aspecto, Frank Smith (2012), miembro del Comité de Protección para Periodistas, al igual que la periodista argentina Sibila Camps (1999) en su libro *Periodismo sobre catástrofes*, recomiendan complementar el equipamiento necesario con el uso de ropa cómoda y resistente, el uso de mochilas de material impermeable y llevar encima (en un lugar visible como el cuello) una credencial plastificada que contenga los principales datos personales: nombre completo, dirección, teléfono, grupo sanguíneo, padecimiento de alergias, enfermedades cardíacas (uso de marcapasos) u otras enfermedades que requieran tratamiento y detalle de la medicación permanente. Asimismo, y en relación con las credenciales de identificación, durante las Mesas de Trabajo se manifestó la importancia de que cada trabajador/a de los medios de comunicación posea su credencial de ART actualizada y con sus datos personales, para evitar el uso de tarjetas fraudulentas.

CINCO: EQUIPAMIENTO DE TRANSMISIÓN de emergencia

Durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se compartieron una serie de experiencias afortunadas de transmisión, llevadas a cabo en el marco de las inundaciones de comienzos de abril. Por un lado, FM La Boca (FM 90.1), al ver comprometido su lugar de emisión y sus insumos, implementó el uso de transmisores VHF y UHF a fin de seguir cumpliendo su labor de servicio con la comunidad. Aunque sus periodistas también destacaron la necesidad de contar con grupos electrógenos para poder seguir adelante con la tarea. Y por otra parte, la experiencia de trabajo cooperativo que desarrollaron Radio Estación Sur (FM 91.7), Radio Futura (FM 90.5), FM Resistencia (FM 103.9) y FM Raíces (FM 88.9). Este grupo de emisoras de La Plata pudo superar las dificultades de infraestructura de cada medio particular, desplegando un sistema de transmisión conjunta que les permitió continuar con su labor de servicio informativo.

Asimismo, durante los encuentros se conversó acerca de la gran utilidad que aporta a otros países el desarrollo de espacios de comunicación de emergencia. Entre los ejemplos, se destacó el caso de Chile, que desarrolla un sistema de alarmas radiales y televisivas que, por un lado, se activan antes del desastre, indicando qué elementos tener separados para enfrentar la situación y/o evacuarse (linternas, pilas, celular con

batería, muda de ropa). Y por el otro, que durante la situación de emergencia se activan durante el día con una determinada frecuencia horaria, actualizando la información preventiva, los teléfonos y direcciones en los cuales pedir ayuda y los procedimientos de asistencia que se están llevando a cabo. Por último, se subrayó la necesidad de que la Sala de Situación disponga de un centro de prensa con infraestructura propia (aparatos de VHF y UHF, wifi, grupos electrógenos, entre otros elementos) que pueda ser utilizada racionalmente por las/os comunicadoras/es (en especial, por aquellos cuyos lugares de trabajo están afectados directamente por el desastre) para seguir transmitiendo información a la comunidad.

Reflexiones sobre el “DURANTE”: la producción y difusión de información en situaciones de desastre y catástrofe.

UNO: el ROL social del/a comunicador/a

En los Encuentros de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se subrayó la tendencia periodística actual a registrar lo impactante como forma predominante en la cobertura de los desastres. Se reflexionó sobre la necesidad de que las/os periodistas se asuman en su rol de proveedoras/es de información socialmente necesaria, lo cual implica reforzar el desarrollo de la crónica elemental y la transmisión del dato preciso que genera tranquilidad. Asimismo, se insistió en la posibilidad legítima de decir que algo no se sabe y que se va a averiguar. Conforme con esta reflexión sobre el ejercicio periodístico, la OPS (2009) señala que durante una situación de emergencia el desafío de las/os comunicadoras/es es producir información que refleje las necesidades prioritarias de la población y que se actualice con frecuencia, acompañando y anunciando las modificaciones de la situación. Es conveniente que el/la comunicador/a no esté concentrado/a en ser el/la primero/a en brindar datos, sino en que los datos que brinda sean los más certeros. Tal como analiza el periodista Morales Monzón (2006), en su manual para comunicadoras/es que participan en la gestión del desastre, la información puede ayudar a salvar vidas, pero generada de un modo indebido puede aumentar los riesgos.

