

Comunicar también es ayudar

Guía para comunicar
en tiempos de emergencia



Índice de contenido

1. Fundamentos y principios
2. Gestión operativa de la información
3. Narrativas y enfoque en las personas
4. Canales y desinformación
5. Reflexiones
6. Anexo A: Caja de herramientas
7. Anexo B: Entrenamiento y preparación
8. Referencias y bibliografía

1. Fundamentos y principios

Este documento fue creado **por el equipo de Comunicaciones de la Fundación WWB Colombia** como una herramienta para orientar la comunicación antes, durante y después de una emergencia.

Parte de una convicción sencilla: cuando una situación altera la vida de las personas y las comunidades, la información puede convertirse en una forma concreta de ayuda. Una indicación clara orienta; un dato verificado evita una decisión equivocada; una ruta de atención acerca a quien la necesita a la ayuda disponible; una historia visibiliza una necesidad; una comunicación oportuna conecta esfuerzos que, de otra manera, podrían permanecer aislados.

En una emergencia, todo esto ocurre mientras cambian las prioridades, se aceleran las decisiones y aumenta la circulación de información. Por eso, comunicar requiere criterio, escucha, coordinación, capacidad para verificar y responsabilidad frente a las consecuencias de cada mensaje.

Comunicar en una emergencia exige humanidad. Detrás de cada cifra hay personas; detrás de cada fotografía hay una historia; detrás de cada mensaje hay alguien intentando entender qué hacer, dónde acudir o cómo proteger a quienes quiere.

Por eso, esta guía propone una comunicación basada en el respeto, la empatía, la dignidad y el cuidado. Incorpora una mirada de género, pues las emergencias profundizan desigualdades preexistentes y afectan de manera diferenciada a mujeres, hombres, niñas, niños y personas con distintas condiciones y responsabilidades.

Comunicar bien implica reconocer esas diferencias y garantizar la visibilidad de todas las realidades.

Asimismo, esta perspectiva aporta al debido manejo de la comunicación dirigida tanto al público interno como externo. En una emergencia, **la prioridad inicial es establecer un acercamiento rápido y oportuno con el personal colaborador** para conocer su estado de salud y bienestar, así como informar sobre la afectación de la organización; esto fortalece la cohesión del equipo, mantiene un clima organizacional controlado y consolida un liderazgo articulado. Posteriormente, se despliega la comunicación externa hacia los distintos grupos de interés para hacer presencia institucional, articular esfuerzos, ofrecer apoyos y coordinar una respuesta dinámica ante las afectaciones.

1. Fundamentos y principios

La guía recoge orientaciones de organismos especializados como la Organización Mundial de la Salud (**OMS**), la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (**UNGRD**) de Colombia, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (**IFRC**), la confederación internacional de organizaciones no gubernamentales, **Oxfam**, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, **UNICEF**, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, **UNESCO**, y la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, **UNDRR**, además de aprendizajes derivados de la experiencia colombiana. Está pensada para quienes comunican desde una organización y para quienes tienen información que afecta las decisiones de otras personas: autoridades, equipos de respuesta, periodistas, organizaciones sociales, empresas, universidades, fundaciones, líderes y ciudadanía.

Porque en una emergencia **comunicar**
también es actuar.



Cuando todo cambia

En una emergencia, las personas necesitan información para tomar decisiones mientras las circunstancias siguen cambiando. **Saber qué ocurrió puede ser importante, pero también lo es saber qué hacer, dónde acudir, qué lugares evitar, qué servicios están disponibles o cómo comunicarse con quienes están lejos.**

La información, además, puede llegar por muchos canales y con distintos niveles de confiabilidad. Una cifra preliminar puede confundirse con un dato definitivo; una fotografía fuera de contexto puede parecer actual; un mensaje reenviado puede adquirir apariencia de verdad por el simple hecho de haber circulado muchas veces.

Por eso, la comunicación durante una emergencia exige algo más que rapidez. Requiere reconocer qué se sabe, qué todavía no está confirmado, de dónde proviene cada dato y qué necesita saber la población para actuar con mayor claridad.

Ahí aparece uno de los principales retos de la comunicación en emergencias: **ayudar a reducir la incertidumbre sin crear una falsa sensación de certeza.**

Una emergencia altera en pocas horas aquello que parecía estable. Cambian las prioridades, los lugares de encuentro, las rutinas, los canales de comunicación y la información disponible. Asimismo, se transforma la manera en que las personas buscan respuestas para saber si están a salvo, qué ocurrió, dónde recibir ayuda, qué lugares evitar, qué servicios funcionan o cómo comunicarse con sus familias.

Es justamente en este escenario donde cobra importancia la comunicación de riesgos: facilitar que las personas comprendan una amenaza, conozcan las recomendaciones disponibles y puedan tomar decisiones informadas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su publicación Emergencias: Risk communication (2020), la define de la siguiente manera:

“Risk communication refers to the real-time exchange of information, advice and opinions between experts or officials and people who face a threat”

(La comunicación de riesgos se refiere al intercambio en tiempo real de información, consejos y opiniones entre expertos u oficiales y las personas que se enfrentan a una amenaza).

Organización Mundial de la Salud - OMS

Resalta que el intercambio opera sobre la base de la confianza, la escucha y la transparencia. Una emergencia convierte cada mensaje en una oportunidad para ayudar a comprender lo que ocurre y actuar.

