



THE EARLY WARNING/ALERTING SYSTEM

Una Campaña Ganadora-
Divulgación Pública en Alerta
Temprana:
Lecciones Aprendidas en los
Pequeños Estados Insulares en
Desarrollo del Caribe



Empowered lives.
Resilient nations.

© Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Barbados y
OECD, noviembre 2012

Esta publicación o partes de ella podrán ser reproducidas con fines educativos o sin ánimo de lucro, sin permiso especial del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, siempre que se confirme la fuente.

Cita: PNUD (2012) Una campaña ganadora- divulgación pública en alerta temprana: lecciones aprendidas en los pequeños estados insulares en desarrollo del Caribe. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Barbados y la
OECD

Las opiniones expresadas en esta publicación son las del autor y no necesariamente representan las de las Naciones Unidas, incluido el PNUD, o sus Estados Miembros.

Autor: Judith Szabo, J.J. Szabo International Strategic, Crisis & Risk
Communications

Edición: Danielle Evanson, Nathalie Thomas

Diseño: GreenLeaf Design Inc., Barbados

Este recurso ha sido posible gracias al apoyo de la Unión Europea en el marco de la Iniciativa Regional de Reducción de Riesgo (R3I), que fue implementada por el PNUD, Barbados y la OECS.

La traducción de este documento al español ha sido posible gracias al proyecto "Fortaleciendo los sistemas integrados de alerta temprana para una reducción más efectiva del riesgo de desastres en el Caribe a través del conocimiento y la transferencia de herramientas", implementado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR) y la Agencia de Gestión de Emergencias de Desastres del Caribe (CDEMA) y auspiciado por la Dirección General de Protección Civil y Ayuda Humanitaria de la Unión Europea (ECHO). Las opiniones expresadas en este documento no deben ser tomadas, en modo alguno, como reflejo de la opinión oficial de la Comisión Europea.

Tabla de Contenidos

Acrónimos	i
Resumen Ejecutivo	ii
Introducción	1
La Iniciativa Regional de Reducción de Riesgos (R3I)	1
Campaña “Manténgase a Salvo”	2
Metodología	3
Lecciones Aprendidas y Recomendaciones	4
1. Trabajo en equipo	4
2. Programación y Sincronización	5
3. Crear y Mantener Apoyo y compra	6
4. Aspectos Técnicos	6
5. Divulgación pública y Estrategia Educativa	8
6. Identificando el Éxito	9
7. Oportunidades para Explorar	10
Alcance Público y Expectativas Educativas de Países No-piloto	11
Anexo 1: Lista de entrevistados	13
Anexo 2: Recursos	14

Acrónimos (* Siglas en Inglés)

<i>PAC</i>	<i>Protocolo de Alerta Común</i>
<i>CMO*</i>	<i>Oficina de Gestión de Crisis (Aruba)</i>
<i>DDM*</i>	<i>Departamento de Gestión de Desastres (Islas Vírgenes)</i>
<i>DDME*</i>	<i>Departamento de Gestión de Desastres y Emergencias (Islas Turcas y Caicos)</i>
<i>DM*</i>	<i>Gestión de Desastres</i>
<i>DMCA*</i>	<i>Agencia de Coordinación de Gestión de Desastres (Montserrat)</i>
<i>CE</i>	<i>Comisión Europea</i>
<i>SAT</i>	<i>Sistema de Alerta Temprana</i>
<i>UIT</i>	<i>Unión Internacional de Telecomunicaciones</i>
<i>OCT*</i>	<i>Territorios y Países de Ultramar</i>
<i>OECO</i>	<i>Organización de Estados Caribeños Orientales</i>
<i>POE*</i>	<i>Educación y Divulgación Pública</i>
<i>R3I*</i>	<i>Iniciativa Regional de Reducción de Riesgos</i>
<i>TMT*</i>	<i>Equipo de Gestión Técnica</i>
<i>PNUD</i>	<i>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo</i>

Resumen Ejecutivo

Este recurso busca proporcionar recomendaciones, consejos y sugerencias que puedan ayudar a informar sobre las actividades de educación y divulgación pública (POE en sus siglas en inglés) alertando a los profesionales superiores de educación y comunicación / divulgación pública y gestión en países y territorios del Caribe sobre desastres en cada país. Estas lecciones aprendidas se han recopilado como resultado de las actividades de POE sobre el proyecto R3I del sistema de alerta temprana (SAT).

Las actividades de educación y divulgación pública para los sistemas de alerta temprana basados en el Protocolo de Alerta Común (PAC) involucraron cuatro países piloto - Anguila, Aruba, Montserrat y San Martín- principalmente entre abril y septiembre de 2012. Con una estrategia regional de comunicaciones y más de 200 productos de comunicación producidos en cinco idiomas, la campaña "Manténgase a salvo" es única ya que es la única campaña de alerta educativa pública regional conocida, multilingüe y multimedia para la concientización de desastres basada en acciones conductuales primarias que pueden requerirse durante cualquier alerta.

