

Luis Tala E Daniel el Catacora Quispe-Marco Antonio Mamani Luna-Lázaro Huamán Calle Yessica Mamani Mamani-Fredy Márquez Coaquira-Magda Fernández Vizcarra-Alayn Limber Jimenez Vizcarra-Flor María Centeno-Alfredo Martín Centeno Centeno-Manuel Lara Ipana-Alberto Alejandro Portocarrero Richarti-Yoni Gabriela Durand Hosnayo-Ana Esperanza Guevara Sánchez-Gustavo E- Gómez Moscoso-Eusebia Soledad Mendoza Manchego-Nilo Jiménez Raniagua-Carlos Lima Flores-Pamela Indira Blas Castro-Freddy Ticona Gonzáles-Juan Vizcarra Sánchez-Teófilo Peñaloza Chávez-Rómulo Cutimbo Paúcar-John Chevarría Arias-Víctor Cruz Jaliri-Yoni Mamani Centeno-Arturo Briceño Calle-María Guadalupe Avila Romero-Pilar Limaco Ñique-Miryam Soledad Linares Zúñiga-Rosa Fernández Fernández-

**Periodismo en emergencia**

**Periodismo en emergencia**

**Periodismo en emergencia**

**Periodismo en emergencia**

**GUÍA práctica**

**para COMUNICADORES**

Victor Hugo Luna Fernández-Marcos Chambilla C-Richard Coaquera Luna-Edgar Nina Anchapuri-Thalo Torres Cabrera-Juan Carlos Sarmiento C.-Ibet Bellido Urquizo-Jesús Cotrado Llica-Doris Chumpitaz Quispe-Elmer Málaga Aldana-Julio César Uchasara-Víctor Hugo Contreras S.-José Luis Palo Tamayo-Jaime Mamani Gallegos-Agustín Toledo Murillo-Jorge Gutiérrez del Carpio-Santiago Paucar Supo-Juan Carlos Alfaro Zevallos-Clever Flores Ticona-David E. Salamanca Tejada-Francisco Cueva Vera-Víctor A. Maldonado Rivera-Javier Lira Andrade-Joana Paucar Gonzáles-Luz V. Ticona-Diana María Laguna Laguna-René Flores Colque-Carmen Miranda Ticona-Iván Yupanqui Cáceres-Flavio Sierra Cahuata-José Luis Briceño Mamani-Fredy Salinas Medina-José Bravo Russo-Javier Lozada Quiroz-Blanca Vizcarra Pinto-Rubén Cuentas Silva-Rubén Ticlavilca Godinez.

**OPS-MINSA**

# ÍNDICE

- Presentación .....	1
- Introducción.....	
- Capítulo 1: Puntos críticos de la comunicación en emergencia.....	
- Capítulo 2: Cómo actuaron los periodistas..... 1.1	
Capítulo 1: Puntos críticos de la comunicación en emergencia.....	
- Capítulo 2: Cómo actuaron los periodistas..... 1.1	
Capítulo 1: Puntos críticos de la comunicación en emergencia.....	
- Capítulo 2: Cómo actuaron los periodistas..... 1.1	
Capítulo 1: Puntos críticos de la comunicación en emergencia.....	
- Capítulo 2: Cómo actuaron los periodistas..... 1.1	
Capítulo 1: Puntos críticos de la comunicación en emergencia.....	
- Capítulo 2: Cómo actuaron los periodistas..... 1.1	
Capítulo 1: Puntos críticos de la comunicación en emergencia.....	
- Capítulo 2: Cómo actuaron los periodistas..... 1.1	

*"Toda la población respondió con bastante pánico ya que se comentaba que se iba a salir el mar. Fue entonces cuando decidí salir y estar más informada. Me tuve que pasear por muchos lugares y preguntar a la Marina y otras instituciones, sin importarme lo que pudiera pasar.*

*Mi único objetivo en ese momento fue tranquilizar a la población e informarles más para que tomen precauciones para lo que venga después.*

*La verdad es que la gente no está preparada para un sismo, ya sea pequeño. Creo que lo más importante es prepararse e informarse por medio de la prensa. Eso me hace sentir más importante y seguir adelante con mi labor de periodista.*

*No puedo ocultar que yo también tuve temor a que me pasara algo, pero amo mi trabajo".*

**TERREMOTO/ Ilo, 23 de junio 2001**

"En el valle y puerto de Ilo salió la mar casi media legua valle arriba arrancando muchas higueras antiguas, ahogándose 11 indios e hizo pedazos una fragata de más de dos mil arrobas de porte que estaba en el astillero casi acabada. En la Villa de Camaná hizo la mar sus tres acometidas y retiradas, subiendo valle arriba mas de media legua, destruyendo todo lo que halló en aquel espacio y recogiendo 40 personas que murieron ahogadas. En el puerto de pisco, se retiró el mar y volvió furiosamente a tierra inundando todo el pueblo y corriendo gran trecho tierra adentro. En el puerto del Callao el mar no salió con tanto furia como en otras partes, hubo un golpe de agua que sin entrar en el, lo dejó hecho una isla, de manera que por algunos días no se podía pasar de Lima a Callao, sin atravesar un gran charco. Donde la mar hizo más estragos con flujos y reflujos fue en la ciudad y puerto de Arica".

**TSUNAMI/Terremoto Arequipa**

**Sur del Perú, 24 nov 1604**

**Padre Bernabé Cobo, Historia del Nuevo Mundo**

## PRESENTACIÓN

El sábado 23 de junio del 2001 parecía transcurrir en el Perú como cualquier otro. Las familias estaban entregadas a sus quehaceres habituales, los trabajadores dejaban sus actividades para dedicarse a disfrutar de un buen fin de semana.

De pronto, un estruendo que parecía venir del centro mismo de la tierra, seguido de un intenso movimiento, sacó a los pobladores del sur del país de su tranquilidad sabatina. Eran las 3.30 de la tarde y se había producido un terremoto de 6,9 grados, uno de los más violentos que se recuerde en esa zona.

Lo que ocurrió en las ciudades de Camaná, Arequipa, Mollendo, Moquegua, Ilo, Tacna, Puno y otras, en los momentos posteriores al sismo sólo lo conocieron quienes lo vivieron. En el resto del país se empezaron a vivir horas de gran confusión porque el terremoto había provocado el colapso momentáneo de los servicios básicos y con ello, la suspensión de las comunicaciones telefónicas, las emisiones de radio y TV y el acceso a internet y al correo electrónico.