Caso Colombia: comunicar en medio de un terremoto

El sismo ocurrido **el 10 de agosto de 2026** en **San José del Palmar, Chocó**, con una magnitud de **7,4** según el Servicio Geológico Colombiano (**SGC**), es un claro ejemplo de la altísima exigencia informativa que impone un desastre asociado a fenómenos de origen natural. En pocos minutos, la necesidad de conocer el balance de daños y las rutas de evacuación seguras generó una presión extrema sobre los canales de comunicación de las organizaciones. Este caso real demostró que las cifras iniciales siempre son provisionales y que el flujo informativo debe gestionarse con absoluta rigurosidad técnica para promover la calma y la seguridad generalizada.

Recomendaciones del Servicio Geológico Colombiano para comunicar la sismicidad con rigor científico

A partir de las pautas del Servicio Geológico Colombiano (SGC), la Fundación Gabo y la Red Ética Periodística, es fundamental aplicar conceptos precisos al informar sobre sismos:

- **Utilizar la escala oficial de Magnitud Momento (Mw) y Magnitud Local (ML):** el SGC utiliza escalas técnicas modernas. Lo correcto es reportar la magnitud exacta atribuida directamente a la fuente oficial (por ejemplo, "según el Servicio Geológico Colombiano").
- **Diferenciar magnitud de intensidad:** la magnitud mide la energía liberada en el origen (un valor único), mientras que la intensidad describe cómo se sintió el movimiento y sus efectos en cada población específica (varía de un lugar a otro).
- **Incluir la profundidad:** junto con las condiciones del suelo, la profundidad determina cómo se propaga la energía y explica por qué un sismo puede percibirse de forma distinta en la superficie.
- **Usar "sismorresistente", no "antisísmico":** ninguna estructura impide que la tierra tiemble; las edificaciones sismorresistentes están diseñadas para absorber el movimiento y reducir el riesgo de colapso.
- **Promover la ciencia ciudadana ("Sismo Sentido"):** incentivar a la población a reportar su experiencia en la plataforma "Sismo Sentido" del SGC ayuda a los científicos a mapear la intensidad real del evento en todo el territorio.

El terremoto del **10 de agosto de 2026** mostró cómo una emergencia moviliza simultáneamente a autoridades, organismos de socorro, equipos de salud, organizaciones humanitarias, medios de comunicación, empresas, universidades, fundaciones y comunidades.

La respuesta produjo información desde distintos lugares y con diferentes tiempos de actualización.

Ese escenario permitió ver algo fundamental: en una emergencia, comunicar también significa coordinar información.

Las instituciones necesitan compartir datos, aclarar responsabilidades y mantener la coherencia en sus mensajes. Los medios necesitan fuentes confiables. Las comunidades necesitan saber dónde encontrar respuestas. Las organizaciones que apoyan la emergencia necesitan conocer qué está ocurriendo para orientar sus capacidades.

En distintos momentos de la respuesta, entidades nacionales, territoriales y organismos internacionales produjeron reportes, evaluaciones y orientaciones.

El caso colombiano también mostró la importancia de **mirar más allá de la emergencia inmediata**.

Los daños físicos pueden ser visibles. Otros efectos tardan más en aparecer: pérdida de ingresos, interrupción de actividades económicas, dificultades para trabajar, afectaciones en el cuidado, desplazamientos temporales, incertidumbre y pérdida de confianza.

**Una comunicación responsable
necesita reconocer esas dimensiones.**

2. Gestión operativa de la información

Durante una emergencia, la información cumple funciones simultáneas: orienta, conecta, permite coordinar, apoya la toma de decisiones, visibiliza necesidades y reduce la incertidumbre.

De acuerdo con la **OMS**, escuchar las preocupaciones, percepciones y creencias de las personas es tan importante como proporcionarles hechos y recomendaciones, además de gestionar rumores y desinformación.

Por su parte, el Manual de Comunicaciones en Emergencia de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres de Colombia (**UNGRD**) reconoce la gestión de la información y la comunicación como componentes esenciales de la respuesta, abordando la planificación, la coordinación institucional, la relación con medios, la vocería, el monitoreo y el diálogo comunitario.

Comunicar comienza mucho antes de redactar un comunicado: inicia cuando la organización se prepara para determinar qué información necesita, quién puede entregarla, cómo se verifica y de qué manera se utilizará.

¿Quiénes informan durante una emergencia y cómo nos relacionamos?

En una emergencia convergen múltiples voces con responsabilidades y competencias claramente diferenciadas. Reconocer estas distinciones promueve la difusión de datos oficiales y mantiene la claridad entre la labor de las organizaciones y el trabajo periodístico.



Las autoridades entregando información oficial dentro de sus competencias, orientando a la población y coordinando la respuesta institucional sobre decisiones, restricciones y cifras oficiales.

Los equipos de respuesta y organismos de socorro (Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja, salud y rescate), quienes aportan datos operativos y técnicos desde el terreno.

Las instituciones científicas y técnicas, encargadas de brindar conocimiento especializado sobre el fenómeno, afectaciones territoriales e infraestructura.

Los medios de comunicación, que investigan, verifican y contextualizan lo ocurrido para garantizar el derecho a una información independiente.