Los mensajes, alertas y advertencias consistentes para el público en muchos medios de comunicación tienen el objetivo de aumentar el nivel de capacidad de cada OCT para alertar al público en caso de emergencia. Cuando se activa por completo, la campaña "Manténgase a salvo" tiene el potencial de impactar a más de 200,000 personas que viven en Anguila, Aruba, Montserrat y San Martín.

La información contenida en este documento es el resultado de las recomendaciones finales proporcionadas por el consultor de relaciones públicas de la Iniciativa Regional de Reducción de Riesgo (R3I) financiada por la CE y el PNUD, así como entrevistas con países piloto y otros OCT.

Las recomendaciones, consejos y sugerencias se agrupan en siete categorías claves:

- Trabajo en equipo
- Apoyo y compra (buy-in)
- Divulgación pública y estrategia educativa
- Oportunidades para explorar
- Programación/sincronización
- Aspectos técnicos
- Identificando el éxito

También hay varias expectativas con relación al POE para alertas de desastres desde países no-pilotos que responden a este estudio. Incluyen:

- Orientación sobre qué y cuándo comunicar, especialmente cuando los comportamientos de preparación estén siendo influenciados por un medio social activo y un entorno tradicional durante un desastre
- Incremento de la capacidad POE y disponibilidad de herramientas técnicas para garantizar la sostenibilidad del proyecto.
- Integrar la Campaña "Manténgase a Salvo" con un programa POE existente y bien establecido

Introducción

La región del Caribe es muy vulnerable a los impactos del cambio climático y diversos peligros naturales, incluyendo terremotos, huracanes, inundaciones, deslizamientos de tierra, tsunamis y erupciones volcánicas. La incidencia creciente de tales desastres, junto con el tamaño pequeño de las islas y los frágiles ecosistemas, agravan sus vulnerabilidades. Además, la ubicación de las empresas, los asentamientos y los medios de subsistencia en las zonas costeras bajas y la sensibilidad del principal sector económico, el turismo, exacerban estas vulnerabilidades.

Este recurso busca proporcionar recomendaciones, consejos y sugerencias que puedan ayudar a informar las actividades de divulgación y educación pública (POE) alertando sobre desastres en cada país, a los profesionales superiores de educación y comunicación / divulgación pública y gestión en países y territorios del Caribe. Estas lecciones aprendidas se han recopilado como resultado de las actividades de POE sobre el proyecto R3I del sistema de alerta temprana (SAT).

La Iniciativa Regional de Reducción del Riesgo (R3I)

Al igual que los demás Pequeños Estados Insulares en Desarrollo (PEID) en la región, los países y territorios de ultramar ingleses y holandeses (OCT) en la región del Gran Caribe son muy vulnerables a diversos riesgos naturales y al cambio climático, y tienen ecosistemas frágiles. Los asentamientos a menudo se concentran en zonas costeras bajas y otras ubicaciones propensas a peligros.

El R3I fue un proyecto de cuatro años (2009-2012) financiado por la Comisión Europea (4.932 millones de euros) e implementado por la oficina subregional del PNUD para Barbados y la OECO con el objetivo de desarrollar las capacidades locales para la gestión del riesgo de desastres en territorios beneficiados, a saber, Anguila, Aruba, Bonaire, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Curazao, Montserrat, Saba, San Eustaquio, San Martín, y las Islas Turcas y Caicos al:

- Aumentar la capacidad en el mapeo de amenazas y las evaluaciones de vulnerabilidad asociadas, para ser incorporadas aún más en los sistemas de información espacial para informar los procesos de planificación y desarrollo.
- Desarrollar un sistema regional de alerta temprana piloto (SAT) para los OCT, basado en el protocolo automatizado para alertas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).
- Desarrollar capacidades de respuesta, rescate y recuperación mediante el uso de prácticas de evaluación y mitigación de riesgos para acortar los períodos de recuperación.
- Fortalecer las estructuras y capacidades locales de gestión de desastres en términos de herramientas y mejores prácticas para apoyar esquemas integrales de gestión del riesgo de desastres.
- Mejorar la cooperación y la coordinación entre los OCT, con la documentación y la difusión de las mejores prácticas

Al enfatizar el aprendizaje inter-regional y el intercambio de herramientas, conocimientos y mejores prácticas, la R3I ha mejorado las capacidades individuales y colectivas de los territorios para predecir y prepararse para los desastres, mejorando así la resiliencia y reduciendo el riesgo y las pérdidas subsiguientes.

