

# Mi lista de comunicación en desastres



Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja  
www.ifrc.org Salvar vidas, cambiar mentalidades.

## A

### Antes que ocurra un desastre

#### 1 Establecer protocolos de comunicación en desastres.

- Roles y responsabilidades del personal de comunicaciones.
- Acuerdo sobre el presupuesto (antes de que un desastre ocurra) para enviar comunicadores al área.
- Un flujo de trabajo consensuado durante el desastre, que comprenda aprobaciones y retiradas (sign off).

#### 2 Asegurar un puesto en el grupo de trabajo con antelación.

- Acordar con un jefe directo que, cuando un desastre ocurre, un representante de comunicaciones será parte del grupo de trabajo.
- Asegurar que usted esté en las listas de teléfonos, textos e correos electrónicos para recibir alertas y actualizaciones.

Si desea información mas detallada o ver el document complete de las Guías de Comunicación en Desastres, vaya a la Comunidad de Práctica de Comunicación en FedNet y navegue a la pestaña de "recursos".

## B

### Cuando ocurre un desastre

#### 3 Identificar y equipar voceros

- Escoger a alguien con credibilidad y brindar capacitación proveer entrenamiento si es necesario
- Proveerlos con los mensajes clave y puntos de conversación
- Proveerlos con camisetitas/gorras con los logos de la organización
- Ayudarles a administrar su agenda e ir al terreno con ellos

#### 4 Crear mensajes clave

- Recolectar datos y cifras de los equipos de operaciones, enfocarse en el interés humano
- Colocar la fecha o clasificar como versiones los documentos con cada actualización, para ser más precisos (e.g., mensajes claves-V1.doc. V2.doc.etc.)
- Añada respuestas a preguntas frecuentemente sobre donaciones de bienes o dinero, voluntarios.
- Comparta mensajes claves con personal 'al frente' personal en terreno, recepción principal, filiales, voluntarios.

#### 5 Crear un plan de comunicaciones para todos los asociados

- Personal, voluntarios, donantes, y aliados en la comunidad necesitan información y pueden ayudar a comunicarla a otros.
- Tome en cuenta el ambiente sobre temas que pueden impactar negativamente
- Comparta con el grupo de trabajo y consiga acordar sobre el plan

#### 6 ¡Involucre a los medios y consiga comunicadores en el área!

- No se demore, sea el primero en el terreno para atender a los medios
- Llame a sus contactos en los medios, envíe sus comunicados de prensa con hechos e historias de interés humano de la Cruz Roja/Media Luna Roja
- Organice giras al área para los medios, con liderazgo o con apoyo de celebridades
- ¿El equipo está listo – cámara, video, celulares, baterías, adaptadores?
- ¿Acceso a internet? ¿Cómo enviará información e imágenes?

## C

### Durante la respuesta a desastres

#### 7 Actualice continuamente los mensajes de comunicación en línea

- Actualice información en el sitio web tan a menudo como sea posible
- Envíe mensajes clave a través de las redes sociales tales como Facebook y Twitter
- Pidale al personal, voluntarios y donantes enviar información a través de sus redes tales como email, Facebook y Twitter.

#### 8 Monitoree todos los canales de comunicación entrantes

- Llamadas a todas las oficinas
- Emails a través de los buzones de entrada de los sitios web
- Envíe correos a todas las oficinas
- Preguntas a través de filiales y miembros
- Identificar comentarios negativos o comunicaciones y abórdelos antes de que se conviertan en un problema que afecte la reputación de la organización.

#### Monitoree todos los canales de comunicación entrantes

- #### 9
- Brinde historias web para ifrc.org
  - Brinde información para las actualizaciones de Newswire
  - Guarde las imágenes en la librería de imágenes de Cumulus
  - ¡ En un desastre grande pida apoyo directo!

## D

### Cuando ocurre un desastre

#### 10 Construya sobre las lecciones de comunicación que haya aprendido

- Pida al jefe directo y el grupo de trabajo sugerencias o comentarios sobre la ejecución y actividades de comunicación
- Agrupe todos los comentarios de los medios y de las redes sociales para preparar un informe que mida la cantidad y cobertura de los mensajes.
- ¡Regrese a "A" para prepararse para el próximo desastre!