Las organizaciones sociales y humanitarias, comunicando los servicios que prestan, sus capacidades y mecanismos de acceso con transparencia.

Las empresas, reportando sobre la operatividad de servicios esenciales y medidas para sus públicos.

Los equipos de comunicaciones en las organizaciones, que se encargan de liderar la gestión informativa interna para velar por el estado y bienestar del personal colaborador, y de proyectar la postura oficial de la organización de forma coordinada hacia los públicos de interés externos.

Las universidades y centros de conocimiento, aportando análisis y capacidades técnicas.

Líderes y organizaciones comunitarias, que facilitan la circulación de información local y recogen inquietudes territoriales.

La ciudadanía, que comparte vivencias con la responsabilidad de verificar antes de difundir y promover el bienestar común.

Cada fuente comunica desde una perspectiva propia: la autoridad pública desde su responsabilidad institucional, el periodista desde su autonomía e independencia editorial, y las organizaciones sociales o fundaciones desde su capacidad operativa y compromiso humanitario en el territorio. Comprender y respetar estos límites constituye un principio de responsabilidad.

La comunicación como infraestructura de confianza

Sobre este punto, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (**IFRC**) enfatiza en su documento Trust and accountability:

“Trust is the foundation of humanitarian action”
(La confianza es la base de la acción humanitaria).

**Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja
y de la Media Luna Roja - IFRC**

Esta confianza se construye día a día a través de la transparencia y la honestidad al comunicar lo que se sabe y lo que aún se desconoce. Admitir una limitación o corregir un error públicamente **fortalece la credibilidad institucional en lugar de debilitarla**. La comunicación responsable debe ser tratada como una infraestructura pública esencial.

La emergencia no es el momento para definir vocerías o buscar contactos. Prepararse exige estructurar capacidades con antelación, estableciendo quién coordina, quién ejerce la vocería, quién verifica la información, quién atiende a los equipos internos y a los medios, qué canales alternativos existen y cómo se respaldará la información sensible.

La **OMS** recomienda integrar la comunicación de riesgos a las estructuras de preparación e instrumentar simulaciones organizacionales. En esta misma línea, la **UNGRD** plantea un ciclo de planificación que abarca diagnóstico, definición de públicos, estrategias, herramientas y seguimiento para gestionar la incertidumbre de forma adecuada.

Asimismo, resulta imprescindible definir con antelación una línea clara de sucesión para la vocería, asegurando que existan al menos tres niveles de suplencia capacitados (**Nivel 1:** Vocería Titular/Dirección General; **Nivel 2:** Coordinación de Comunicaciones; **Nivel 3:** Liderazgo Operativo de Terreno o Enlace Comunitario) para garantizar la continuidad operativa. Si tras un evento crítico transcurren **60 minutos** con necesidad de confirmación, se activará el **Protocolo de Emergencia de Vocería:** el integrante de mayor antigüedad presente en el Comité de Crisis asumirá temporalmente la vocería autorizada únicamente para emitir la plantilla preaprobada de confirmación inicial y autocuidado, posponiendo cualquier declaración cualitativa o balance de daños hasta la unificación del comité. De igual manera, establecer acuerdos previos de colaboración, como memorandos de entendimiento (**MOU**) o canales directos de enlace con aliados estratégicos y la validación obligatoria del área Jurídica dentro del Comité de Crisis, permite reaccionar de forma articulada, legalmente blindada y con agilidad cuando la crisis se desencadena.

Una matriz para organizar los públicos

Las necesidades de información varían según cada grupo de interés. Una matriz organizada nos permite segmentar de manera efectiva:

Informarse antes de informar

La prisa no puede sustituir la verificación. Antes de difundir un dato o una imagen, es indispensable evaluar su origen, fecha de producción, confirmación por fuentes competentes, contexto y vigencia.

Explicar con honestidad lo que se conoce y reconocer las dudas vigentes resulta fundamental. Como señala la **OMS** en *Emergencies: Risk communication (2020)*:

“Explaining honestly what is known and admitting what is uncertain is essential”
(Explicar honestamente lo que se sabe y admitir lo que es incierto es esencial).

Organización Mundial de la Salud - OMS

Poner de manifiesto que un dato está en proceso de verificación constituye una postura comunicativa transparente y responsable.

Pensar antes de publicar

Antes de publicar, es necesario reflexionar sobre la utilidad del mensaje, la precisión de la fuente, el momento oportuno y la posibilidad de generar confusión. A esto debe sumarse la evaluación rigurosa de los impactos diferenciados por género, edad u otras condiciones de vulnerabilidad.

Las emergencias profundizan las desigualdades preexistentes en las tareas de cuidado y el acceso a recursos, al tiempo que incrementan drásticamente los riesgos de violencia contra las mujeres y las niñas. De acuerdo con la Guía para medios de comunicación para comunicar con perspectiva de género en contextos de emergencia **(PNUD / ONU Mujeres)**, la comunicación debe transformar las narrativas tradicionales para visibilizar estas realidades específicas, formulando siempre la pregunta central: **¿qué puede hacer una persona de forma concreta con esta información?**

Comunicar para orientar

El valor de un mensaje radica en su capacidad para traducirse en acciones. Un comunicado útil precisa qué ocurrió, qué se sabe, qué acciones se recomiendan, dónde acudir y qué condiciones deben considerarse.