Durante el 2011-2012, un equipo contratado bajo la R3I colaboró para brindar apoyo en políticas, diseño, integración, capacitación y conciencia pública mediante la evaluación de los sistemas de alerta existentes en los OCT, al recomendar nuevas tecnologías y marcos de políticas, así como la adquisición e implementación de soporte y desarrollo técnico. Otro resultado esperado fue desarrollar e implementar una campaña de POE en Anguila, Aruba, Montserrat y San Martín, y poner los resultados a disposición de los demás beneficiarios del proyecto.

La Campaña “Manténgase a Salvo”

La campaña "Manténgase a salvo" es única ya que es la única campaña conocida de alerta de educación pública regional, multilingüe y multimedios para la concientización de desastres basada en acciones conductuales primarias que podrían ser necesarias durante cualquier alerta.

Cuando se activa simultáneamente por los cuatro países, la campaña "Manténgase a salvo" tiene el potencial de impactar sobre más de 200,000 personas que viven en Anguila, Aruba, Montserrat y San Martín.

Se desarrolló un Plan de Implementación de Divulgación Pública regional (Estrategia) basado en visitas al sitio, investigación extensa, análisis de medios y consulta con 54 partes interesadas en las cuatro islas. Incorporó investigaciones sobre el entorno público, incluidos datos demográficos, encuestas, estudios, resultados del censo y conocimientos sobre la cultura local, las tradiciones y las lenguas.

El Plan consiste en estrategias a corto y largo plazo, mensajes y productos recomendados y proporciona orientación para las campañas de alcance y educación del sistema de alerta temprana (SAT) en cuatro países insulares, cada uno en sus niveles de preparación SAT, cultura, lenguas y gente.

Además de desarrollar la Estrategia basada en cinco acciones de respuesta estandarizadas, el Consultor de Relaciones Públicas, en colaboración con los puntos focales de los países piloto y sus Administradores de POE, creó 225 herramientas de marketing / comunicación escritas y electrónicas en cinco idiomas (holandés, inglés, francés, Papiamentu, español,) para cuatro países.

Los productos fueron desarrollados en conjunto con un equipo de más de 29 profesionales asociados de comunicación, incluyendo traductores, revisores y coordinadores de la traducción, diseñadores gráficos y de sitios web, programadores web, productores de videos, impresoras y un Experto de Tecnología Asistida (para la interpretación del lenguaje de señas, las personas con dificultad auditiva y los discapacitados). Los países participantes en el proyecto piloto también trabajaron juntos para identificar a cinco artistas locales (uno para cada idioma) para contribuir con las voces en off en los 13 videos animados "Manténgase a Salvo" producidos.

Las principales categorías de marketing / comunicación se produjeron en una variedad de medios de comunicación, formatos y tamaños. Incluyen carteles, folletos, hojas informativas, botón de registro del sitio web, sitios web de registro de alerta pública, papelería (blanco y negro, color), videos, plantillas de presentación de PowerPoint, pancartas retráctiles, pegatinas para el parachoques y códigos de respuesta rápida (QR).

Dado el limitado presupuesto del POE, se emplearon opciones de ahorro de costos para imprimir únicamente los productos necesarios y para proporcionar la difusión electrónica a través de sitios web de cuatro países como medio alternativo de distribución a los países piloto. De los 225 productos, 136 fueron principalmente materiales impresos, 46 fueron materiales electrónicos, 35 productos fueron materiales de marketing, se desarrollaron cuatro sitios web, así como cuatro productos regionales de comercialización.

El Anexo 2 identifica las direcciones URL para: a) los sitios web multilingües de los países; b) los videos de YouTube "Manténgase a salvo" y c) los sitios web que contienen los productos descargables "Manténgase a Salvo" para cada país. Tenga en cuenta que los productos específicos para cada país de la marca "Manténgase a salvo" ahora son propiedad de los respectivos países piloto. Se debe buscar el permiso de copyright para su uso en el ámbito público.

Los productos de Divulgación Pública y Educación se produjeron principalmente en los idiomas seleccionados por cada país de la siguiente manera:

- Anguila: inglés y español
- Aruba: holandés, inglés, papiamentu y español
- Montserrat: inglés, francés y español
- San Martín: holandés, inglés, francés y español

Metodología

La información contenida en este documento es el resultado de las recomendaciones finales proporcionadas por el experto en relaciones públicas del proyecto en el Informe final del Grupo D de septiembre de 2012 sobre las reuniones informativas, capacitación y educación pública. Este recurso también se basa en entrevistas con países piloto y otros países y territorios del Caribe dos meses después de que el proyecto finalizara oficialmente. La lista de personas entrevistadas se puede encontrar en el Anexo 1.

Se solicitó a los países piloto que proporcionaran comentarios sobre los aspectos positivos de la experiencia POE del proyecto, los desafíos encontrados, y que brindarían asesoramiento y orientación a otros países que quisieran mejorar su conciencia pública sobre alerta de desastres.