Sin embargo, ese día el Perú estaba por vivir una de sus horas más críticas. En este caso, en materia política: Vladimiro Montesinos, uno de los hombres que tejió la que quizá sea la más grande red de corrupción de toda la historia peruana, fue capturado en Venezuela y su deportación al Perú era inminente.

Podría parecer que estos hechos no tienen ningún vínculo entre sí, pero para los periodistas de las localidades afectadas sí lo tuvo porque, como ellos mismos lo expresan, "Montesinos se robó el show ..", y con ello la atención de las principales autoridades del gobierno central

No obstante, autoridades y expertos en desastres del Ministerio de Salud, OPS/OMS, UNICEF, Defensa Civil y otras instituciones se reunieron para hacer coordinaciones, definir acciones a realizar y viajar a las zonas afectadas. Además de las gestiones obvias como elaborar un listado de medicamentos, evaluar la infraestructura y equipamiento hospitalario, establecer una Sala de Situación, etc., la Organización Panamericana de la Salud junto con el Ministerio de Salud decidieron propiciar un acercamiento con los medios de comunicación y periodistas de Moquegua, Tacna y otras ciudades, para conocer sus principales necesidades en cuanto al tratamiento de la información en la emergencia.

Fue así como se realizaron los primeros encuentros entre la Representante de la OPS en el Perú, Marie-Andree Diouf con los hombres y mujeres de prensa de esas localidades, de los que surgió la propuesta de realizar dos talleres para periodistas y comunicadores institucionales con la finalidad de evaluar el trabajo

desarrollado por los medios de comunicación, las instituciones y la comunidad en la etapa de crisis.

De ese ejercicio deberían surgir recomendaciones para la labor de los medios y de las instituciones –individualmente y entre sí- así como con la comunidad, todo ello con miras a lograr un adecuado manejo de la información en épocas de emergencia.

Es así como surgió el proyecto de sistematizar los resultados de ambos talleres para dar forma a un Manual de Periodismo en la Emergencia que recogiera la experiencia de los comunicadores de las regiones que fueron afectadas por el sismo del 23 de junio del 2001, y que, por extensión se convirtiera en una guía práctica para quienes estén cumpliendo una tarea similar en situaciones de desastre.

*"Antes del terremoto estuve listo para hacer una filmación del cumpleaños de un niño. Eran las 3.15 de la tarde. Llegamos a la casa, pero no encontramos a nadie. Aprovechamos para estacionar bien el carro porque estaba obstruyendo el paso de otros vehículos. Eran las 3.40 y de pronto se sintió un movimiento como si una máquina pesada estuviera aplanando el piso. Un rodillo... Pensaba que un debajo de la vereda había un túnel o algo como hueco. Luego se comenzó a mover la tierra. Todos gritaban ¡Tembloooooor! El piso se movió más y más. La gente gritaba, cayeron trozos de techo, terrones de adobe, yeso, viento, polvo. Gritos, sólo gritos de la señora que iba conmigo en el taxi. El chofer lloraba. Yo, parado en medio de la calle mirando cómo la gente recién salía de sus casas. Un señor salió corriendo y de su boca sólo salía "mi hija, mi hija..." Yo le dije: "sereno, cálmese, no llore, ya pasó..." Pasado el temblor me fui al canal donde trabajo como reportero, pero no encontré a nadie, no había filmadora. Me fui a ver a mi hija, a mi familia y a las dos horas regresé al canal a realizar mi labor. La gente lloraba, unos gritaban "no tengo ayuda..."*

**Moquegua**

## INTRODUCCIÓN

El presente manual es el resultado de un esfuerzo colectivo de 70 periodistas y representantes de medios de comunicación e instituciones de Moquegua, Ilo Tacna, Arequipa y Lima, de los cuales 17 son mujeres y 53 hombres. Representaron a Moquegua e Ilo, las radios, Contisuyo, Studio 97, Radio TV Primavera, Moquegua, Minería, Telespacio, Radio TV Olivar, Super Estero, Austral, Sabor y CPN; los canales 21, Telesur y telecable; los medios escritos, Moquegua, Correo, El Puerto, revista Cable club y el semanario Cable club; y comunicadores del Ministerio de Salud y las direcciones de Salud de Arequipa, Moquegua y Tacna

Por Tacna estuvieron presentes las radios, Boulevard, Caplina, Concorde, CPN, La Estación, Líder, Máxima, Power y Tacna; asimismo, el diario La República y la revista Eco Vecinal; Panamericana Televisión, Canal 4 y Canal A, a los que se sumaron miembros de los equipos de prensa y participación comunal de la Disa Tacna, Hospital Hipólito Unanue, la Universidad Jorge Basadre y el Ministerio de Salud.

Los talleres se denominaron **“Periodismo en la Emergencia. Experiencia Local y desafíos ante la reconstrucción”** y se llevaron a cabo entre el 12 y el 20 de setiembre del año 2001 y durante sus jornadas se recogieron las experiencias y sentimientos –quizá contradictorios- de este grupo humano, surgidos ante un evento que los tocó como personas y a la vez como profesionales.

El presente Manual de Periodismo en Emergencias pretende contribuir a que en materia de eventos considerados como emergencias, tanto el periodista como el comunicador institucional tengan a mano una herramienta de consulta nacida de un suceso real y complementado con aportes de diversos autores y con experiencias que han dado resultados en contingencias análogas

El tema del periodismo en emergencias no se agota en este manual; por ello es que lo ponemos en sus manos como una mera aproximación que estamos seguros será perfeccionada con cada nueva experiencia en la cual estos conceptos, recomendaciones y compromisos sean aplicados.

A grandes rasgos, este manual tiene tres áreas. La primera se refiere a los principales puntos críticos del trabajo periodístico -así como una serie de estrategias para remontarlos- partiendo del hecho de que toda acción de los medios de prensa tiene su correlato en la tarea que desempeñan las instituciones en eventos como el que da motivo a este manual.

Otra sección es una evaluación del accionar de las diversas instituciones que cumplieron un papel de protagonistas durante la emergencia, así como sugerencias para un acercamiento a la misión que cumplen los periodistas.