La OMS señala que la información en emergencias debe ser creíble, pertinente, oportuna, accesible y orientada a la acción. Una ruta de atención eficaz explica con claridad los horarios, ubicaciones, requisitos y alternativas de acceso.

Comunicar desde una organización

Cualquier entidad que enfrente una crisis debe equilibrar sus aportes con las necesidades de sus públicos. Esto requiere verificar datos, coordinarse con otros actores y definir responsabilidades de comunicación antes de difundir mensajes externos, enfocándose en la colaboración conjunta.

Hablar claro

El lenguaje claro y accesible facilita la comprensión rápida en situaciones de crisis. **Conviene utilizar términos sencillos y explicar cualquier concepto especializado.**

La **OMS** aconseja emplear un vocabulario accesible e interpretar los datos para el público, priorizando aclaraciones de siglas, oraciones breves y términos directos. **La claridad constituye una dimensión del cuidado.**

Redes sociales y desinformación

Aunque las plataformas digitales agilizan la difusión de información, **también expanden contenidos erróneos o manipulados** (cifras falsas, imágenes fuera de contexto o audios apócrifos).

Frente a ello, la **OMS** recomienda aplicar un esquema que abarque la detección, verificación, evaluación de riesgo, diseño de la respuesta y difusión efectiva de rectificaciones con respeto hacia la ciudadanía.

Cuando falla la conectividad

Ante interrupciones en los servicios de internet o energía, los planes de comunicación deben contemplar la radiodifusión local y los medios comunitarios como una verdadera infraestructura de resiliencia. En Colombia, la radio sigue siendo el canal más confiable y de mayor alcance para poblaciones rurales y vulnerables frente a los apagones tecnológicos. Además, la mensajería de texto, el perifoneo y el diálogo presencial mediante líderes de la comunidad completan esta red de comunicación resiliente.

La **UNESCO**, en su análisis sobre sostenibilidad de medios en emergencias, reafirma el valor de la radiodifusión como infraestructura de resiliencia frente a los apagones tecnológicos.



La inteligencia artificial: una herramienta, no una fuente

Si bien la inteligencia artificial (**IA**) representa un recurso valioso para optimizar procesos como el procesamiento de grandes volúmenes de datos, la transcripción de audios en tiempo real y la traducción de contenidos, su implementación en escenarios de crisis entraña serios riesgos que pueden comprometer la seguridad y la respuesta institucional.

Uno de los principales peligros radica en la generación irrestricta de datos imprecisos o completamente falsos, los cuales se presentan con una convincente apariencia de veracidad técnica o formal. En medio de una emergencia, un dato sintético o erróneo sobre rutas de evacuación, cifras de afectados o puntos de atención puede inducir a decisiones equivocadas por parte de las comunidades y los equipos de socorro.

Asimismo, la tecnología de IA puede ser instrumentalizada para la creación deliberada de contenido engañoso o malintencionado, como imágenes manipuladas, audios sintéticos (deepfakes) o boletines apócrifos diseñados para generar pánico, desinformación o desconfianza en las instituciones oficiales.

El riesgo más crítico frente a estas tecnologías es la pérdida de la supervisión humana y del criterio ético en la cadena de validación de la información. La automatización sin control debilita la verificación rigurosa en el terreno y la empatía necesaria para comunicar situaciones de vulnerabilidad.

En consonancia con los principios planteados por la **UNESCO** sobre la ética en las comunicaciones de crisis, la inteligencia artificial debe ser concebida estrictamente como un instrumento de apoyo operativo y técnico, y nunca como una fuente primaria de verdad. La validación directa de los hechos y la responsabilidad final de cada mensaje publicado deben recaer siempre en equipos humanos capacitados.

La solidaridad también se comunica

La solidaridad espontánea de la ciudadanía es una de las manifestaciones más potentes durante una crisis, pero para que sea verdaderamente efectiva requiere organización, claridad y responsabilidad comunicativa. Cuando la ayuda no se coordina, puede terminar generando cuellos de botella logísticos o bloqueando el paso a los equipos de emergencia.

Coordinación entre voluntariado y autoridades: la voluntad de ayudar debe articularse directamente con los puestos de mando unificado y los organismos de socorro. Informar de manera constante sobre qué perfil de apoyo se requiere, en qué horarios y bajo qué condiciones de seguridad evita la sobrepoblación no planificada en las zonas impactadas y permite asignar tareas de forma estratégica.

Prevención de la desinformación en redes de apoyo ciudadano: en momentos de conmoción, suelen circular cadenas de mensajes no verificadas que solicitan insumos innecesarios, medicamentos vencidos o donaciones económicas hacia cuentas no oficiales. Quienes lideran iniciativas ciudadanas deben validar con fuentes institucionales antes de difundir llamados a la acción, priorizando listas actualizadas de necesidades reales.

Articulación con puntos oficiales de acopio: para garantizar la entrega equitativa y segura de las donaciones, las iniciativas comunitarias deben centralizar sus recolectas en los centros de acopio autorizados. Difundir ubicaciones oficiales, horarios de recepción y normas de embalaje asegura que la ayuda llegue oportunamente a quienes más la necesitan, manteniendo la dignidad de las comunidades beneficiarias.