Se solicitó a otros territorios del Caribe que formularan sus preguntas sobre POE, las brechas de POE percibidas en las alertas de desastres en su país y específicamente qué les gustaría ver documentado a partir de la experiencia de POE con los países piloto.

Lecciones aprendidas y recomendaciones

Estas recomendaciones son una combinación de ideas, sugerencias y comentarios propuestos para guiar a los actuales países de SAT y los posibles nuevos pilotos. Los comentarios de los países piloto y las expectativas de los OCT de SAT no piloto también se han incluido. Se pueden encontrar recomendaciones más amplias sobre el proyecto en sí y sus implicaciones regionales en el Informe final del contratista sobre R3I Producto 2 (entregables del lote 1 y lote 3) con fecha 24 de septiembre de 2012.

Las recomendaciones, consejos y sugerencias de esta guía se dividen en siete categorías principales:

- trabajo en equipo
 - programación / sincronización
 - apoyo y compra
 - cuestiones técnicas
 - Estrategia de divulgación y educación pública
 - Identificando el éxito
 - oportunidades para explorar
- Una sección separada describirá algunas expectativas de POE de OCT no piloto.

Las comunicaciones exitosas para nuevos SAT OCT incluyen:

- Factorizar en POE al mismo tiempo que se está desarrollando el sistema SAT en cada país.
- Identificar las prioridades nacionales y de POE
- Consultar a las partes interesadas para identificar recursos y campeones individuales a fin de aprovechar las estrategias de POE
- Desarrollar un plan estratégico POE
- Implementar actividades de POE con responsabilidades y cronogramas realistas
- Consultas en curso para apoyar las actividades de educación e información pública de SAT a largo plazo para aumentar la conciencia de SAT en cada país
- Medición y evaluación oportuna y regular de las actividades de POE para volver a incluir esta información en un nuevo ciclo de planificación estratégica de POE.

1. Trabajo en equipo

La colaboración fortalece la creación de capacidades

La colaboración entre los miembros individuales del equipo y las unidades organizativas señaló exitosamente el desarrollo de la capacidad que tuvo lugar a lo largo de los OCT durante el proyecto SAT de un año de duración. Los participantes incluyeron, entre otros, el PNUD Barbados y el equipo R3I de OECO, consultores de SAT y miembros del equipo de proyecto, miembros de TMT 2, coordinador nacional de punto focal R3I y oficiales POE. El entusiasmo y la pasión de los participantes para debatir cuestiones, encontrar puntos en común aprender y generar nuevas ideas y conceptos, debe ser reconocido y altamente elogiado.

1 Los equipos de gestión técnica (TMT) se formaron para cada objetivo de proyecto por los gerentes de desastres (puntos focales) cuyos países tenían interés particular en las actividades relacionadas y el equipo del proyecto R3I. Ayudaron a diseñar y priorizar las actividades para satisfacer mejor las necesidades de los beneficiarios. TMT 2 representaba el objetivo 2 en SAT

Desarrollar un fuerte equipo de decisión de comunicaciones anclado en la confianza.

La buena voluntad, el intercambio de información, el humor y la mente abierta fueron varias características que resultaron de las reuniones semanales del Grupo de Trabajo de Comunicaciones POE. El grupo fue presidido por el experto en relaciones públicas y los miembros incluyeron puntos focales nacionales y funcionarios de comunicación/POE, un miembro del equipo R3I del PNUD y el coordinador del proyecto SAT

Sección DM, San Martín, Una de las mejores prácticas para las actividades de POE en este proyecto fue el "esfuerzo conjunto de colaboración" efectuado por las habilidades de gestión y coordinación del experto en relaciones públicas, y las ideas, experiencias y conocimiento local de los participantes.

Se espera que los países piloto de SAT continúen avanzando sobre esta confianza con todos los oficiales de comunicación fomentando los lazos que se formaron para facilitar el intercambio de información de ideas y recursos. También se espera que, si se incorporan nuevos países, el grupo actual de países piloto de SAT, incluidos los funcionarios de comunicación, puedan servirles de mentores y brindarles apoyo.

2. Programación y sincronización

Activación Temprana de Participación POE

Incluir expertos de países POE (es decir, gestión de desastres u organizaciones interesadas) y consultores cuando sea necesario / factible, al comienzo de todo el proceso de implementación / mejora de SAT para ayudar a dar forma a la iniciativa y proporcionar retroalimentación. El POE debe considerarse en cada punto de un proyecto SAT.

Asegurar un ciclo de planificación, producción e implementación adecuado

Para garantizar una campaña POE efectiva en cinco idiomas, planifique y distribuya tiempo suficiente para desarrollar e implementar la campaña, así como programar actividades de lanzamiento. La fecha inicial de lanzamiento de "Manténgase a Salvo" también coincidió con el comienzo de la temporada ciclónica cuando todos los OCT fueron enfocados y los recursos fueron distribuidos para implementar las actividades de divulgación pública para huracanes en el país.

