

## » Terremoto en Ecuador. La importancia de la información en catástrofes

Quito / Madrid » 06 » 2016

Tres son los pilares de la gestión de las catástrofes: coordinación, cooperación y comunicación, según el teórico de la UNDRP Enrico Quarantelli. Cuatro si añadimos la doctrina OTAN y hablamos de mando y control. Valores estratégicos para poder reorganizar el caos lo antes posible. Cuando la tierra sacude inmisericorde zonas vulnerables como Ecuador el caos se apodera de todo. La incertidumbre y el pánico se echan a las calles y se producen altas demandas informativas en unas primeras horas en las que hay muy poca información y aún menos capacidades para trasladarla. Las empresas también deben implicarse en la restauración de la normalidad.

Es evidente que Ecuador no es Japón (me refiero al terremoto de 2011) pero en ambos casos las comunicaciones vía teléfono celular colapsaron. La telefonía móvil, en situaciones como estas, dejan de funcionar, y comunicar por internet es muy complicado. Sin embargo, restablecer las comunicaciones en esta situación es crítico para poder dimensionar la respuesta fruto de las primeras evaluaciones. La tarea es urgente para contactar a unos familiares con otros.

De nuevo Twitter y Skype demostraron su utilidad en esta situación. Desde diferentes zonas afectadas recibimos en pocos minutos información sincrónica de lo que acontecía (vídeos, fotos,...). Twitter nos ofrece otras ventajas en situaciones como ésta, consume poco ancho de banda y es, por lo tanto ideal en estas circunstancias. Además, como ya ocurriera en Japón las líneas fijas, y por lo tanto las ADSL, han aguantado mejor. En los periodos en que internet funcionó fue una vía ideal para no saturar las comunicaciones. Además, Twitter se convirtió en un muro de los lamentos social dónde pedir ayuda.

Twitter sirvió para publicar las fotos de familiares desaparecidos u organizar campañas de solidaridad como por ejemplo #DesaparecidosEc y #EcuadorListoYSolidario respectivamente.

En general en Twitter se activaron varias tendencias que con el pasar de las horas y de los días se fueron consolidando y que generaron millones de impresiones.

**Coraline** @la\_otra\_Dianas [Seguir](#)

@ECU911\_ favor ayuda para las personas en Canoa #Manabi hay varios desaparecidos #sismo @Riesgos\_Ec @Presidencia\_Ec

**Ciudadanía Informada** @ciudadaniainfo [Follow](#)

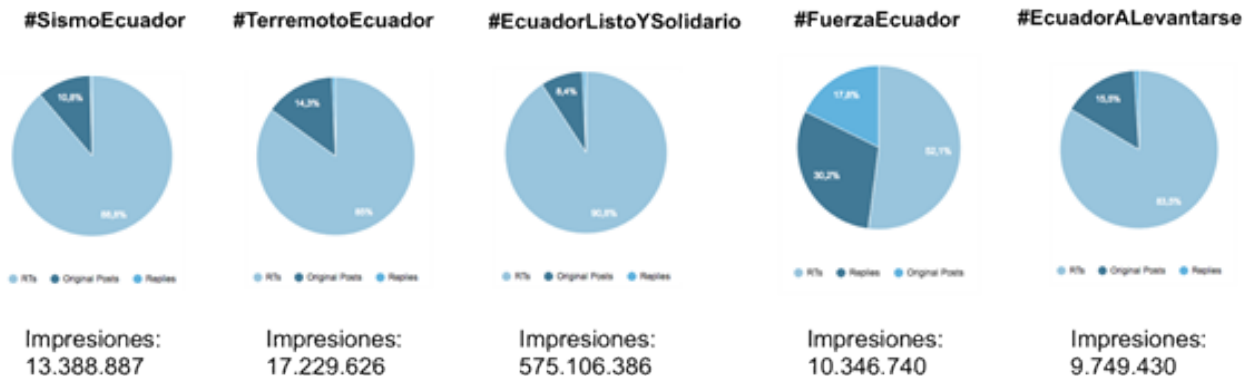
#TerremotoEcuador | Reporte  
#DesaparecidosEc 58, rescatadas 113  
#LutoNacional #Colombia #AyudaEcuador

**Presidencia Ecuador** @Presidencia\_Ec [Seguir](#)

¿Con qué podemos contribuir para ayudar a nuestros hermanos? #EcuadorListoYSolidario

**Inclusión Ecuador** @InclusionEc  
#EcuadorListoYSolidario, conoce puntos de donaciones a nivel nacional: inclusion.gob.ec/campana-solida... #SismoEcuador

RETWEETS 423 ME GUSTA 201



También Facebook sirvió para pedir ayuda. Un hombre lo usó para pedir el rescate de sus hijas heridas. Estas, junto a su mujer, fueron rescatadas por un helicóptero 8 horas después. Otra mujer daba gracias porque debido a mensajes de Twitter contactó con su padre una vez que difundió una fotografía de él. Estaba en un centro de la Cruz Roja.