DOS: la PRESERVACIÓN de la propia vida

La defensa de la persona humana que promueve la LSCA (Capítulo I- Artículo 3°- inciso d) apunta a la protección, no sólo del sujeto de la información, sino también del sujeto que produce y transmite dicha información. Respecto a este tema, en las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se destacó la importancia de proteger el cuidado personal de las/os comunicadoras/es. Así, en las reuniones se cuestionaron algunas dinámicas laborales como:

- 1- el trabajo bajo presión que implica la transmisión en vivo o el tener que correr para mostrar las imágenes que transmiten otros medios.
- 2- la ausencia de una normativa que resguarde la presencia del/a comunicador/a en zonas de riesgo.
- 3- la adrenalina propia del quehacer periodístico junto con la presión por cumplir con el trabajo conducen a la/el periodista a adentrarse en zonas peligrosas y a perder el registro del riesgo.

Frank Smith, del Comité de Protección para Periodistas (2012), subraya la necesidad de que las direcciones de los medios realicen evaluaciones de seguridad de las zonas a cubrir, ya que estos lugares pueden no sólo ser desconocidos para el/la comunicador/a, sino que además se encuentran modificados por la situación de emergencia. Asimismo, recomienda que las coberturas se realicen en grupos de al menos dos periodistas y que se establezcan puntos de contacto con otras/os comunicadoras/es de la zona. Respecto a este último punto, en las Mesas de Trabajo se expresó la necesidad de que las autoridades que gestionan la emergencia pongan a disposición de las/os periodistas los medios de transporte adecuados para acceder a las zonas de desastre de un modo seguro y que permita obtener y democratizar con el resto de las/os comunicadoras/es las imágenes e información obtenidas.

TRES: la INFORMACIÓN como servicio

Favorecer la producción y difusión de la información en tanto servicio social implica garantizar el derecho de los/as habitantes a acceder a la información pública (LSCA, Capítulo I- Artículo 3°- inciso g). Tal como destaca Sibila Camps (1999) y fue reiterado en las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013), la información en tanto servicio puede contribuir a:

- 1- **tranquilizar** a damnificados/as y allegados/as al informar los lugares donde se encuentran evacuados/as o al brindar los teléfonos y direcciones de sitios donde obtener información sobre su paradero.
- 2- **prevenir consecuencias más serias** al indicar qué precauciones tomar con el agua, los alimentos y pertenencias. Esto puede ayudar a evitar enfermedades, identificar síntomas y colaborar con los primeros auxilios.
- 3- **canalizar y orientar la solidaridad** de la población al anunciar las necesidades prioritarias y lugares donde acercar la ayuda. De este modo se evitan donaciones innecesarias, gastos y trabajo de clasificación posteriores, como así también la superposición de canales de asistencia solidaria.
- 4- **evitar que se agrave el caos** al actualizar los datos sobre el estado de calles cortadas, rutas, desvíos y funcionamiento de los servicios.

Asimismo, la UNESCO (2011) distingue algunos aspectos que pueden reducir la efectividad de los mensajes, por ejemplo:

- 1- la presentación de **datos imprecisos**, ya sea por falta de voces especialistas o por brindar información irrelevante.
- 2- la emisión de **información demasiado tarde**.
- 3- la puesta del foco en los **datos e imágenes de alto impacto** y en la **victimización** de las personas.
- 4- la reproducción de **mitos y rumores**.

CUATRO: tratamientos de las FUENTES de información

Es primordial que las/os comunicadoras/es aborden las situaciones de emergencia a partir de una pluralidad de puntos de vista (LSCA, Capítulo I- Artículo 3°- inciso i). Respecto a esta cuestión, durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se expresó la necesidad de revisar la tendencia periodística a centrar las coberturas en los testimonios de vida y en la búsqueda de las imágenes más impactantes. En consecuencia, se planteó la necesidad de abordar el tema desde una perspectiva más integral y de poder tener acceso a una Sala de Situación (que forme parte del Centro de Operaciones ante Emergencia), en la que todas/os las/os funcionarias/os y especialistas que trabajan en torno a la gestión del desastre brinden sus conferencias, permitiendo canalizar y unificar la información. Asimismo, se expresó la importancia de que esta Sala de Situación se desarrolle en

un espacio físico, como por ejemplo una carpa, al cual las/os comunicadoras/es puedan acudir para consultar sus reportes escritos y para hacer uso de equipos de transmisión de emergencia.