La carga de trabajo del personal también debe considerarse pues las campañas de POE requieren actividades enfocadas, retroalimentación y toma de decisiones en un corto periodo de tiempo junto con las asignaciones de trabajo regulares. También es

El éxito se define por el trabajo en equipo y la dedicación

Sin el trabajo en equipo y la dedicación de estos puntos focales de los países, los funcionarios de comunicación y 29 subcontratistas de comunicación, no habría sido posible ejecutar el plan de implementación del POE y entregar 225 productos en el tiempo establecido

importante considerar el papel de los revisores de traducción que pueden tener más de un rol en el proceso.

Por lo tanto, dependiendo de la estrategia, los idiomas necesarios y el número y tipo de productos, se recomienda a los ejecutores por vez primera, que proyecten el alcance del público y el ciclo de desarrollo e implementación de la campaña para tomar entre cuatro y seis meses.

3. Crear y mantener apoyo y compra

Desarrollar la capacidad a través de la experiencia y el conocimiento local

Esto se logró al contar con un experto en relaciones públicas experimentado y un equipo que lideró el esfuerzo, fomentó la comprensión de las mejores prácticas internacionales y facilitó e integró la comunicación entre las agencias interesadas y los funcionarios de comunicación de OCT esenciales para el POE en curso. El entrenamiento sobre los conceptos de POE y la colaboración también se consideró valioso entre las partes interesadas

Sin aceptación política y burocrática, el POE es ineficaz

Un POE efectivo requiere apoyo político y burocrático. Si los tomadores de decisiones clave no están de acuerdo con la importancia de educar al público y no están dispuestos a apoyar esa conciencia, es poco probable que SAT POE tenga éxito. Además, debe haber un presupuesto asignado para continuar las actividades de POE cuando finalice el soporte externo.

Esfuerzo de POE consistente a largo plazo para obtener mejores resultados

Una vez que el SAT esté operativo, las autoridades deben continuar apoyando, manteniendo y expandiendo o fortaleciendo el sistema. Del mismo modo con POE. Un lanzamiento de SAT suave o fuerte es solo un pequeño primer paso en la creación de conciencia pública para el sistema en el país. Se requieren esfuerzos constantes y sostenidos en el alcance a largo plazo y estrategias educativas, acompañados con recursos financieros para la implementación y evaluación.

Se necesita capacidad directiva y administrativa dedicada de POE

Construir un alcance a largo plazo requiere una capacidad gerencial y administrativa dedicada para desarrollar lazos con la comunidad. Es esencial identificar, aprovechar y coordinar la participación de las partes interesadas y los eventos / campañas especiales.

Mantenga involucradas a las partes interesadas.

Aruba destacó la dificultad de mantener a las partes interesadas internas y externas involucradas en el esfuerzo de los POE, especialmente cuando nunca antes se habían producido grandes desastres naturales en la isla. El País Piloto San Martín también señaló la dificultad y los recursos y el tiempo necesario para mantener involucradas a las partes interesadas. En los casos en que sea un desafío persuadir o convencer a los interesados de que la educación pública sobre la respuesta de emergencia conductual es beneficiosa, algunas estrategias podrían incluir resaltar otros eventos que estén ocurriendo en el área, incorporar información científica y ser creativo como parte del enfoque cambiante a la implementación de POE.

4. Cuestiones técnicas

El POE aumenta la conciencia e impulsa la demanda de tecnología

Un sistema de alerta de emergencia basado en un Protocolo de Alerta Común (PAC) proporciona una plataforma común para que un país pueda integrarse regionalmente, comunicarse en todo el mundo y, aun así, mantener su independencia utilizando las características propias del sistema de alerta temprana del país. Según Montserrat, el programa POE, junto con la redundancia del sistema de emergencia, permitió a los ciudadanos conocer las tecnologías disponibles para recibir información y dónde acceder a información adicional. Antes de la Campaña "Manténgase a salvo", los isleños solo conocían sobre las sirenas de emergencia. Después, regularmente preguntaban cómo recibir alertas de emergencia mediante SMS.

DMCA, Montserrat:

El programa POE, junto con la redundancia del sistema de emergencia, permitió a los ciudadanos conocer las tecnologías disponibles para recibir información y para saber a dónde acudir para obtener más información

Las tecnologías avanzadas de alerta podrían perjudicar a algunas poblaciones.

Montserrat tocó una nota de precaución, reflejando que al centrarse en la mensajería SMS y en un sistema de registro basado en la web para la alerta (accesible por teléfono y por Internet) para las partes interesadas vulnerables, como los ancianos y los económicamente desfavorecidos, era imposible estar alienados porque no tienen acceso a las tecnologías necesarias para inscribirse usando un teléfono inteligente o una computadora.