Pero además, las redes sociales sirvieron para pedir personal de ayuda y para exhibir teléfonos de apoyo profesional psicológico. También fueron un escape para que los ciudadanos reportaran daños en infraestructuras.

En el mar de solicitudes de ayuda algunos tuiteros más experimentados reenviaban peticiones al ministro del interior José Serrano. Por ejemplo, sobre un hospital en el que precisaban helicópteros para trasladar heridos.

Skype es otra forma ideal para decir que estamos a salvo, pero su mayor consumo de datos debería, por solidaridad, llevarnos a minimizar su uso. No obstante, hay que destacar como esta empresa habilitó el servicio de llamadas gratuitas. Otras herramientas de gran valor en estas situaciones para localizar a familiares desaparecidos fueron:

“La comunicación es un valor estratégico. Las autoridades deben garantizar el suministro constante de datos que ofrezcan certidumbres”

Google Crisis Response (con Person Finder y ya usado en Japón), Twitter Alerts, Family Links de Cruz Roja y el buscador de desaparecidos de Cruz Roja Internacional.

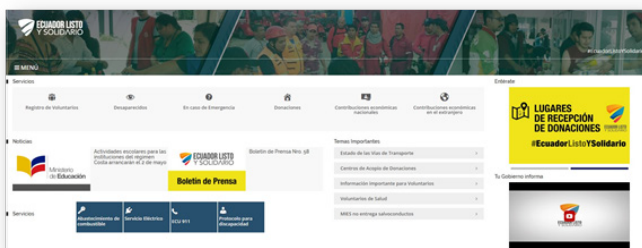
También hay que destacar la labor de la herramienta Safety Check que Facebook puso a disposición para decir a los amigos que se está a salvo. Además, AT&T realizó acciones para facilitar las comunicaciones entre los usuarios de la Unión Americana con sus familiares o conocidos en Ecuador. El Gobierno ecuatoriano utilizó a través de Twitter otra plataforma para ayudar a localizar a desaparecidos. En la página se obtuvieron más de 1.800 personas registradas.

De la misma manera el Gobierno activó a través de redes sociales para que la ciudadanía pueda participar como voluntario en la cuenta @VoluntarioEc y se inscriba a través de una página web.

No cabe duda que en situaciones como estás las empresas tecnológicas suelen ser de las primeras que se vuelcan en la ayuda, una solidaridad que debería impregnar la acción de RSC del empresariado de la zona afectada por el sismo con el fin de devolver a la sociedad parte de lo que ésta la entrega con su licencia para operar en el mercado. En este sentido, el buen uso de la comunicación por parte de las compañías en estas situaciones puede resumirse en estos 10 puntos:

- Alinearse con las políticas públicas de protección civil
- Ayudar a difundir mensajes de ayuda de las administraciones y a señalar fuentes solventes
- Poner a disposición de las administraciones sus activos digitales de comunicación para ayudar a difundir los mensajes de protección civil.
- Ayudar a divulgar campañas de ayuda y solidaridad
- Definir acciones de solidaridad y ayuda por parte de la compañía que tenga que ver con el “core” de la actividad de la misma (esto es mejor diseñarlo en tiempos de paz)
- Implicación de los empleados en estas acciones solidarias.
- Es necesario articular canales internos de comunicación para estas situaciones.
- Diseñar una estrategia de ayuda a los empleados y sus familiares afectados por un fenómeno natural de estas características.
- Apoyar en acciones de recuperación del orden social.
- Mostrar y demostrar que la solidaridad y los valores son parte del Mission Statement de la compañía.

Existen varias empresas que se activaron con estas acciones en sus cuentas de redes sociales y que colaboraron de manera directa, a través del Municipio de Quito o del Gobierno Nacional, tanto en la recolección de víveres como en la activación de mensajes sobre como protegerse o que se puede donar.



Como resumen dejamos también estos consejos para situaciones de catástrofe:

- Acudir a recabar ayuda a los lugares establecidos
- No saturar las comunicaciones con llamadas de voz o video conferencias
- Si funciona la telefonía móvil o las ADSL comunicarse por SMS, Twitter o Facebook.
- No saturar las comunicaciones con el envío de fotos y vídeos
- Una radio a pilas sigue siendo el mejor método para obtener información
- Las autoridades deben difundir rápidamente un teléfono de información

- Dados los problemas de comunicación las autoridades deben poner carteles o distribuir folletos con información básica.
- Es recomendable instalar diferentes puntos de información para la población afectada en lugares estratégicos.
- La comunicación es un valor estratégico. Las autoridades deben garantizar el suministro constante de datos que ofrezcan certidumbres
- No se deben compartir Fakes en las redes. Cite fuentes oficiales y verifique las fuentes. Si tiene dudas consulte con ellas o con los equipos VOST de voluntarios digitales en emergencia. En Ecuador la cuenta de @VOSTecuator comenzó a estar operativa tras el sismo. Y es que en éste, como en otros terremotos, también hubo numerosos rumores.