Y un tercer gran apartado lo constituyen las recomendaciones que formulan los participantes de los talleres a la propia comunidad, a la que no excluyen de la responsabilidad en el administración de las emergencias.

Queremos destacar que un gran número de participantes en los citados talleres ejerce, además del periodismo, otras profesiones como la de maestros de escuela y de universidades, abogados, e, incluso, contadores. Esto hace ver que las comunicaciones están vinculadas al quehacer del ser humano, pues a través de ellas es posible trabajar por un mejor estándar de vida para quienes nos rodean.

*“Mi primer impulso aquel día fue llamar a mi casa para saber de mi hijo. Logré comunicarme y todo estaba bien, seguidamente busqué información del epicentro pero se suspendió el servicio telefónico y el fluido eléctrico no llegó hasta el día siguiente. No había ningún medio de información masiva. Nuestro instinto periodístico nos llevó a averiguar la magnitud del daño, cuánto desastre causó este evento de la naturaleza, pero las pistas con piedras y trozos de construcción entorpecían el paso de las unidades de transporte.*

*El panorama de ese entonces era deprimente, no puedo precisar cuántas viviendas destruidas hubo en ese sector, pero luego se supo que Ciudad Nueva fue la zona de mayor desastre porque es un área sísmica. Hubo manzanas completamente destruidas, casas completas de uno, dos y hasta tres pisos en escombros; propiedades de humildes pobladores derrumbadas. Familias enteras aquel día durmieron en las calles.*

*A los 15 minutos salió al aire Radio Tacna. En un principio hubo buena intervención ya que se informó del epicentro y sus consecuencias, pero a los 40 minutos aproximadamente se dio mucha cobertura a la población, que a través de sus vivencias fue acrecentando el pánico. Nunca estuve de acuerdo con ello, faltó tratamiento y procesamiento de información.*

*El medio se convirtió en un canal que transmitió pánico colectivo, en lugar de motivar una cultura para afrontar el desastre.*

*En la comunidad hubo total desorganización, no tenían conocimiento de cómo actuar y a quién acudir; las instituciones competentes no demostraron estar organizadas, les faltó trabajar coordinadamente con los medios de comunicación masiva.*

*Los días siguientes, la población requería de apoyo en vivienda y alimento, pero no hubo una acertada distribución, no faltaron aquellos malos dirigentes que lucraron con la necesidad de la comunidad. Se inflaron las cifras de requerimiento y muchas personas que requerían apoyo no lo recibieron y aún no logran recuperarse física ni psicológicamente.”*

**Diana Laguna-Tacna**

## PRINCIPALES PUNTOS CRÍTICOS

La evaluación realizada por los periodistas y comunicadores institucionales, tuvo como una de sus metas principales identificar los puntos críticos del trabajo post desastre realizado por los medios de comunicación, tanto en lo que se refiere a su propio ejercicio, como a sus relaciones con las organizaciones de apoyo y el público en general (la comunidad).

Entre los puntos críticos más importantes, se puede mencionar:

- **Desconcierto general.**- Pánico inicial y posterior frustración de los periodistas por no poder realizar su trabajo debido al corte de fluido eléctrico y del servicio telefónico.
- **Falsas percepciones.**- Se ha logrado distinguir que hay creencias erróneas sobre lo que "el otro" debe hacer o cuáles son sus competencias.
- **Contradicciones.**- Los periodistas no creyeron o cuestionaron a las autoridades cuando anunciaban un posible tsunami en Ilo. En cambio, en la ciudad de Camaná, la mayoría de las muertes ocurrió porque las personas no abandonaron las playas. ¿Cuál fue el papel de los medios?
- **Conductas inapropiadas.**- Los medios hicieron eco de rumores sin ningún sustento y prestaron su voz a personas poco calificadas como voceros.

*"Fue la primera vez que vivimos y presenciamos un desastre natural de tal magnitud que nos atrapó desprevenidos en casa. De ahí salimos como estábamos vestidos, viendo la desesperación y llanto de vecinos mayores en la calle, que creo que debieron guardar cierta compostura ante los niños.*

*Después del movimiento telúrico pasó por la avenida Miramar (Ilo) la unidad móvil de los bomberos que perifoneaban para que de inmediato se evacúe a la población a las partes altas del cerro (ante la presunción de un tsunami).*

*Esto creó más confusión porque los voceros encargados de brindar esta información que eran de Defensa Civil no comunicaban nada, ni siquiera por la radio que estaba al aire. Asimismo, hubo desorden y aprovechamiento de taxistas que elevaron sus costos para trasladar a la gente a los cerros.*

*Las zonas de refugio señaladas por las autoridades quedaron de lado porque entendidos en la materia manifestaban que era ilógico que un tsunami llegara hasta Miramar.*

*Me parece que no hubo coordinación entre los integrantes de Defensa Civil porque no se informaba a nivel nacional como lo hacían otras ciudades afectadas (Moquegua, Camaná, etc.)"*

Ilo



## CÓMO ACTUARON LOS PERIODISTAS

Los medios informativos, y a través de ellos los periodistas, cumplen un papel importante en la mitigación y atención a la población en etapas de crisis post desastres y eso nadie no duda. Es una forma casi de supervivencia que tras un sismo, el público "se conecta" al medio que tenga más a mano. Por lo general, éste es una radio a pilas, pues es frecuente que el fluido eléctrico quede suspendido.

Pero no todo lo que "dicen" los medios es cierto al 100%. Hasta las alertas o primicias suelen estar "pintadas de rojo" porque se apela al sensacionalismo en aras de la venta del periódico o del aumento de la audiencia de una emisora. Otras veces ocurre que los artículos o reportes para radio o TV son elaborados por reporteros inexpertos y poco entrenados para trabajar temas de desastres.

La reciente experiencia en el sur del Perú ha permitido evaluar los sentimientos y acciones antes, durante y después del terremoto de los cronistas que tuvieron a su cargo el manejo de la información, así como su interrelación con los organismos públicos. Ello ha permitido reconocer aspectos que pueden ser reorientados para un mejor trabajo con la colectividad.