Introducir opciones de alerta de manera oportuna

La campaña "Manténgase a salvo" abogó por las opciones de suscripción de alerta por correo electrónico y SMS en cuatro sitios web de SAT recientemente creados, cada uno en cinco idiomas. Estos sitios web son los productos fundamentales en los que se basó esta campaña POE a corto plazo. Se asumió que el SMS, como herramienta de alerta, estaría operativa a tiempo para el lanzamiento de "Manténgase a salvo".

Como tal, la opción de SMS se agregó y se programó en las 20 páginas web y se incluyó una referencia de SMS en la mayoría de las secuencias de comandos de video y otros materiales promocionales de POE. Sin embargo, con solo dos semanas antes de la fecha de junio de 2012 programada para el lanzamiento de la campaña "Manténgase a salvo", se hizo evidente que los países piloto de SAT no podían cerrar acuerdos con operadores de telecomunicaciones locales para actualizar la opción de SMS antes del lanzamiento.

El Grupo de Trabajo de Comunicaciones reafirmó que los SMS se pueden hacer funcionar en tres de los cuatro OCT tan pronto como sea posible. Se tomó la decisión de lanzar la campaña e informar a los ciudadanos que los SMS estarían disponibles pronto, lo que en consecuencia creó cierta presión para encontrar una solución.

Si bien algunos pueden argumentar que esta presión para ser innovadores y elevar el estándar es un desarrollo positivo, existe otro lado del problema. San Martín manifestó que los países deberían asegurarse de que sus opciones de alerta estén operativas antes de promocionarlas al público. Montserrat se hizo eco de esto, afirmando que, aunque fue una decisión conjunta del Grupo de Trabajo de

Comunicaciones para continuar promoviendo los SMS, continuar haciéndolo sin la operabilidad generó expectativas entre el público sobre si esta tecnología estaría o no disponible para ellos. Esta situación dio lugar a una lección clave: el proyecto y el desarrollo técnico y el POE deben estar interrelacionados y coordinados desde la concepción inicial del proyecto.

Genere redundancia al elegir tecnologías de alerta

Montserrat recomendó que, ante el caso de una falla eléctrica o de Internet, sería ventajoso tener opciones de tecnología secundaria disponibles en caso de que se produzca una avería en los mecanismos primarios. Por ejemplo, la mayoría de la población podría usar radios de batería o con manivela como respaldo confiable si la internet fallara.

Elija traductores cuidadosamente

En el transcurso del proyecto, se descubrió que era necesario poner especial cuidado para obtener y utilizar traductores profesionales en cada idioma, que estuvieran familiarizados con el área temática, cómo se usa el idioma internacionalmente, y con las idiosincrasias y las diferencias culturales de cada país.

5. Estrategia de divulgación pública y educación

Presentar y crear mensajes de comportamiento

Las estrategias de comportamiento comunes propuestas en el Plan de comunicaciones POE, ej. "Shelter-in-Place", "Área restringida", "Prepárese para evacuar", "Guía de planificación de la evacuación" y "All Clear", introdujeron mensajes comunes e información que fue adaptada al contexto local. El desarrollo de hojas informativas que usan estas cinco respuestas estandarizadas para uso del público en CUALQUIER situación de emergencia fue un elemento original de este proyecto; algo que nunca antes se había hecho. El éxito a largo plazo requerirá el uso constante de estos cinco mensajes estandarizados a fin de construir una correlación más fuerte entre la conciencia pública y las respuestas de emergencia.

Conozca a su audiencia y sea estratégico

Una estrategia regional de comunicaciones POE debe proporcionar un marco para todas las islas pero también tener en cuenta la identidad y cultura únicas de cada una. Se espera que POE sea ligeramente diferente en cada país. Aruba declaró que las calcomanías "Stay Safe", por ejemplo, no eran un artículo promocional exitoso en el país. Luego se descubrió que a los arubenses por lo general no les gusta poner calcomanías en sus automóviles, a pesar del hecho de que las pegatinas del parachoques se aferraban a la electricidad estática y no dejaban residuos.

Aruba y DMCA, Montserrat: Conoce a tu audiencia. Sé estratégico. Conozca la cultura y el idioma de su isla y luego elija la combinación correcta de herramientas de comunicación y medios de comunicación para obtener los mejores resultados

Tras el interrogatorio de POE para el Plan de Comunicaciones Estratégicas de SAT, Montserrat reconoció que la diversidad de la población en la isla había ido cambiando lentamente y que se necesitaba un enfoque multilingüe para proporcionar materiales de comunicación tanto en francés como en español. Esto no se había considerado anteriormente a este proyecto.

Necesidad de garantizar la coherencia

Garantizar la coherencia en la terminología, los mensajes, el tono y la marca de los productos POE es una función clave del Oficial POE para la continuidad y el refuerzo de mensajes.