Todo esto demuestra que la sociedad ecuatoriana está completamente involucrada con los medios sociales que en esta oportunidad han sido de gran ayuda frente a la catástrofe que tuvo nuestro país.

## ¿QUÉ PUEDES DONAR?



**Agua embotellada**



**Botiquín de emergencias. Repelente (mínimo 3 meses antes de fecha de caducidad), protector solar, complejo B, anti alérgicos.**



**Ropa limpia y en buen estado, apta para ser utilizada en el sector de la costa, cobijas ligeras, colchones.**



**Alimentos No Perecibles: Arroz, aceite, enlatados, granos secos, fideos, galletas, azúcar.**


INDEPENDIENTE DEL VALE

www.independientedelvale.com #YOSSTIEN


Un Mundo Mejor  
@TessaliaCBC




**La atención de la emergencia y la reactivación económica son fundamentales. ¡Mantenemos nuestro compromiso!**

View translation

**TODO POR ECUADOR**

**PLAN DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA PARA ZONAS EN ESTADO DE EMERGENCIA**

ECUADOR, 23 de abril de 2016 - Tessalia CBC invierte \$2.100 millones (dos mil millones, cien mil dólares) para reactivar la economía y el comercio de las zonas. Sus negocios se encuentran en las zonas afectadas por el terremoto.

Esmeraldas, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Santo Elena y Los Ríos.

Los \$2.100 millones (dos millones, cien mil dólares) se destinarán para: capital de trabajo, microcréditos, equipos de frío, producción, capacitación en ventas, envases y rotas de los distribuidores.

La empresa mantiene su compromiso de seguir produciendo 2.100.000 litros semanales de agua, destinados a las poblaciones impactadas por el sismo ocurrido el 16 de abril pasado.

Tessalia Springs CBC  
NUESTRO APOYO NO TIENE LÍMITES  
www.tessaliacbc.com



RETWEETS

32

LIKES

40



7:27 PM - 25 Apr 2016








**Alejandra Rivas Mantilla** es directora general de LLORENTE & CUENCA Ecuador. Especialista en asuntos corporativos, gubernamentales y relaciones institucionales. Su carrera la ha desarrollado en sectores donde la gestión de la reputación, los riesgos regulatorios, manejo de crisis y las relaciones con stakeholders, así como con los medios de comunicación son fundamentales, entre éstas, las industrias petrolera, tabacalera, minera y de telecomunicaciones. Formada además en la publicidad, donde se ha desempeñado en entidades nacionales e internacionales a cargo de numerosas cuentas y campañas de importantes marcas.

[arivas@llorenteycuenca.com](mailto:arivas@llorenteycuenca.com)



**Luis Serrano** es director del Área Crisis en LLORENTE & CUENCA España. Licenciado en Periodismo, es un experto reconocido en comunicación en emergencias y catástrofes y en la gestión de crisis en redes sociales. Jefe de Prensa del Centro de Emergencias I12 de la Comunidad de Madrid, durante 17 años manejó situaciones críticas como el atentado del 11M de Madrid, grandes siniestros industriales, crisis sanitarias, etc. Es autor del libro "11 M y otras catástrofes. La gestión de la comunicación en emergencias". Es profesor del Máster de Urgencias y Emergencias del CEU-TASSICA, así como del Máster de Fuego de la Universidad de Lleida y Comunicación Política de la Universidad Camilo José Cela. Además, es colaborador de la Escuela Nacional de Protección Civil, Comunidad de Madrid. Trabajó durante siete años en los servicios informativos de Onda Cero.

[lserrano@llorenteycuenca.com](mailto:lserrano@llorenteycuenca.com)

**d+i** desarrollando  
ideas  
LLORENTE & CUENCA

**Desarrollando Ideas** es el Centro de Liderazgo a través del Conocimiento de LLORENTE & CUENCA.

Porque asistimos a un nuevo guión macroeconómico y social. Y la comunicación no queda atrás. Avanza.

**Desarrollando Ideas** es una combinación global de relación e intercambio de conocimiento que identifica, enfoca y transmite los nuevos paradigmas de la sociedad y tendencias de comunicación, desde un posicionamiento independiente.

Porque la realidad no es blanca o negra existe **Desarrollando Ideas**.

[www.desarrollando-ideas.com](http://www.desarrollando-ideas.com)  
[www.revista-uno.com](http://www.revista-uno.com)