Vocería y equipos

Comunicación interna: cuidar a quienes comunican

El personal de una organización es un canal clave de difusión y, al mismo tiempo, un grupo humano que sufre el impacto directo de la crisis. Antes de emitir cualquier mensaje hacia el exterior, es indispensable informar internamente sobre el estado de las personas, las instalaciones, las decisiones operativas y las medidas de protección. **La comunicación interna constituye la base sobre la cual se construye una vocería externa sólida, coherente y tranquila.**

Para que esta gestión sea efectiva, se deben habilitar canales de comunicación que permitan al equipo expresar inquietudes o necesidades de manera oportuna. Asimismo, la implementación de protocolos estrictos de verificación interna resulta esencial para detener especulaciones y evitar la propagación de rumores en los equipos de trabajo.

Por último, es prioritario cuidar la salud mental y el bienestar emocional. El acceso a recursos de apoyo psicológico debe facilitarse con claridad y sencillez desde el primer instante de la crisis como una medida preventiva y estructurada, evitando que aparezca únicamente como una respuesta reactiva frente al agotamiento acumulado.

La vocería: una voz clara cuando más importa

La principal vocera asume la responsabilidad de comunicar públicamente la posición institucional. Requiere conocer qué está confirmado, qué se encuentra en verificación y qué corresponde a otras autoridades.

Es recomendable estructurar las intervenciones siguiendo una secuencia lógica: exponer los hechos conocidos, detallar las acciones en curso, señalar los aspectos en verificación e indicar dónde ampliar la información. Si no se conoce una respuesta, **admitirlo con honestidad genera más confianza que improvisar.**

La relación con los medios

El trabajo con los medios de comunicación debe prepararse de forma previa. En el contexto de una crisis, la labor de cualquier organización o entidad consiste en facilitar datos comprobables de su operación, brindar contexto territorial y ofrecer acceso seguro en el terreno, respetando siempre de manera irrestricta la independencia editorial de los periodistas.

En el documento Los medios ante las catástrofes (2025), la **UNESCO** destaca el rol decisivo del periodismo en la gestión de desastres y la necesidad de contar con planes organizacionales que mantengan la información de interés público. Distinguir con claridad entre la comunicación institucional y el ejercicio periodístico independiente protege la transparencia del proceso y fortalece la confianza de la ciudadanía.

Monitorear también es escuchar

El monitoreo constante trasciende la simple medición del volumen de publicaciones o el alcance de las métricas. Implica una escucha activa y empática para comprender las dinámicas cambiantes de la conversación pública, permitiendo adaptar la comunicación en tiempo real a las necesidades reales del territorio.

Esta atención atenta incluye el seguimiento de medios locales y nacionales, la interacción en redes sociales, las consultas directas con la población, los reportes de los equipos desplegados en campo y los canales comunitarios.



Público	¿Qué puede necesitar?	Canal posible	Responsable
Colaboradores	Instrucciones de seguridad, continuidad laboral, decisiones internas.	Chat institucional, correo interno, mensajería.	Equipo de Gestión Humana / Crisis
Comunidades afectadas	Información de seguridad inmediata, rutas de ayuda, puntos de atención.	Megafonía, radio comunitaria, cartelería, redes sociales locales.	Equipo de terreno / Enlace comunitario
Emprendedoras/es y aliados	Estado de proyectos, recursos disponibles, reprogramación de actividades.	Correo electrónico, llamadas telefónicas directas.	Coordinadores de programas
Medios de comunicación	Cifras oficiales, vocería autorizada, boletines de prensa, contexto.	Grupos de prensa, correo masivo, llamadas de vocería.	Coordinación de Comunicaciones
Autoridades locales	Reportes de nuestra capacidad instalada, coordinación operativa.	Oficios oficiales, canales interinstitucionales directos.	Dirección General / Líder designado
Proveedores	Instrucciones sobre entregas, estado de pagos, logística de suministros.	Correo, llamadas.	Área administrativa / Compras
Público general	Datos verificados, pedagogía de prevención, formas de apoyar.	Sitio web institucional, redes sociales principales.	Equipo de redes de Comunicaciones

3. Narrativas y enfoque en las personas

Palabras que cuidan

Es necesario priorizar el respeto, la empatía y la objetividad. Contar lo ocurrido implica enaltecer la dignidad humana en todo momento.

Una perspectiva de género exige superar la representación de las mujeres como víctimas pasivas o vulnerables. Es indispensable visibilizar activamente su rol como lideresas de la respuesta, participantes activas en la emergencia y tomadoras de decisiones clave en sus comunidades. En línea con los análisis del Observatorio para la Equidad de las Mujeres (**OEM**) en su publicación Una ciudad que cuida (2026), las emergencias alteran drásticamente las dinámicas de soporte de la vida cotidiana y sobrecargan de forma desproporcionada las labores de cuidado en las mujeres; por ello, integrar este lente en la comunicación pública **permite visibilizar estas cargas invisibles** y reorientar la ayuda de manera verdaderamente equitativa.

Oxfam resalta que, para resguardar la seguridad y la dignidad de las comunidades, las mujeres deben participar activamente en la toma de decisiones.