### CARENCIAS

- Faltó capacitación en materia de emergencias
- Manejo y tratamiento inadecuado de la información. En vez de calmar, crearon pánico en la población
- No supieron identificar ni elaborar mensajes adecuados
- El lenguaje empleado no fue el adecuado
- Malas relaciones con las instituciones
- Incentivaron el asistencialismo
- Carecieron de recursos profesionales para dar un enfoque novedoso a las informaciones. Se dio prioridad a cifras de muertes o heridos
- Desconocimiento de fuentes para confirmar o solicitar información
- Faltó personal y equipos para cubrir la coyuntura generada por la emergencia
- Insuficientes habilidades para "negociar" con las instituciones para que les provean de información
- Desorganización del gremio periodístico
- Competencia entre medios por "la primicia"
- Los medios dieron un carácter político a las informaciones
- Algunos medios trabajaron bajo la premisa de que "la muerte vende"

## EXITOS

- En Ilo todos los medios se plegaron a una "maratón" organizada por una radio. La información se canalizó a través de la única radio que estaba en funciones.
- En Tacna ocurrió lo mismo con radio Tacna. Los periodistas encontraron en esa radio un canal para llegar al público.

*"El trabajo periodístico durante la emergencia del terremoto primero fue penoso por ver la situación crítica en que la gente nos buscaba para que enfoquemos sus casas y con ello ayudarlos a conseguir aportes materiales. Las autoridades estuvieron desorganizadas en cuanto a información oficial. Luego del terremoto no emitieron ningún informe oficial del desastre, muertos y pérdidas materiales. Esta información se la guardaron en vez de ofrecerla a los medios. Primero se dedicaron a solucionar problemas de vías de comunicación porque las pistas habían resultado afectadas por derrumbes.*

*A la semana siguiente empezaron a llegar las donaciones de todo lado, pero no se distribuía rápidamente, sino a través de trámites y colas de los damnificados desde muy temprano. Esto molestó a la población, que reaccionó empezando a hacer "ollas comunes" para procurar el sustento para sus familiares. Pero luego esto generó pleitos entre los vecinos que cada vez querían más".*

*Como periodista recorría la ciudad todos los días, especialmente San Francisco, en donde la pobreza se agudizó más. Mi labor fue hacer reportajes mostrando la realidad; los casos eran realmente tristes. Las entrevistas a autoridades eran difíciles de conseguir porque estaban en reuniones privadas con el Comité de Emergencia*

*La comunicación pudo haber sido mejor si los periodistas hubieran tenido todos los medios para hacer llegar la real situación de Moquegua a Lima porque las noticias nacionales le quitaron importancia al terremoto con la captura de Montesinos el mismo día del terremoto.*

*Las instituciones no promocionaron cómo enfrentarnos a un desastre. Sus estrategias fueron desordenadas."*

**Moquegua**

## ACCIONES PROPUESTAS

Uno de los puntos que mereció un amplio debate coincidentemente en las dos localidades donde se realizaron los talleres fue el de las acciones que deberían emprender los periodistas e instituciones en la comunidad ANTES de un evento considerado como emergencia.

Primeramente debemos referirnos al término **comunidad** que se emplea durante toda la extensión de ese Manual tanto en lo que se refiere a la actuación de los periodistas como de las instituciones y que es necesario precisar. El concepto **comunidad** resulta demasiado abstracto para utilizarlo de manera cotidiana quizá porque con él no logramos definir a un conjunto de personas con sus propios temores, creencias y circunstancias particulares que comparten intereses y vivencias comunes. Más bien, la palabra nos lleva a pensar en un ente con vida propia al que le reclamamos decisiones, autonomía, organización por su cuenta. Más bien deberíamos entender la palabra **comunidad** con las mismas atribuciones que le damos al concepto de **público en general**, es decir un grupo de personas con intereses heterogéneos, pero unidas por un único interés.

Lo dicho viene a colación porque muchas de las acciones propuestas por los periodistas se refieren al trabajo con la comunidad ANTES de un sismo, pero para abordar ese tema es importante reconocer previamente que es muy difícil conseguir que la comunidad o público en general se organice por iniciativa propia en torno a temas relacionados a emergencias, sobre todo antes de que ésta ocurra. Recordemos qué difícil resulta convocar a los residentes de un edificio o de una cuadra para asuntos que le son muy directos e inmediatos como la seguridad, el cobro de los servicios comunes, la limpieza de las calles, etc. Mucho más complicado, pues, será reunir a la "comunidad" para un tratar un tópico que preferiría obviar como son las desgracias o catástrofes, aunque se trate de prevención.

Estas consideraciones están estrechamente relacionadas al trabajo que se propone hacia la "comunidad" antes de una emergencia. En ese sentido, el debate está centrado en que es muy poco lo que la comunidad logra incorporar a sus asuntos cotidianos en materia de prevención. Y ésta no es una conclusión que desdeñe el interés de la comunidad por su integridad. Quizá tenga su asidero en que las familias más vulnerables dedican sus mayores esfuerzos a conseguir el sustento diario que a prevenir futuros peligros. El asunto que más les interesa es el hoy

Bajo esas premisas, una recomendación partida de los talleres de Moquegua y Tacna es que el trabajo que se realice DURANTE la etapa de emergencia y DESPUÉS de ella debe ser de tal impacto que haga remontar las deficiencias generadas ANTES.

*"23 de junio del 2001, 3:35 p.m. fecha y momentos que nunca se borrarán de mi mente. Gritos, llantos, ruidos estremecedores, polvo, angustia, preocupación; momentos difíciles para una persona que tiene familia, y sobre todo que trabaja para la sociedad en calidad de periodista.*

*En esos instantes me encontraba con mi familia en mi casa; al constatar que se encontraban bien, procedimos a buscar una zona segura, remover escombros y muebles que pudieran ocasionarnos más daño luego, si hubiera una réplica.*

*Imposibilitado de poder comunicarme por teléfono con mis demás familiares y esperanzado de que no les haya pasado nada, asistimos a los vecinos.*

*El corte de la energía eléctrica nos imposibilitó salir al aire en nuestra radio, pero comenzamos a registrar imágenes para poder difundirlas posteriormente a través del canal de televisión del cual soy Director de Prensa.*

*Luego que se restituyera el servicio telefónico, en mi condición de corresponsal de CPN Radio de Lima, procedí a informar a nivel nacional de lo que sucedió y sucedía en Moquegua con las narraciones y entrevistas a ciudadanos damnificados. Fue un nexa para que las autoridades del gobierno central puedan asistir con ayuda necesaria.*