Elija la fecha de lanzamiento de POE sabiamente y haga coincidir el evento de lanzamiento con las preferencias de la comunidad

El momento de cualquier lanzamiento de POE es importante y las consideraciones deben incluir el tipo de peligro, la época del año y las actividades locales que pueden entrar en conflicto o disminuir la atención. San Martín recomienda escoger el tipo correcto de lanzamiento para cualquier campaña de POE. Una campaña atractiva para el público podría mejorarse utilizando una personalidad local o niños en lugar de depender de dignatarios políticos o figuras del gobierno.

6. Identificando el éxito

Acceso y comunicación con un nuevo grupo de interesados

Aruba descubrió que los esfuerzos de acercamiento a la comunidad hicieron que muchas personas acudieran a la Oficina de Manejo de Crisis (CMO por sus siglas en Inglés) para suscribirse a alertas de emergencia porque estos ciudadanos (muchos de ellos ancianos) no tenían acceso a una computadora en sus hogares.

Lazos más fuertes con la comunidad

Al implementar la campaña POE "Manténgase a Salvo", Aruba pudo establecer lazos más fuertes con un nuevo grupo de partes interesadas de la comunidad.

Evaluar las tácticas y herramientas de comunicación

La evaluación de las herramientas y actividades de la campaña "Manténgase a salvo" será desafiante hasta que se hayan implementado ciertas metodologías de campaña y analíticas en cada país, y se hayan obtenido al menos uno o dos meses de datos o actividades. La capacidad de la agencia de desastres, la aceptación política y el apoyo y la comprensión insuficiente del proceso de comunicaciones

CMO, Aruba y DMCA, Montserrat: Desarrolle mecanismos de retroalimentación para medir los resultados y evaluar el éxito de las herramientas de comunicación de campaña y, en última instancia, la estrategia de comunicación. Los mecanismos tales como los contadores de sitios web, la visualización de carteles en áreas de mucho tráfico, el número de historias/entrevistas de medios y los contadores de botones del sitio web por clic ayudarán a determinar la dirección futura del POE (y el presupuesto).

también podrían atribuirse al desafío. Se pueden obtener evaluaciones y análisis más profundos mediante el estudio y la supervisión de los cambios de comportamiento y la realización de estudios de Conocimiento, Actitud y Práctica (KAP por sus siglas en inglés).

Centrarse en POE a pesar de otras prioridades

La divulgación pública y la educación se vuelven exitosos a través del desarrollo iterativo e incremental. El POE se mejora sistemáticamente a través de ciclos repetidos (iterativos) y en porciones más pequeñas a la vez (incrementales), para aprovechar lo que se aprendió durante el desarrollo y la implementación de partes o versiones anteriores de la estrategia de comunicaciones de POE. En cada iteración o evaluación de varios aspectos de la Estrategia, se realizan modificaciones y se revisa la Estrategia.

A pesar de que hay muchas otras prioridades presupuestarias y de país, los OCT deben continuar implementando las estrategias, herramientas y actividades de POE "Manténgase a salvo" para crear conciencia pública sobre el nuevo sistema y las acciones clave de respuesta a emergencias.

7. Oportunidades para explorar

Usa más redes sociales

Montserrat sugiere que las redes sociales, particularmente Facebook, se usen como medio de comunicación POE, ya que se monitorean y evalúan fácilmente. El uso de las redes sociales en la alerta y promoción de POE es complejo y requiere una guía o política de medios sociales, recursos, monitoreo y actualizaciones regulares. Se recomendó como una opción complementaria en el Plan de Comunicaciones SAT.

Más promoción R3I

Montserrat recomendó que una mayor promoción del proyecto R3I a nivel regional podría haber fortalecido las actividades POE SAT en cada uno de los países. La validez, importancia y valor agregado de POE requieren un apoyo político continuo. La promoción regional sobre este valor agregado puede alentar el entusiasmo del país hacia el proyecto tanto en las actividades previas al lanzamiento como en las actividades en curso.

Más promoción regional para SAT

Este proyecto se concentró únicamente en POE para países individuales y carecía de las ventajas para promoverlo adecuadamente a nivel regional. A pesar de esto, la promoción limitada ocurrió fuera del alcance del proyecto durante la Conferencia de Gestión Integral de Desastres (CDM) de diciembre de 2011 y la reunión R3I de mayo de 2012 en las Islas Caimán. Hay una gran oportunidad para proyectos futuros para promover mejor la iniciativa a nivel regional e internacional.

Repositorio compartible de mejores prácticas/lecciones aprendidas en comunicación y educación sobre desastres.

