

## LA COMUNICACIÓN EN CATÁSTROFES NATURALES: EL CASO DE VILLA LA ANGOSTURA Y EL VOLCÁN PUYEHUE

Carlos Milito  
Universidad Nacional de La Plata (Argentina)

### Introducción

La inundación en la ciudad de La Plata dejó un saldo de 52 muertos, más de 50.000 propiedades dañadas en forma total o parcial y unos 350.000 vecinos afectados. Muchos de ellos aún no han logrado recuperarse de la conmoción que generó el agua que anegó sus barrios. Doce mil militantes llegaron a la ciudad desde distintos puntos de la provincia y del país para ser solidarios con los vecinos que habían perdido todo. Limpiaron calles y casas, repartieron alimentos, pañales y colchones, apuntalaron casillas y medianeras, pintaron escuelas e informaron a los vecinos sobre los trámites básicos para obtener el DNI o la Asignación Universal por Hijo. Un informe realizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de La Plata dice que las pérdidas en bienes superan los 3.400 millones de pesos, que el 34,7 % de los hogares platenses resultó afectado directamente y que más del 70 % de los damnificados nunca se había inundado.

Lo ocurrido en nuestra ciudad nos invita a interrogarnos sobre la política comunicacional en la emergencia. En ese sentido, nos resultó razonable recuperar la experiencia del municipio de Villa La Angostura. Esta decisión no fue caprichosa, por el contrario, el 4 de junio de 2011 se conoció la erupción del volcán Puyehue. Fue la de mayor magnitud que afectó en 10.000 años el área de Villa La Angostura y la correspondiente región chilena, según los registros geológicos analizados por vulcanólogos de la Universidad Nacional del Comahue y el CONICET.

La población de Villa La Angostura se constituyó en la más perturbada de la región, sepultada bajo las cenizas, por su proximidad al complejo volcánico chileno, apenas a cuarenta kilómetros de distancia. Cerca del 80 % de la población se quedó sin luz ni servicio de agua de red, muchos vecinos optaron por mudarse a casas de familiares en Bariloche, Neuquén o San Martín de los Andes, donde la situación también era de emergencia pero las condiciones no tan difíciles.

Desde Sonnicom, Los Sonidos de la Investigación (<http://soniicom.wordpress.com>), el audio blog del Instituto de Investigaciones en Comunicación de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata, entrevistamos a Marcos Arretche, Director de Prevención Civil del Municipio de Villa La Angostura, para conocer la experiencia realizada en el distrito y las decisiones que surgieron tras la crisis en materia de comunicación. En este artículo compartiremos las ideas centrales propuestas por el funcionario e invitamos a escuchar la entrevista sonora en <http://soniicom.wordpress.com/2013/05/22/comunicacion-en-emergencias/>.

Las reflexiones del Director de Prevención Civil del Municipio de Villa La Angostura, Marcos Arretche:

### **Consideraciones para antes de la emergencia**

- Hay que trabajar en situación de paz, para que, cuando lleguen las emergencias, las respuestas sean inmediatas.
- El protocolo debe trabajarse permanentemente con la población para que sea efectivo en una situación de riesgo.
- Los funcionarios del Estado deben hacer bien su trabajo para dar respuestas rápidas en el momento de la emergencia.
- Los funcionarios del Estado deben tener un plan para la emergencia y son responsable en todas las líneas frente a la gestión de riesgo.

### **Durante la emergencia**

- Saber qué decir desde la Municipalidad a los medios de comunicación llevó quince días madurarlo. Es central poder comunicar a los vecinos un mensaje claro y creíble.
- En este tipo de incidentes hay que trabajar con un vocero que conozca a la población, que además sea creíble, con un único mensaje y claro.
- Los comunicados deben explicar la evolución de la crisis y respetar una regularidad horaria. A través de estos mensajes se informó sobre evacuaciones o autoevacuaciones y lugares de distribución de agua.
- En el momento de la erupción volcánica cayeron todos los sistemas de comunicación, no se podían cargar los teléfonos móviles y las líneas dejaron de funcionar, sin embargo, la Radio Municipal pudo transmitir las 24 horas en directo.
- Periodistas de la radio, colaboradores y voluntarios se hicieron cargo de la programación y transmitieron información responsable y rigurosa que emitía el Comité de Operaciones de Emergencia.
- Los profesionales de los medios tienen que saber qué sucede y sentirse parte para dar las mejores respuestas y mensajes a la población.

### **Conclusiones postemergencia**

- La gestión de la comunicación fue parte de la autocrítica que se realizó en el Municipio.
- Un año y medio después de la erupción, el Municipio sigue trabajando en Jornadas y en un protocolo de Comunicación en Emergencias.
- Se organizaron talleres de resiliencia (capacidad de los sujetos para sobreponerse a períodos de dolor emocional y traumas), con los damnificados, que criticaron la política de comunicación.
- Se comprendió que es necesario trabajar mucho en la autoprotección con las juntas vecinales para que sean agentes de comunicación en el barrio.
- La estrategia de la comunicación en la emergencia debe contemplar el contacto de vecino a vecino.
- El Protocolo contempla a Radio Municipal como una herramienta de la comunicación en la emergencia.

- El Director de la radio integra el Comité de Operaciones de Emergencia. Es un funcionario que sabe de emergencia, como el Jefe de Bomberos o el de Gendarmería.
  - Radio municipal se constituyó en fuente informativa de los hechos de emergencias como alertas meteorológicos, caída de árboles, cortes de ruta, etcétera.
  - Las radios deben alinearse a una política de comunicación que dé respuesta a la emergencia.
  - Es necesario suministrar información rigurosa y actualizada a los periodistas para evitar el rumor y la distorsión informativa.
  - Los comunicadores en Villa La Angostura fueron un voluntario más de la sociedad.
  - Los medios de comunicación deben contar con un generador eléctrico para funcionar en situaciones de crisis. Tras la crisis el municipio suministró el equipamiento para que los medios de comunicación locales no abandonen el aire durante la emergencia.
  - Los profesionales de los medios tienen que saber que sucede y sentirse parte para dar las mejores respuestas y mensajes.
  - Desde que se levantó la alerta volcánica se realizan tareas específicas para pensar las políticas de comunicación en emergencia con otros municipios.
  - Se copió un modelo de funcionamiento regional de Nueva Zelanda.
  - Se conformó una regional andino-patagónica con catorce municipios con diferentes actores sociales
  - Es necesario trabajar en la resiliencia.
  - La política de gestión de riesgo de Colombia es ejemplo en toda Latinoamérica.
- Estamos seguros de que las ideas que surgieron de la síntesis parcial que realizaron en Villa La Angostura serán una contribución para los debates que en nuestro distrito se llevan adelante, para garantizar una intervención urgente y de calidad ante un nuevo episodio de riesgo, que esperemos no suceda.