*Después de todo considero que esta eventualidad nos ha demostrado que no estamos preparados como población para afrontar estas desgracias. Se han hecho tantos simulacros que nunca se tomaron con la seriedad del caso ni las autoridades ni los ciudadanos, pese que uno siempre invocaba a través de nuestros medios de comunicación que se tomen con la seriedad del caso".*

**Alberto Portocarrero Moquegua**

## **Conclusiones**

A continuación citamos las principales conclusiones de los Talleres respecto a la tarea que le compete a un periodista en situaciones de emergencia:

- La información debe estar orientada no a vender la noticia como desastre, sino a orientar a las personas sobre cómo prepararse y a dónde acudir cuando ocurra un desastre
- Informar con objetividad y sin exageraciones para no alarmar a la población
- Guardar un comportamiento ético
- Emitir mensajes que infundan calma y confianza
- Usar un lenguaje común entre todos los medios, pero que sea sencillo de entender
- Buscar fuentes oficiales para elaborar la información
- Ser creativos en la elaboración de mensajes alentadores
- Motivar a la comunidad para que participe en simulacros
- Prevenir con información objetiva, seria y veraz
- La capacitación debe ser permanente e integral
- Tratar el tema de la salud mental y defensa civil con apoyo de especialistas

- Implementar un Centro de Informaciones de Emergencia que designe funciones para los periodistas
- Propiciar la coordinación interinstitucional
- Los gremios o instituciones deben organizar a los medios de comunicación para una emergencia
- Si sólo un medio puede emitir su señal, transmitir toda la información a la mano por esa vía
- Contar con equipos logísticos de emergencia para informar a la población. En esto pueden apoyar las instituciones
- Fiscalizar que la ayuda llegue realmente a los damnificados

*“Una vez registrado el terremoto en la ciudad de Moquegua, la reacción de las autoridades motivó la preocupación de la población desesperada que por el nerviosismo que afrontaba sólo atinaba a clamar ayuda, la misma que fue creciendo con el transcurrir de las horas y la falta de comunicación que les permitía orientarse o sentirse protegidos.*

*Ellos querían que todas sus necesidades sean atendidas en su debida oportunidad por quienes tienen el deber de asumir sus funciones y responsabilidades al frente de las instituciones públicas y privadas en emergencia.*

*Como periodista he podido experimentar una enorme frustración e impotencia de no cumplir mi trabajo ante la comunidad por falta de comunicación con las autoridades locales, quienes se convirtieron en personas buscadas y no tuvieron el tino de establecer un centro de operaciones para desarrollar un plan estratégico de emergencia en forma permanente. Esta falta de comunicación y enlace con autoridades no me permitió cumplir mi labor; a esto se suma la falta de elementos técnicos.*

*El trabajo periodístico ante la comunidad se desarrolló de una forma interpersonal y procurando en lo posible llegar a más personas dentro de las limitaciones dadas. Lamentablemente la realidad de Moquegua en cuanto a medios de comunicación es sumamente preocupante, debido a que éstos no cuentan con equipos de emergencia que les permita operar en el menor tiempo posible para ser portadores de mensajes, recomendaciones y el aliento a una comunidad sumida en el nerviosismo”*

**Daniel Catacora  
Radio Contisuyo - Moquegua**

## MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Para efectos de brindar una orientación a los periodistas y/o comunicadores que tengan a mano este Manual, se ha considerado incorporar, además de los planteamientos surgidos de los debates en los dos Talleres "Periodismo en la Emergencia. Experiencia local y desafíos ante la reconstrucción", aquéllos que formulan las facultades de comunicación, expertos en manejo de información en emergencias y desastres, así como la experiencia en situaciones semejantes.

### Elaboración de mensajes orientadores

El contenido de los mensajes debe estar basado en las necesidades de la población. Lo que necesitan las personas es: calmarse, saber de sus familiares; si recibirán algún apoyo de las instituciones; si el peligro ya pasó, etc. Lo que no necesitan es: tener más temor del que ya tienen, desorientarse más de lo que están, etc

Antes de iniciar la elaboración de las notas periodísticas, el redactor debe tener presente que "El primer desastre es la emergencia y el segundo, la ayuda desorganizada. Su tarea es evitar que el manejo inadecuado de la información se convierta en el tercero".

*"Sinceramente, el terremoto del 23 de junio, me dejó traumada; no lo podía creer. Por tal motivo dejé de ir a la radio algunos días y me aboqué a trabajar en mi comunidad, en la Organización para Ayudas Posteriores, lo cual no fue muy rápido, pero al final hubo la participación de la gente. Además estuve en reuniones, conferencias ofrecidas por ingenieros, geólogos, etc. sobre desastres. Recuerdo al ingeniero Kunsina que daba a conocer a la población información precisa sobre el terremoto, pues los medios de comunicación malinformaban diciendo que iba a ocurrir otro terremoto de mayor grado, que iban a haber Tsunamis, etc., a lo cual el ingeniero dijo que no y explicó los motivos, los cuales di a conocer a mi comunidad y a mis alumnos. Después regresé a la Radio, sobre todo cuando se trabajaba con los coordinadores de comités, pues no eran atendidos rápidamente en sus pedidos por las instituciones. Luego llegó la ayuda que no fue suficiente y la comunidad no se sentía atendida. Hubo problemas entre coordinadores, pero mi labor era que lleguen a un entendimiento y sobre todo no pelear en esos momentos de desgracia".*

**Gabriela- Ilo**

Para que los mensajes resulten efectivos, es necesario que sean elaborados con el apoyo de técnicos o especialistas. En situaciones de emergencia, es común que en las primeras horas, e incluso días, las fuentes oficiales no estén disponibles para la prensa. En este caso son muy valiosos los "contactos" que el

periodista tenga en universidades, colegios profesionales u otras instituciones. Con su colaboración el periodista estará seguro de estar dando información técnica y adecuada, aunque no sea la oficial.