Según la OPS (2009), la Sala de Situación debe emitir reportes diarios que contengan la siguiente información:

- 1- el porcentaje de la población afectada y su localización.
- 2- las necesidades prioritarias de la población.
- 3- el porcentaje de la población que recibió ayuda.
- 4- el estado de los servicios básicos en la zona afectada.
- 5- las principales acciones del Estado, de los organismos internacionales y de las ONGs.

CINCO: el RESPETO a la intimidad y la integridad humana de las/os afectadas/os

Durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se reflexionó sobre la necesidad de trabajar para evitar el énfasis en obtener testimonios de las personas shockeadas. Es preciso respetar el proceso de cada persona y preguntarse reflexivamente qué pueden aportar, por ejemplo, las imágenes de cadáveres a la gestión eficiente de la situación de desastre. Sobre todo, considerando que las/os comunicadoras/es tienen la tarea ineludible de promover “la defensa de la persona humana y el respeto a los derechos personalísimos”, que dispone la LSCA (Capítulo I- Artículo 3º- inciso d).

Conforme con este tema, la guía del Dart Center para el periodismo y el trauma (2003), señala que las/os comunicadoras/es deben ser prudentes en su acercamiento a las/os damnificadas/os, respetar sus momentos de habla y saber escuchar lo que quieran transmitir. Si la persona no quiere ser entrevistada o manifiesta una reacción de rechazo, puede ser oportuno dejarle una tarjeta personal para que se comuniquen cuando esté en condiciones de acceder a una entrevista. En las Mesas de Trabajo (2013), este punto fue subrayado reiteradamente, dando cuenta de la incomodidad que las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación han sentido frente a la cobertura de un desastre natural como el de CABA y el de La Plata.

Reflexiones sobre el “DESPUÉS”: la asistencia integral del/a comunicador/a tras la cobertura, la evaluación del proceso de comunicación desarrollado y el seguimiento periodístico de las actividades de reconstrucción.

UNO: el CUIDADO INTEGRAL del comunicador

La dinámica laboral de la inmediatez lleva a que un/a comunicador/a pase de abordar una situación de desastre a desarrollar una noticia de espectáculos, sin mediar el procesamiento de los hechos vividos, tal como se reflexionó durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013). A este aspecto, Sibila Camps (1999) agrega, testimoniando la importancia de recibir contención psicológica, que durante la cobertura, las/os periodistas, no sólo experimentan el impacto de las historias vinculadas a las pérdidas, sino que también vivencian temores vinculados con la responsabilidad profesional: temor a pasar por alto información de importancia; a no resistir el ritmo intenso de la cobertura; a sufrir un accidente; o a no lograr dotar de valor periodístico a hechos que son importantes para las/os afectadas/os.

La consideración de asistencia terapéutica, a su vez, repone la necesidad de proteger la integridad psíquica de las/os trabajadoras/es, toda vez que se reconoce el impacto simbólico de la tarea llevada a cabo. Reconocer este impacto colabora en mejorar las condiciones para realizar el trabajo.

DOS: la EVALUACIÓN de la cobertura periodística

A partir de las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se expresó la importancia de producir espacios reflexivos donde las/os trabajadoras/es de los medios de comunicación puedan compartir experiencias, socializar las dificultades y proponer soluciones. Las/os participantes de los distintos encuentros subrayaron la importancia de realizar y continuar con este tipo de práctica, dado que posibilita establecer diálogos enriquecedores acerca de la labor profesional. Asimismo, también se reflexionó sobre la utilidad que podría aportar el desarrollo de un banco de experiencias de buenas y malas prácticas en las coberturas periodísticas. La redacción de estas memorias por parte de las/os propias/os periodistas puede funcionar como insumo para reflexionar y trabajar en el perfeccionamiento de sus prácticas.

TRES: la INSTALACIÓN del tema en la agenda de manera permanente

En su manual para comunicadores, Morales Monzón (2006) recomienda que en el momento de la reconstrucción, las/os periodistas informen sobre el desarrollo y la continuidad de las obras de reparación, su pertinencia y su aporte para reducir la vulnerabilidad de la comunidad afectada.