Fotografías, videos y testimonios

De acuerdo con el documento **Una Cali que cuida: seis claves de género para la emergencia y la reconstrucción (OEM)**, incorporar un enfoque de género e interseccional en la acción humanitaria y la comunicación implica comprender que las emergencias no afectan a todas las personas de la misma manera. Factores como la edad, la discapacidad, la pertenencia étnico-racial, el territorio, las responsabilidades de cuidado y la situación socioeconómica modifican las posibilidades de enfrentar una crisis. En este sentido, la comunicación debe ser preventiva e incluyente frente a los riesgos incrementados de violencias basadas en género, visibilizar y promover la redistribución de las cargas de cuidado que recaen mayoritariamente en las mujeres, priorizar el acceso continuo a servicios esenciales y rutas de protección, garantizar la participación activa de las mujeres en la toma de decisiones, y aprovechar la reconstrucción para transformar desigualdades estructurales hacia entornos más equitativos y seguros.

Las imágenes documentan los hechos, pero pueden vulnerar la intimidad de las personas. Antes de difundirlas, **se debe evaluar la necesidad de su publicación, el consentimiento y los riesgos de exposición en situaciones de vulnerabilidad.**

En sus Directrices para la realización de reportajes éticos, **UNICEF** señala:

“Es preciso respetar la dignidad y los derechos de todos los niños y niñas en cualquier circunstancia”.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF

Este principio de resguardo de la privacidad debe aplicarse a cualquier persona afectada por una crisis.

La información útil también debe ser accesible

La accesibilidad debe ser un requisito fundamental del mensaje. La comunicación de emergencia debe incorporar lenguaje sencillo, contrastes visuales, subtítulos, formatos de audio y adaptaciones culturales para llegar a personas con discapacidad o con conectividad limitada.

Tales criterios responden a los principios de accesibilidad, comprensión y oportunidad. En este sentido, la metodología de Lectura Fácil ofrece pautas fundamentales para reducir barreras de comprensión mediante el uso de oraciones cortas, estructuras gramaticales directas (sujeto, verbo y predicado), tipografías limpias y diseños visuales de alto contraste que garanticen que la información llegue de forma clara a todas las personas, sin excepción.

Escuchar antes de hablar

Las comunidades territoriales conocen los caminos, las necesidades no registradas y los canales de comunicación más efectivos. Escuchar permite identificar vacíos informativos, rumores y necesidades emergentes.

En este sentido, la **OMS** sostiene que comprender las percepciones de la población es tan decisivo como entregarles hechos. Por su parte, **Carlos Mejía** de **Oxfam Colombia** destaca en El poder del liderazgo local en las emergencias:

“Las organizaciones con raíces locales poseen tantos conocimientos importantes (sobre el idioma, la cultura, la historia, la política y la geografía) y redes tan valiosas que deberían tomar la delantera en las emergencias, no seguir órdenes”.

Carlos Mejía, Oxfam Colombia

Escuchar a las comunidades implica también analizar quiénes enfrentan barreras específicas de acceso a la información o sufren mayores riesgos, garantizando que la empatía guíe el diálogo.

Rendición de cuentas a las poblaciones afectadas y canal de retroalimentación

Formalizar la rendición de cuentas implica habilitar mecanismos bidireccionales, seguros y accesibles para que las comunidades beneficiarias puedan emitir comentarios, sugerencias o denuncias en tiempo real. En situaciones de emergencia, pueden presentarse sesgos en la distribución de ayudas, exclusión no intencionada de grupos vulnerables o tratos inequitativos. Se debe consolidar una línea transparente (física mediante buzones comunitarios y digital a través de líneas telefónicas/WhatsApp dedicadas) para recibir y tramitar estos reportes de manera confidencial, garantizando una respuesta oportuna y la corrección inmediata de las operaciones en terreno.

Comunicar en territorio

El trabajo de campo requiere conocer de antemano rutas de acceso, zonas restringidas, autoridades presentes y condiciones de seguridad. La dotación técnica —teléfonos, baterías, identificaciones y respaldos— resulta tan decisiva como la actitud de escucha para documentar las realidades de la zona sin obstaculizar los rescates.

4. Gestión de canales y desinformación

La comunicación de emergencia evoluciona por fases: en las primeras horas predomina la orientación de seguridad; en los días posteriores se precisan rutas de atención; y en las semanas siguientes el foco se traslada hacia la vivienda, salud, educación y reactivación económica, garantizando un acompañamiento informativo constante durante todo el proceso.

Cuando termina la fase crítica, conviene hacer una pausa para revisar lo ocurrido.

Preguntas clave: ¿Qué funcionó?, ¿Qué llegó tarde? ¿Qué información hizo falta? ¿Qué canal funcionó mejor? ¿Qué rumores aparecieron? ¿Qué preguntas no supimos responder? ¿Cómo funcionó la vocería? ¿La comunicación interna fue suficiente? ¿Qué equipos faltaron? ¿Qué coordinación funcionó? ¿Qué debemos cambiar? ¿Qué personas o grupos quedaron por fuera?

La evaluación debe convertirse en conocimiento, para que al final de la emergencia, el aprendizaje se sostenga.



Publicar imágenes que aporten valor informativo:

El contenido visual debe respetar siempre la dignidad, intimidad y privacidad de las personas.



Integrar la pluralidad de voces e historias:

Es fundamental visibilizar las diversas perspectivas y necesidades según género, edad, discapacidad, territorio y responsabilidades.



Diferenciar la comunicación institucional del periodismo:

las organizaciones comunican desde sus responsabilidades, capacidades y mandato; los medios de comunicación investigan y deciden sus contenidos con estricta autonomía editorial.