- Una clave para la preparación de los mensajes es que éstos proporcionen información útil para las tres situaciones relativas a una emergencia: antes, durante y después. Durante la fase previa, enfocar los mensajes a alertar a las personas sobre la posibilidad de un evento que afecte su salud, su medio ambiente o su colectividad (emergencia). Deberá proporcionarse datos sobre las formas de prevenir el desastre, las consecuencias que tendrá, a quiénes puede afectar, la manera de organizarse colectivamente para hacer frente al peligro, etc.
- Durante la etapa de emergencia, los mensajes deben estar dirigidos a tranquilizar y dar seguridad a la comunidad. Toda información que se brinde debe tener como finalidad reducir la ansiedad y el pánico generado por el imprevisto.
- Después del desastre, dirigir los mensajes a orientar a la comunidad sobre la importancia de ser pacientes, tener un comportamiento solidario con las personas o familias que están en la misma situación y trabajar en conjunto para aliviar los problemas surgidos, empezando por los más vulnerables. Por lo general, el redactor sucumbe ante la urgencia y las demandas de los ciudadanos afectados. Es conveniente recordar que tras un sismo, inundación, huayco o cualquier otra adversidad, **la primera ayuda proviene de los familiares, la segunda de los vecinos y la tercera de las autoridades.**
- Toda recomendación, además de ser clara y fácil de entender, debe posible de ser puesta en práctica.
- Los mensajes deben ser cortos; de ser posible con símbolos conocidos por toda la población a la que van dirigidos; no tendrán términos técnicos que confundan a las personas.

*“La radio troncal de transmisión informaba sobre los daños y víctimas del terremoto. Muchos sólo escuchaban Radio Tacna: era fin de semana y los sábados y domingos no se emitía noticias. El sector Educación informó a través del Director Regional Luis Pinto Carvajal, que la mayor parte de los colegios estaba en malas condiciones, que se suspendían las clases y que los colegios de Alto de la Alianza y Ciudad Nueva eran los más dañados.*

*La primera semana se instaló el COE y los comunicadores sociales comenzaron a hacer de las suyas, no se habían preparado para asumir su rol en un momento de desastre o emergencia. El sensacionalismo, la mal entendida primicia, aumentaron el pánico de la población. La ayuda comenzó a llegar de todas partes del mundo, y también comenzó la famosa olla común, en los distritos de Alto de la Alianza y Ciudad Nueva, lo mismo que en Nueva Tacna y Locumba”*

**Juan Carlos Alfaro  
Radio Líder**

### **Planificación de la Información**

El sismo que afectó el sur del Perú en junio del 2001 fue de tal magnitud que virtualmente "se les escapó de las manos" a los periodistas. El balance posterior determinó la conveniencia de una estricta planificación del trabajo informativo. Esta tarea puede ser asumida por los periodistas de un determinado medio o por todos los medios de una comunidad. En emergencias conviene que sea en conjunto para lograr mejores resultados; además una estrategia de esta naturaleza mejora la imagen de los medios participantes.

- La suspensión de los servicios básicos (electricidad, teléfonos y otros) es una oportunidad que no se puede pasar por alto para planificar el trabajo informativo entre los diferentes medios de una comunidad. En Moquegua y Tacna, el corte del fluido eléctrico originó que una sola radio pudiera emitir su señal, lo cual "obligó" a una planificación de urgencia que permitió cumplir con el objetivo de llevar mensajes de tranquilidad a la población.
- Una adecuada planificación permite identificar las necesidades de información de la localidad a la que se sirve, y de ese modo, orientar los mensajes hacia propósitos definidos. Facilita la llegada de mensajes estandarizados al público, aun si éste se encuentra en zonas alejadas.
- Planificar el trabajo informativo permite que la comunidad se mantenga orientada respecto a la evolución de la situación de emergencia. Saber cómo marchan los acontecimientos, cómo está canalizándose la ayuda para los damnificados contribuye a que las personas dejen de lado actitudes como el egoísmo, asistencialismo y aprovechamiento que suelen aparecer en etapas de crisis.
- Mediante la planificación del trabajo informativo es posible asignar "roles" específicos a determinados medios, de acuerdo a su alcance, periodicidad, horario, tiraje, etc. Así, cada mensaje o pieza informativa multiplicará sus efectos. Esta tarea favorece el uso más adecuado de los recursos periodísticos y de la información técnica proporcionada por las instituciones o expertos.
- Puede hacerse no sólo entre periodistas o medios, sino entre ellos y las organizaciones e instituciones locales, como ministerios, comités de emergencia, instituciones técnicas, líderes comunales, etc. Esto dará como fruto la retroalimentación continua entre los participantes del esfuerzo de planificación.
- Permite manejar conceptos o términos únicos o similares para el manejo de las emergencias.



*"En el último suceso del 23 de junio, al momento de ocurrir el sismo me encontraba en un restaurante. Lo primero que hice fue avisar a las personas que se encontraban dentro y fuera de él; llamar a la calma y salir pidiendo que mantengan la serenidad en forma ordenada.*

*Una vez pasado el terremoto, fui a sacar mi cámara filmadora al medio en que laboro. Sí que estaba peligroso para entrar por los vidrios rotos, pero tomando las precauciones del caso entré y logré sacar todo el material necesario para cubrir la información.*

*En mi caso trabajo en televisión y organizamos todo el equipo de producción. Era muy difícil transmitir; entonces, con la coordinación correspondiente, optamos por salir con instituciones como Defensa Civil, Policía Nacional y otros. Posteriormente habría alarma de tsunami, pero felizmente la gente de Ilo evacuó en forma ordenada y con bastante tranquilidad. La gente marchaba a lugares altos.*

*Una vez restituido el fluido eléctrico, al día siguiente salimos al aire llamando siempre a la tranquilidad, la calma y la serenidad por los mismos sucesos que se producían a cada instante."* Ilo

### **Ética y ejercicio del periodismo**

Las noticias sobre emergencias no pueden ser explotadas para "vender". La masificación de los medios hasta hace poco de acceso para un grupo pequeño, hace que los usuarios sean cada vez más selectivos. Muchas personas dejan de comprar un determinado periódico o de escuchar una radio por haberse sentido vulneradas a causa de determinadas "noticias" en etapas infortunadas de su vida.

El comportamiento ético del hombre de prensa está en función de sí mismo, pero no escapa a la misión de los gremios periodísticos vigilar la conducta de los medios en períodos de crisis.