CUATRO: el DESARROLLO PORMENORIZADO de la temática

En los Encuentros de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se destacó la importancia de transmitir información sobre los desastres de un modo permanente. Es fundamental evitar que la catástrofe pase al olvido y que sólo retorne ante una nueva situación similar. Esta memoria, además de contribuir a una mejor reacción social organizada, repone la importancia de los medios como productores y distribuidores de información socialmente necesaria. Es preciso cambiar la premisa de que el tema no le importa a nadie, mientras no se está en emergencia, y convertir en noticia esa necesidad de cambio.

CINCO: la INVESTIGACIÓN en agenda

Durante las Mesas de Trabajo sobre las coberturas de desastres y catástrofes (2013) se recapitó sobre la necesidad de desarrollar investigaciones en profundidad que operen como espacios de reflexión por fuera de la situación de emergencia y se destacó la conveniencia de abordar el análisis de las circunstancias causales de los desastres, ya que no trabajar en las causas potencia la posibilidad de que pueda reiterarse una situación similar. Para ello se mencionó la importancia de avanzar en la producción de programas con especialistas, más allá de los actores inmediatos afectados por la catástrofe y recurrir a centros de estudios para ampliar los recursos con los que los medios abordan estos temas.

IV ANEXO

Entidades Nacionales Oficiales

Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios

www.minplan.gov.ar

Hipólito Yrigoyen 250 (C1086AAB) - CABA - Argentina

Tel.: (011) 4349-7465

Subsecretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda

www.vivienda.gov.ar

Esmeralda 255 (C1035ABE) - CABA - Argentina

Tel.: (011) 5071-9711

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

www.trabajo.gov.ar

Leandro N. Alem 650, piso 11 (C1001AAO) - CABA - Argentina

Prensa: Tel.: (011) 4310-6110 / 6114 / 5771 / 5927 / 5767

Fax: (011) 4310-6107

Ministerio de Defensa

www.mindef.gob.ar

Azopardo 250 (C1107ADB) - CABA - Argentina

Tel.: (011) 4346-8800

Ministerio de Salud

www.msal.gov.ar

Av. 9 de Julio 1925 (C1073ABA) - CABA - Argentina

Prensa: Tel.: (011) 4379-9000 / prensa@msal.gov.ar

Audiencias Ministro: (011) 4379-9055

Ministerio de Seguridad

www.minseg.gob.ar

Gelly y Obes 2289 (C1425EMA) - CABA - Argentina

Secretaría de Seguridad: (011) 5278-9703

Secretaría de Cooperación con los Poderes Judiciales, Ministerios Públicos y

Legislaturas: (011) 4809-1680

Secretaría de Coordinación, Planificación y Formación: (011) 4809-1557

Ministerio de Desarrollo Social

www.desarrollosocial.gov.ar

Av. 9 de Julio 1925, piso 19 (C1073ABA) - CABA - Argentina

Teléfono: (011) 4379-3600

Asociaciones nacionales e internacionales

Organización Panamericana de la Salud

Marcelo T. de Alvear 684, piso 4 (C1058AAH) - CABA - Argentina

Tel: (011) 4319-4200 - Fax: (011) 4319-4201

www.paho.org/arg - info@arg.ops-oms.org

Naciones Unidas – Secretaría de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres en las Américas

Apartado 0843-03441 - Panamá City, Panamá.

Tel.: (507) 317-1120 - Fax: (507) 317-0600

www.eird.org/americas/index.html - eird@eird.org

Cruz Roja Argentina

Hipólito Yrigoyen 2068 (C1089AAN) - CABA - Argentina

Tel.: (011) 4952-7200

www.cruzroja.org.ar - info@cruzroja.org.ar

Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC)

<http://www.ifrc.org>

Médicos Sin Fronteras - Oficina en Argentina

Tel.: (011) 5290-9991 / 5290-9151

www.msf.org.ar - msf-argentina@barcelona.msf.org

Prensa: prensa@msf.org.ar

Consejo Nacional de Bomberos Voluntarios de la República Argentina

Hipólito Yrigoyen 1628, piso 2 - CABA - Argentina

Tel.: (011) 4124 5551 / 5564 (Líneas Rotativas)

www.bomberosra.org.ar | *Prensa:* pyc@bomberosra.org.ar

Centro Regional de Información sobre Desastres para América Latina y el Caribe (CRID)

Iniciativa multi-organizacional apoyada por OPS/OMS, la Secretaría de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres (ONU/EIRD), la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias de Costa Rica (CNE), la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja (IFRC) y el Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central (CEPREDENAC).