Validar la autenticidad de todo contenido audiovisual:

Es necesario aplicar protocolos de verificación técnica antes de dar por cierto un archivo visual.



Diversificar los canales de difusión:

Disponer de múltiples vías de comunicación asegura que el mensaje llegue a su destino.



Mantener informados a los equipos internos:

Quienes trabajan en la organización requieren comunicación oportuna y clara en todo momento.



Sostener la comunicación durante la etapa de recuperación:

el acompañamiento informativo debe mantenerse activo a lo largo de toda la fase posterior a la crisis.

5. Reflexiones

Una emergencia puede dejar daños visibles y otros que tardan más tiempo en reconocerse. Puede afectar viviendas, negocios, instituciones, relaciones y certezas. **En medio de todo, la información adquiere un valor particular:**

- Puede acercar a una persona a una ayuda indispensable.
- Puede evitar que otra tome una decisión equivocada.
- Puede conectar una necesidad con quien puede responder.
- Puede devolver algo de claridad cuando todo parece incierto.

Comunicar bien no resuelve una emergencia por sí sola, pero permite que las personas comprendan mejor lo que ocurre, encuentren caminos para actuar y sepan dónde buscar u ofrecer ayuda.

La comunicación, al igual que la respuesta técnica, es un proceso que se construye con preparación, rigor y empatía. Por eso, la invitación final es a mantener esta guía en permanente actualización con cada lección aprendida: como una herramienta dinámica que se ajusta, se entrena y se comparte permanentemente. Esta revisión es nuestra principal herramienta para aprender y fortalecer nuestras acciones de comunicación.

En conclusión, una emergencia exige la máxima capacidad de respuesta, articulación e integridad comunicativa de una organización. Frente a la incertidumbre y el impacto emocional de las crisis, la información oportuna, verificada y empática orienta, aporta calma y conecta efectivamente las necesidades de las comunidades con los recursos disponibles.

Ayudar también significa proteger la dignidad de las personas. En los momentos de mayor vulnerabilidad, debemos ser un filtro ético: informar con claridad sin caer en el morbo, evitar a toda costa el amarillismo y cuidar siempre la imagen de quienes están sufriendo. El dolor ajeno no es un espectáculo para ganar visualizaciones, y nuestro compromiso es mostrar la realidad desde el respeto más profundo.

La próxima emergencia no nos avisará cuándo llegará, pero nos debe encontrar con mayor preparación, articulación y conciencia para que nuestra voz y nuestros canales sean, ante todo, un salvavidas para quienes más lo necesitan.

En una emergencia, comunicar también es ayudar, y comunicar con propósito es cuidar.

6. Anexo A: Caja de herramientas

Una herramienta para decidir antes de publicar

Para evaluar la pertinencia de un mensaje antes de su difusión, se sugiere pasar el contenido por un filtro ético y práctico basado en seis dimensiones clave:

- **La información:** validar de dónde proviene, si está plenamente verificada y si cuenta con una fecha y hora de corte claras.
- **La utilidad:** evaluar qué aporta el mensaje, si realmente orienta una acción concreta o si responde a una necesidad real.
- **Las personas:** analizar quién recibirá el mensaje, quién podría quedar excluido, si la información puede causar algún perjuicio y cómo proteger la privacidad y dignidad de los afectados.
- **La representación:** cuidar la diversidad en la vocería y las imágenes, evitando caer en estereotipos de género o invisibilizar a sectores vulnerables.
- **El momento:** determinar si es el momento oportuno para publicar y si existe riesgo de amplificar un rumor.
- **La organización:** asegurar que el contenido corresponda a nuestra competencia institucional y esté respaldado por las acciones que realmente estamos ejecutando en el territorio.

Una ruta para las primeras horas

Durante el inicio de una emergencia, la priorización del flujo de trabajo es crucial para evitar el caos. Esta ruta secuencial ayuda a ordenar la respuesta:

- 1. Activar:** confirmar de inmediato el evento, reunir al equipo de crisis y abrir un canal de coordinación interna rápido.
- 2. Verificar:** consultar fuentes oficiales y delimitar de forma rigurosa los hechos comprobados de aquellos que aún están bajo revisión.
- 3. Priorizar:** definir qué información crítica necesitan recibir con urgencia las comunidades afectadas, posponiendo los datos secundarios.
- 4. Comunicar:** emitir mensajes breves, accesibles y con llamadas a la acción directas, especificando siempre la fuente y el horario de corte.
- 5. Escuchar:** monitorear de forma activa las reacciones, preguntas, temores y posibles rumores para ajustar los mensajes.
- 6. Actualizar:** corregir imprecisiones con transparencia y actualizar las orientaciones a medida que evolucione la situación.
- 7. Registrar:** archivar sistemáticamente las decisiones tomadas y las comunicaciones emitidas para la posterior rendición de cuentas.