- El nivel de profesionalismo y el ejercicio de la ética hacen que el trabajo periodístico sea de mayor o mejor calidad.
- Los desastres, por muy dañinos y dolorosos, pueden ser abordados periodísticamente de una manera positiva. Por ejemplo, una nota informativa que dé cuenta de las necesidades de una determinada comunidad, es mejor recibida que un mero recuento de los daños y de las víctimas de un sismo.
- Prepararse antes de acudir a una entrevista o de realizar un reporte periodístico es sinónimo de un alto nivel profesional.
- Una nota informativa escrita con criterios técnicos no tiene por qué estar reñida con una presentación atractiva.
- Si el periodista no apela a sus dotes profesionales de síntesis y manejo claro y directo de los conceptos utilizados por los técnicos, se convierte en el responsable de que la comunidad permanezca sin conocimientos sobre prevención o mitigación de desastres.
- Antes de elaborar una pieza informativa, el redactor debe interrogarse sobre la oportunidad y utilidad de los mensajes, pero fundamentalmente sobre la factibilidad de poner en práctica las recomendaciones.

- El nivel de los "contactos" que un reportero mantenga en instituciones vinculadas a diferentes quehaceres hablará de su talla como profesional y será un respaldo para que su nota informativa sea seleccionada por el editor para ser ubicada en un lugar preferencial.
- La relación cercana con especialistas calificados le dará al periodista la posibilidad de identificar oportunamente un tipo de información útil para prevenir desgracias.
- Un periodista preparado podrá cuestionar las afirmaciones de los técnicos, políticos y otras personas que suelen aparecer en busca de figuración en épocas de emergencia. Ser crítico redundará en la exactitud y veracidad de los datos que consigne en su nota informativa. Los errores que eventualmente cometan otros no serán reproducidos por un comunicador que es capaz de argumentar sus conocimientos.
- Frecuentemente las informaciones sobre desastres son divulgadas como un hecho aislado, sin considerar que se trata de un evento social que puede marcar la historia de una comunidad. El trabajo periodístico en emergencias debe inscribirse en un contexto específico que lo haga diferente y único entre los que se publican a raíz de la **desgracia** ocurrida.
- Ser un mero vocero de las necesidades de una comunidad afectada no es la tarea del hombre de prensa. Su visita a zonas golpeadas y la conversación con los líderes de los pueblos son una valiosa oportunidad para apoyar su gestión en la reconstrucción o para poner en contacto a las autoridades locales con los funcionarios que tienen a su cargo las labores de socorro y rehabilitación.

*"Nuestra labor periodística en el desastre ocurrido el 23 de junio casi se vio frustrada por la impotencia de no poder realizar en su plenitud las actividades relativas al manejo de la emergencia que se vivía en esos momentos. No contábamos con fluido eléctrico para poder difundir mensajes y apaciguar la desesperación de la población. Las casas caídas, las calles obstruidas, las carreteras interrumpidas, los teléfonos cortados... La labor se hacía más difícil. Desde el mismo instante de ocurrido el terremoto sólo pudimos plasmar en el vídeo todo lo que estaba pasando, a la vez que evacuamos a las personas a sitios seguros por si hubiese una réplica.*

*A las cuatro horas recién se pudo salir por teléfono a nivel nacional para dar a conocer los sucesos, pero no se pudo hacer lo mismo por TV. Se tenía el casete con las imágenes registradas, pero no se podía enviar porque las carreteras estaban interrumpidas. Por otro lado, no se contaba con el apoyo de las autoridades. Hubo descoordinación entre los diversos sectores. Sus reacciones fueron muy tardías. La ayuda comenzó a llegar, pero completamente desorganizada. Por falta de vías de comunicación, la mayor parte se quedó en Arequipa y la que ingresaba a Moquegua era aprovechada por los "más vivos". Todo esto por la mala organización. El Minsa y EsSalud trataron de cumplir su rol de emergencia".*

**Moquegua**

### **Capacitación permanente e integral**

En épocas de crisis, es elemental que antes de "salir a cubrir la información" el reportero tenga conocimiento por lo menos de los términos relativos al evento. ¿Es en realidad un terremoto?, ¿Estamos seguros de que manejamos bien los conceptos de "intensidad" y "magnitud", o de lo que se mide con las escalas de Richter y Mercalli?. Acudir a un manual, diccionario, página web, o consultar con un especialista en busca de los conocimientos básicos, le ayudará definir el enfoque que dará a su material.

Los organismos vinculados a la salud, defensa civil, municipalidades, asociaciones gubernamentales y otros, cuentan con un departamento u oficina de capacitación o relaciones con la colectividad a la que es posible acceder para solicitar adiestramiento sobre temas específicos materia de la emergencia. Es recomendable que esta solicitud sea formulada por la asociación de periodistas o el director de un medio.

### **Objetividad ante todo**

Hay situaciones que son imposibles de prever, pese a los adelantos de la ciencia y de la tecnología que tengamos a mano. Una de ellas es la ocurrencia de terremotos. Sin embargo, es muy común que luego de sucesos como el sismo del 23 de junio del 2001 en el sur del Perú, aparezcan personas que dicen estar en condiciones de "predecir" un nuevo terremoto de mayor intensidad que el anterior.

En Moquegua se llegó a dar la hora exacta de un nuevo movimiento telúrico y en Tacna, más de un medio informativo informó que "un chancho habló para anunciar un nuevo sismo", lo que generó mayor pánico, horas de angustia y quizá un daño imborrable en la población. Todo ello se hubiera evitado con sólo consultar a expertos de organismos oficiales sobre la veracidad de tales rumores.

- Por la carencia de recursos periodísticos para encontrar nuevos ángulos de la información respecto a la emergencia, muchas veces los periodistas reproducen las demandas más generalizadas de la población o aquéllas que encuentran más a mano. Por lo general, éstas están relacionadas a la falta de alimentos, medicinas y materiales para reconstrucción de las viviendas.
- Los participantes en los talleres de Moquegua y Tacna coincidieron en que es posible que esos enfoques hayan exacerbado el comportamiento negativo de algunos pobladores.
- Una de las autocríticas de los comunicadores fue haber brindado desmedido espacio a personas inconformes con la ayuda suministrada por las autoridades. Sin embargo, también reconocieron haber destacado comportamientos valiosos de personas anónimas que, pese a estar atravesando por situaciones de mucha dificultad, tuvieron el buen corazón de socorrer a otros con alimentos, vivienda temporal o palabras de aliento.