<http://www.cridlac.org/>

Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción de Riesgo de Desastres

Creada en diciembre de 1999, la UNISDR (por sus siglas en inglés), Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres y secretariado de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres; es el punto focal del sistema de las Naciones Unidas designado para coordinar la reducción del riesgo de desastres y para asegurar sinergias entre actividades de las Naciones Unidas y organizaciones regionales en torno a la reducción de desastres y actividades en los campos socioeconómicos y humanitarios.

<http://www.eird.org/americas/>

Organización Meteorológica Mundial

<http://www.wmo.ch/Welcome-sp.html>

Centro Latinoamericano de Medicina de Desastres -CLAMED- de Infomed / Red de Salud de Cuba

<http://www.sld.cu/sitios/desastres/>

Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina (ARED)

La Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina - LA RED - se formó en agosto de 1992, en la ciudad de Limón en el caribe costarricense. En-redando y Des-enredando a un importante número de instituciones y profesionales del continente americano como respuesta a la necesidad de estimular y fortalecer el estudio social de la problemática del riesgo y definir, a partir de ello, nuevas formas de intervención y de gestión en el campo de la mitigación de riesgo y prevención.

<http://www.desenredando.org/>

Oficina de Asistencia para Desastres del Gobierno de los Estados Unidos, América Latina y el Caribe (OFDA/LAC)

http://transition.usaid.gov/our_work/humanitarian_assistance/disaster_assistance/

Instituto Internacional para la Seguridad de la Prensa (INSI, por sus siglas en inglés)

INSI es una coalición de las organizaciones de medios y apoya a grupos dedicados a la seguridad del periodista en ambientes peligrosos. Ofrecen entrenamiento de seguridad y publican en el portal sugerencias, consejos y artículos guía sobre la preservación de la integridad de los periodistas.

www.newssafety.org

Fundación Rory Peck

La Fundación Rory Peck Trust apoya a los periodistas freelance y promueve su bienestar y seguridad.

www.rorypecktrust.org

Instituto Poynter para Estudios de Medios (Estados Unidos)

Es un instituto de periodismo sin fines de lucro, en cuya web se puede acceder a artículos de análisis acerca de la cobertura periodística en todo tipo de temas – incluyendo desastres naturales y drama-, como así también a cursos online.

www.poynter.org

<http://about.poynter.org/training>

Portales informativos

Red de la Iniciativa de Comunicación

Portal informativo y plataforma de participación respecto de temas en comunicación y medios en clave de desarrollo para Latinoamérica y el Caribe

www.comminit.com

Desinventar.org

Sistema de Inventario de Desastres de pequeños, medianos y grandes impactos en América Latina

www.desinventar.org

Red de Información humanitaria para América Latina y Caribe

Es un portal informativo basado en el Acuerdo Marco de Cooperación firmado entre OCHA (Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios / ONU), SICA (Sistema de la Integración Centroamericana) y CEPREDENAC (Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central) en 2006.

Esta Red, provee información de contactos, proyectos y actividades de los principales actores presentes en los países, agencias del Sistema de Naciones Unidas, Movimiento de la Cruz Roja, ONGs, institutos, medios de comunicación, y agencias de cooperación activas en la región.

www.redhum.org

Proyecto de Apoyo a la Prevención de Desastres (PREDECAN) en Comunidad Andina

Es una iniciativa de los países andinos (Bolivia, Perú, Colombia, Ecuador), representados por la Secretaría General de la Comunidad Andina con el soporte financiero de la Comisión Europea, diseñado y ejecutado para mejorar los servicios en el área de gestión del riesgo en la subregión andina, a través del fortalecimiento

de políticas nacionales, de instituciones y de la coordinación de actividades en estas áreas.