Herramienta : Lista de chequeo ético para imágenes, videos y testimonios

Durante el inicio de una emergencia, la priorización del flujo de trabajo es crucial para evitar el caos. Esta ruta secuencial ayuda a ordenar la respuesta:

- **Origen verificado:** ¿Confirmamos el autor original, la fecha exacta y el lugar geográfico del video o fotografía?
- **Consentimiento explícito:** ¿Las personas que aparecen dieron su consentimiento para ser registradas y expuestas? (Especialmente en situaciones de vulnerabilidad o dolor).
- **Protección de la infancia:** ¿La publicación respeta plenamente los derechos y la privacidad de niñas, niños y adolescentes según directrices de **UNICEF**? (Garantizar la protección de su identidad).
- **Preservación de la dignidad:** ¿El contenido visual dignifica a las personas o las reduce a víctimas pasivas?
- **Foco en la objetividad y el respeto:** ¿La publicación se enfoca en orientar e informar con sobriedad y profesionalismo?
- **Seguridad física:** ¿La revelación de ubicaciones o identidades puede exponer a las personas a riesgos adicionales en el territorio?

MANUAL DE BOLSILLO (tarjeta de referencia rápida)

Las 5 Reglas de Oro de la comunicación en emergencias

- 1. Verificar antes de difundir:** la rigurosidad garantiza la precisión. Contrasta cada dato con fuentes oficiales e instituciones técnicas autorizadas antes de autorizar su publicación.
- 2. Priorizar la utilidad y el autocuidado:** cada mensaje debe ofrecer pautas claras de orientación, autocuidado y rutas de ayuda accesibles para la comunidad.
- 3. Comunicar con perspectiva de género e inclusión:** reconoce las vulnerabilidades específicas de mujeres, niñez y colectivos tradicionalmente excluidos, promoviendo su liderazgo y rol activo.
- 4. Preservar la dignidad y priorizar el respeto:** respeta la privacidad de las personas en situación de vulnerabilidad o dolor; el interés informativo debe ser guiado siempre por los derechos humanos.
- 5. Mantener la transparencia sobre lo incierto:** si un dato está en proceso de verificación, admítelo con honestidad. Explicar lo que se sabe y lo que aún no se confirma fortalece la credibilidad.

7. Anexo B: Entrenamiento y preparación

Todo protocolo de comunicaciones alcanza su máxima efectividad cuando se ejercita y se actualiza dinámicamente. La resiliencia organizacional frente a situaciones de desastre exige llevar las directrices a la práctica mediante ejercicios continuos de simulación y entrenamiento adaptativo.

Tal como recalca la **UNESCO** en su análisis estratégico sobre capacidades institucionales frente a las crisis, los simulacros periódicos constituyen el mecanismo más robusto para identificar cuellos de botella en la toma de decisiones, evaluar la fluidez de los canales de coordinación interna y pulir la destreza técnica de los voceros antes de que la presión real de una emergencia amenace la estabilidad institucional.

Evalúe:

1. Oportunidad en la activación: ¿Cuántos minutos tomó convocar al equipo de crisis y emitir el primer mensaje de autocuidado desde la recepción de la Inyección 1?

2. Rigor técnico e integridad de las fuentes: ¿Se mantuvieron los términos correctos (magnitud, intensidad, sismorresistencia) y la atribución explícita al Servicio Geológico Colombiano sin dar espacio a la especulación?

3. Efectividad del protocolo de rumor: ¿La respuesta frente al audio viral logró promover la calma centrándose exclusivamente en la información oficial comprobada?

4. Aplicación de la perspectiva de género e inclusión: ¿Se visibilizaron adecuadamente los impactos diferenciados y el rol activo de las lideresas comunitarias en los mensajes producidos durante la Inyección 3?

5. Indicadores y métricas cuantitativas clave: evaluar formalmente: **a)** Tiempo desde la ocurrencia del evento hasta la emisión del primer mensaje institucional; **b)** Tiempo total de activación y conformación del Comité de Crisis; **c)** Número de rectificaciones o aclaraciones emitidas frente a rumores; y **d)** Alcance e interacción por canal de difusión (medios digitales, radio, mensajes directos).

6. Acuerdos de mejora inmediata: consignar al menos tres ajustes normativos, tecnológicos o de capacitación que deben incorporarse en los protocolos de la organización antes del próximo trimestre.

¿Qué cambios inmediatos debemos implementar en nuestros protocolos y bases de datos antes de la próxima emergencia?:

8. Referencias y bibliografía

- **Organización Mundial de la Salud (OMS):** *Emergencies: Risk communication (2020) y Managing false information in health emergencies: an operational toolkit (2024).*
- **Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD):** *Manual de Comunicaciones en Emergencia.*
- **Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC):** *Trust and accountability.*
- **Oxfam Colombia:** *El poder del liderazgo local en las emergencias (Carlos Mejía).*
- **UNICEF:** *Directrices para la realización de reportajes éticos.*
- **UNESCO:** *Los medios ante las catástrofes (2025) y Los medios de comunicación en la preparación y respuesta ante las crisis.*
- **Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR):** *Policy brief: Gender-responsive disaster risk reduction (2022).*
- **PNUD / ONU Mujeres:** *Guía para medios de comunicación para comunicar con perspectiva de género en contextos de emergencia.*
- **Observatorio para la Equidad de las Mujeres (OEM):** *Una Cali que cuida: seis claves de género para la emergencia y la reconstrucción.*
www.icesi.edu.co/oem/wp-content/uploads/2026/08/Una-cuidad-que-cuida.pdf
- **Servicio Geológico Colombiano (SGC):** Reportes técnicos del evento sísmológico del 10 de agosto de 2026.
- **Observatorio para la Equidad de las Mujeres (OEM):** *Una ciudad que cuida (2026).*