Con base en los comentarios de muchas de las 54 entrevistas con partes interesadas, incluidos los puntos focales y los oficiales de comunicación de OCT, existe una gran necesidad y deseo de un repositorio compartido de mejores prácticas y lecciones aprendidas en comunicaciones y educación sobre desastres, particularmente aquellas que son relevantes para la región. Se

completó una investigación informal, pero se recomienda que se establezca un proyecto separado para brindar más orientación a los OCT y sus oficiales de comunicación/POE.

Expectativas de divulgación pública y educación de países no piloto

Departamento de Manejo de Desastres y Emergencias (DDME) de las Islas Turcas y Caicos

Situación actual

- Falta coherencia en las comunicaciones educativas públicas existentes y la programación.
- No existe una estrategia o enfoque planificado para diferentes públicos objetivo. En su lugar, las actividades aisladas sobre desastres individuales enfocan el POE en "la próxima vez" en lugar de "preparación".
- Interesado en comprender las barreras en las comunicaciones.
- Desea que la legislación establezca claramente las responsabilidades de los profesionales de la comunicación durante una emergencia para fortalecer en última instancia el papel de la comprensión y la responsabilidad de las comunicaciones de desastres a través de los medios, el sector privado y el público.
- Necesita apoyo legislativo y político para las comunicaciones para ganarse la confianza del público.
- Deseo de desarrollo de capacidades POE.
- Desea evaluar las actividades de POE para aprender qué se necesita para efectuar un cambio en el comportamiento.
- Quiere ver retroalimentación para medir el rendimiento.

Expectativas de este recurso

- Informar sobre los aspectos de comportamiento: qué comunicar y cuándo. Las redes sociales, los teléfonos inteligentes y el parloteo de los medios durante las crisis hacen que el campo de información se enturbie y se llene de rumores.
- Proporcionar lecciones aprendidas, desafíos.
- Mostrar cómo se puede mejorar POE.
- Compartir los mecanismos y métodos aplicables al país local y no incluir respuestas de alta tecnología si estos programas no están disponibles en el país.

Departamento de Gestión de Desastres (DDM) de Islas Vírgenes

Situación actual

- Los esfuerzos integrales de POE datan de 1994 al menos. Esto incluye los objetivos y resultados de POE dentro del Marco de Gestión del Desempeño, y cubre programación de televisión y radio, Facebook, Twitter y el sitio web.
- Existe legislación para apoyar el uso, prueba y activación de POE y SAT.
- Existe capacidad dentro de la Oficina Gestión de Desastres para desarrollar, implementar y monitorear el programa POE.
- La isla está implementando actualmente un estudio POE cara a cara. Se espera que los resultados se publiquen en el sitio web de DDM en diciembre de 2012.
- También se está llevando a cabo una encuesta en las redes sociales de todas

las islas del Caribe sobre cómo se utilizan los medios sociales en la reducción del riesgo de desastres. Se requieren más islas para obtener un mejor tamaño de muestra. Los resultados se publicarán en el sitio web de DDM.

Expectativas de este recurso

- Cómo superar el desafío de integrar la campaña de POE "Manténgase a salvo" en una programación bien establecida.



Anexo 1: Lista de entrevistados

Las siguientes personas generosamente proporcionaron comentarios y consejos que contribuyeron a esta publicación.

Aruba

Jaime Donata

Director

Oficina de gestión de crisis

Montserrat

Billy J. Darroux

Director

Agencia de Coordinación de Gestión de Desastres

San Martin

Paul T.C. Martens

Jefe, Sección Gestión de desastres

Cuerpo de Bomberos de San Martin

Islas Turcas y Caicos

Allison Gordon

Director Interino

Departamento de Gestión de Desastres y Emergencias

Islas Vírgenes

Sharleen DaBreo

Director

Departamento de Gestión de Desastres

Anexo 2: Recursos

Los sitios web desarrollados para países multilingües pueden encontrarse en:

<http://www.anguilla-alerts.net/>

<http://www.aruba-alerts.net/>

<http://www.montserrat-alerts.net/>

<http://www.sint-maarten-alerts.net/>

Los 13 Videos Manténgase a Salvo pueden verse en YouTube en:

<http://www.youtube.com/user/staysafeca/>

[videos?flow=grid&view=1](http://www.youtube.com/user/staysafeca/videos?flow=grid&view=1)

Los cuatro sitios permanentes con información específica de productos de cada país, disponible para descargar estará en vivo durante un periodo de dos años, finalizando en diciembre de 2014.

<http://kynthiaart.com/ews/anguilla/>

<http://kynthiaart.com/ews/aruba/>

<http://kynthiaart.com/ews/montserrat/>

<http://kynthiaart.com/ews/sint-maarten/>

Por favor, debe saber que los productos específicos de cada país bajo la marca “Manténgase a Salvo” son ahora propiedad de sus respectivos países pilotos. El permiso de propiedad intelectual debe obtenerse para su uso en el entorno público.



*Empowered lives.
Resilient nations.*

Este Proyecto está financiado por la UE e implementado por el PNUD