El Proyecto tuvo como objetivo general contribuir a la reducción de la vulnerabilidad de las personas y bienes expuestos a los peligros y riesgos naturales y promover el desarrollo sostenible en los países de la Comunidad Andina y se enmarcó dentro de las políticas regionales en el tema de prevención y atención de desastres reflejadas en la EAPAD y en el Marco de Acción de Hyogo (MAH)

www.comunidadandina.org/predecan/

Biblioteca Virtual Andina para la Prevención y Atención de Desastres de la Red de Centros de Información sobre Prevención y Atención de Desastres en la Subregión Andina (Red BiVa-PaD)

www.bivapadcolombia.org

Desastres.org

Portal de noticias sobre desastres naturales

Desaprender.org – Comunidades más seguras y mejor preparadas

Portal informativo para potenciar la reducción del riesgo en la región latinoamericana de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, la Cruz Roja Finlandesa y la Dirección de Ayuda Humanitaria de la Comisión Europea – ECHO

Sección de herramientas sobre comunicación y gestión de riesgo

<http://www.desaprender.org/tool/information-managment>

Diccionario de Vocabulario Controlado (DVC) sobre Desastres del Centro Regional de Información sobre Desastres para América Latina y el Caribe (CRID)

<http://vcd.cridlac.org/index.php/Pr%C3%B3logo>

Material bibliográfico

En castellano

“Manual de procedimientos en emergencias”. Centro de Entrenamiento de Bomberos Profesionales. Octubre, 2000.

<http://preparativosyrespuesta.cridlac.org/XML/spa/doc18217/doc18217-contenido.pdf>

“Guía de la Organización Mundial de la Salud para planificar la comunicación en casos de brotes epidémicos”. OMS, 2008.

http://www.paho.org/spanish/ad/WHO_OutbreakCommPlanningGuide_SP.pdf

“Comunicando el desastre: Comunicación social preventiva y de emergencia en zonas sísmicas. Extensivo a otros desastres”, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Octubre, 1995.
<http://www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/spa/doc8328/doc8328.htm>

Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional, Universidad del País Vasco.
<http://dicc.hegoa.efaber.net>

“Guías de Respuesta” y “Archivos de Desastre” del Área de Preparativos para situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre. Organización Panamericana de la Salud.
www.paho.org/desastres

“Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres”. Organización Panamericana de la Salud. Julio 2009.
<http://preparativosyrespuesta.cridlac.org/XML/spa/doc17678/doc17618-contenido.pdf>

“Los desastres vistos desde una óptica diferente. Detrás de cada efecto hay una causa. Guía para los periodistas que cubren la reducción del riesgo de desastres”. Estrategia Internacional de Reducción de Desastres (EIRD) de Naciones Unidas. Mayo 2011.
http://www.zaragoza.es/ciudad/medioambiente/onu/es/detallePer_Onu?id=290

Manual de Protección “Noticias en Vivo”, de la Federación Internacional de Periodistas. Año 2003
<http://www.ifj.org/assets/docs/060/058/9728f3c-2a0903a.pdf>

El manual para periodistas de Reporteros Sin Fronteras
Una guía sobre seguridad, primeros auxilios, precauciones de salud para tomar antes viajar e informar desde zonas de guerra.
<http://es.rsf.org/guia-practica-30-04-2009,32823.html>

Naciones Unidas. Marco de Acción de Hyogo, 2005-2015. Aumento de la resiliencia de las naciones y las comunidades antes los desastres. Revisión de medio término 2010-2011.
http://www.unisdr.org/files/18197_provisionalspanishversionmidtermrev.pdf

“Preparación del Periodista y del Medio Informativo para Situaciones de Desastre” Nicaragua. Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales (INETER). Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central (CEPREDENAC). Mayo 2002.

www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/spa/doc14071/doc14071-3.pdf

En inglés

“Effective Media Communication during Public Health Emergencies”.

A WHO Handbook, 2005.

“Comunicación mediática efectiva durante emergencias de salud pública”.

Organización Mundial de la Salud, 2005.

http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_31/en/

“Crisis Emergency Risk Communication by Leaders for Leaders. Be First, be right, be credible”. United States Centers for Disease Control and Prevention (CDCP).

“Comunicación ante situaciones críticas de emergencia por líderes para líderes. Se el primero, asertivo, creíble”. United States Centers for Disease Control and Prevention (CDCP).

www.bt.cdc.gov/erc/leaders.pdf

“Crisis and Emergency Risk Communication”. United States Centers for Disease Control and Prevention - CDCP, 2012.