La generosidad de la población es mayor que las conductas de reclamo injustificado, y el periodismo debe orientarse a resaltarla.

- Muchas veces el temor particular del periodista ante la situación de emergencia, hace que transfiera sus sentimientos hacia las informaciones que elabora. Un ejemplo es la angustia a que sus propios familiares enfermen o mueran. La reacción inicial de la mayoría de reporteros es pedir a las autoridades que realicen campañas vacunación masiva. Para prevenir enfermedades lo que se debe hacer es mejorar las condiciones sanitarias y no necesariamente la vacunación. Se ha demostrado que algunas vacunas sólo surten efecto cuando se aplican en tres o más dosis, y la experiencia señala que por lo general, en los desastres sólo se llega a suministrar la primera.
- Además, es preciso saber que las epidemias no surgen espontáneamente después de una emergencia. Un periodista bien enterado sabrá transmitir esto a su audiencia y tranquilizarla haciéndole saber que existe un sistema de vigilancia del ministerio de Salud que está alerta ante cualquier brote

*"Como todos los días, el 23 de junio por la tarde la población realizaba sus labores con toda normalidad. A las 3.35 p.m. se suscitó un terremoto con un alto grado de intensidad que hizo que la población saliera de sus viviendas de forma desesperada, con el único fin de salvar sus vidas.*

*Se pudo notar que la población no estaba preparada para enfrentar un desastre de esa envergadura. Los rumores de un posible tsunami hicieron que la población y los nervios de las mismas se acrecentaran. Nadie sabía lo que estaba pasando, y lo que es peor, no sabían cómo calmarse.*

*Las autoridades mostraron una descoordinación total, no sabían de qué manera calmar los nervios de la población. La falta de conocimientos en cuanto a desastres era evidente.*

*Cruz Roja, bomberos, policías, etc. recorrían la ciudad en busca de heridos para llevarlos a diferentes hospitales. Para satisfacción de la población y las autoridades, no se suscitó pérdida humana alguno, sólo se reportaron golpes, cortes y otros de esa naturaleza. Esa noche la población no podía dormir, la psicosis era permanente.*

*En lo particular, el grado del movimiento causó susto, pero el control se impuso. Lo que preocupaba eran los rumores de tsunami que la Marina irresponsablemente divulgó a la población".*

110

### **La prensa y la salud mental**

Muchas veces el periodista es sumamente crítico con las reacciones de la comunidad luego de un desastre. Esta severidad puede llevarlo a descalificar las actitudes de la población, como ocurrió en Moquegua y Tacna, donde los periodistas detectaron conductas negativas como pasividad, falta de sentido de solidaridad y egoísmo. Ahondar en el tema de la Salud Mental, ayudará a los

comunicadores a entender lo que está ocurriendo con su comunidad. Y es que uno de los conceptos elementales de Salud Mental en la etapa posterior a un desastre, es que "todo aquél que presencie una catástrofe, es afectado de alguna forma".

La reacción de cada persona puede variar, pero en su conjunto las características resultan similares y es posible trabajar desde los medios por mejorar la salud mental de la población. Es normal que se produzcan reacciones de estrés y duelo; también que los damnificados rechacen la ayuda que se les ofrece, o por el contrario, que el evento genere en ellos un marcado grado de dependencia y "victimización". La sensación de pérdida y desamparo motiva que muchos pobladores asuman una posición de damnificados cuando no lo son. Por ese mismo motivo, durante los desastres las personas se tornan fáciles de lastimar y tienen dificultades para compartir.

Según señalan expertos en Salud Mental, una reacción psicológica habitual frente a la amenaza causada por un desastre es una conducta pasiva-negativa y una gran sensación de vulnerabilidad. Es usual que las personas que han vivido un fuerte trauma, se dejen llevar por rumores o supersticiones, lo que las motiva a tener un comportamiento opuesto al habitual, es decir, se sumen en el temor y la ansiedad. Contrariamente, como mecanismo de defensa, otro grupo puede desarrollar marcadas tendencias a ayudar, a realizar actividades en la comunidad y a mantener una posición independiente de la ayuda que viene de fuera.

- Una labor en la que pueden embarcarse los medios de comunicación en las primeras etapas post desastre es ayudar a los damnificados a organizar y dar prioridad a las tareas que conlleven al restablecimiento de su comunidad. El resultado será la reducción del estrés en el grupo atendido, así como la reorientación de una conducta (negativa, pasiva, vulnerable, etc.) a otra que mejore la capacidad de adaptación individual y colectiva.
- Notas periodísticas redactadas de la mano con personal de Salud Mental, que infundan confianza en soluciones satisfactorias y duraderas; esperanza en un futuro ordenado y claro; y transmitan lecciones y orientaciones factibles de ser aplicadas para la solución de problemas cotidiano, serán el mejor ejercicio que pueda realizar un medio

*"Transcurrida una semana del sismo, la población vivía una psicosis colectiva; la mayor parte de la población no podía dormir y se produjo una réplica muy fuerte que hizo salir de sus casas a todas las personas. Las madres de familia no podían dejar solos a sus hijos, los niños estaban traumatados por lo que habían vivido por primera vez. Las réplicas continuaban y la reacción de las personas ante el más leve temblor era salir apresuradamente de sus casas. Varias familias ya estaban preparadas, otras se refugiaron en casas de familiares; los niños no querían separarse de sus mamás; en el hogar se vivía una psicosis colectiva; se tenía preparado el equipo de primeros auxilios: linterna, víveres en conserva, ropa*

*adecuada. Era tal la desesperación de las personas, que nadie olvidará lo sucedido. Las instituciones educativas suspendieron las clases por lo menos una semana o 15 días ya que los daños se dejaban sentir en su infraestructura. Los medios de comunicación reportaban hechos más lamentables, como en Locumba, donde la mayoría de sus pobladores perdió sus casas. Era tal la necesidad de dichos pobladores que hubo demora de llegar a esas zonas; las carreteras estaba inaccesibles; se registraron varios deslizamientos en diferentes vías de comunicación, lo que originó que la ayuda llegue por vía aérea a través de helicópteros. Así de esta manera se pudo realizar la primera evaluación de Defensa Civil y otros organismos como el COE".*

**Tacna**