“Comunicación de Riesgo de Emergencia y Crisis”. United States Centers for Disease Control and Prevention - CDCP, 2012.

<http://www.bt.cdc.gov/cerc/>

“Considerations in Risk Communication: A Digest of Risk Communication as a Risk Management Tool”. United States Environmental Protection Agency. May, 2002.

“Consideraciones en Comunicación de Riesgo: Guía de comunicación de Riesgo como una herramienta de administración del riesgo”. United States Environmental Protection Agency. Mayo 2002.

<http://nepis.epa.gov/Adobe/PDF/30004IGG.pdf>

DART Center for Journalism and Trauma

Es un centro creado por la Escuela de Periodismo de la Universidad de Columbia. Está dedicado a promover la cobertura ética, informada y efectiva respecto de violencia, conflicto y tragedia.

Publicaciones: <http://dartcenter.org/publications>

Artículos:

“Cubrir el drama, impacto en periodistas”:

<http://dartcenter.org/content/covering-trauma-impact-on-journalists>

“Cubrir el drama, impacto en el público”:

<http://dartcenter.org/content/trauma-coverage-impact-on-public>

“Disaster and Crisis Coverage”

“Cobertura de crisis y desastres”

Deborah y Sherry Ricchiardi - International Center for Journalists (ICFJ) / Advancing Quality Journalism Worldwide Potter. 2009.

http://www.newssafety.org/images/stories/pdf/safetyresource/guides/ICFJ_disaster_ENG.pdf

“First Aid Handbook” – Thomson Reuters Foundation

“Manual de Primeros Auxilios” – Fundación Reuters

<http://www.newssafety.org/page.php?page=4895&Itemid=100119>

V- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camps, Sibila (1999): *Periodismo sobre catástrofes*. Buenos Aires: Paulinas.
- Dart Center para el periodismo y el trauma (2003): *Tragedias & Periodistas. Guía para una cobertura más eficaz*, en www.dartcenter.org
- Morales Monzón, Carlos (2006): *Manual "Periodistas por la gestión del riesgo de desastres". Una guía para el trabajo informativo que puede salvar vidas*, en www.noticiasyriesgo.com. Guatemala.
- Organización Panamericana de la Salud (2009): *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuesta*. Washington, D.C: OPS.
- Smith, Frank (2012): *Manual de seguridad para periodistas. Cubriendo las noticias en un mundo peligroso y cambiante*. USA: Comité de Protección para Periodistas.
- Tomkins, Al (2013): "Cubriendo lo que sigue a las explosiones en Boston", en Poynter Institute for Media Studies, www.poynter.org. Publicado el 17 de abril de 2013.
- UNESCO (2011): *Manual de gestión de riesgos de desastre para comunicadores sociales. Una guía práctica para el comunicador social comprometido en informar y formar para salvar vidas*. Perú: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- VV.AA. (2013): *La Ley de la Comunicación Democrática. Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual 26.522*. Buenos Aires, Universidad Nacional de Quilmes y Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Esta Guía fue posible gracias a la intervención y participación de: Sergio Elguezábal, Miriam Lewin, Marita Sagardoyburu, Carlos Marrero, Julián Caposo, Carolina Balderrama, Gabriel Russo, Edgardo Esteban, Liliana Arias, Eduardo Barcelona, Yolanda Machado, Mariela Fumarola, Gabriel Torres, Javier Kurcbart, Ricardo Granata, Ernesto Ybáñez, Gustavo Secreti, Enrique Pareta, Félix Arnaldo, Víctor Taricco, Julio Barrios, Gustavo Bruzos, Gustavo Nicolau, Carlos Alberto Marino, Roberto Omar Zorrilla, Marina Almirón, Raúl Ferrari, Javier González, Emiliano Rossi, Gustavo Yáñez, Conrado Yasenza, María del Carmen Gallo, Alejandra Cebrelli, Daniela Gisbert, Lucas Laviana, Gabriel Michi, Pablo Bilyk, Santiago Albarracín, Leandro Moreno, Pablo Antonini, María Elena Tosetti, Eduardo Aller, Noelia Durante, Michael Francis, Hugo Ruano, Paula Ceuninck y Candela Cedrón.
