

EN TORNO A LA PREVENCIÓN



Revista No. 15, dic. 2015

ISSN: 1659-3057
E ISSN: 2215-3845



San José, Costa Rica

REDES SOCIALES COMO FUENTES DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Mauren Hidalgo Madrigal¹

Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y
Atención de Emergencias

Rita Araya Pereira²

Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de
Emergencias

Resumen

La presente nota técnica informa acerca del rol que han tenido las redes sociales en la gestión del riesgo de desastre. Cuáles son las ventajas y desventajas, los usos específicos que les han dado. Y además presentar un directorio con las principales redes sociales nacionales e internacionales de instituciones miembros del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Costa Rica, defensas civiles, protecciones civiles y otras instituciones afines a nivel internacional.

Palabras clave: Gestión del riesgo, Redes sociales, Medios de comunicación

Abstract

This document aims to inform about the role that social networks have on disaster risk management. What are the advantages and disadvantages, specific uses that have given? And finally present a directory with the main national and international networks of institutions first responders, institutions of National Risk Management System of Costa Rica, civil defense, civil protection and other related institutions worldwide.

Keywords: Disaster Risk Management, Social Networking, Communication media

Introducción

Las tecnologías de la información y comunicación a nivel mundial han potenciado el surgimiento de nuevas formas de comunicación en la sociedad costarricense.

Para el año 2013, solo en el gran área metropolitana, un 72% de la población hacía uso de la Internet; la mayoría con edades entre los 12 y 44 años y en mayor medida accedían por medio de dispositivos móviles, en especial a redes sociales (El Financiero, 2013)

Esta tendencia no ha disminuido, el surgimiento de nuevas formas de comunicación a través de redes sociales está provocando transformaciones sociales, económicas y políticas profundas.

Las herramientas tecnológicas han evolucionado de tal manera que han permitido que en la vida cotidiana se piense en términos de redes sociales como escenario de interactividad grupal e individual, como forma de organización pública y privada, como manifestación unipersonal y colectiva (Túñez y Sixto, 2011).

Las redes sociales han significado, por lo tanto, una nueva manera de comunicación más ágil, más cercana y personalizada. Donde la ciudadanía, las instituciones y las organizaciones cuentan con una herramienta de comunicación multidireccional. Donde además de la información se cuenta con la interacción entre los emisores y los receptores de la información.

En la comunicación pública las redes sociales se han posicionado como una herramienta exitosa, el triunfo de la campaña de Barack Obama en 2008 se le atribuye principalmente al uso de las redes sociales (Túñez y Sixto, 2011).

Hasta hace poco tiempo, la información y el conocimiento eran de difícil acceso o privilegio de unos pocos. Se hablaba de la información como poderosa:

¹ Encargada del Centro de Documentación e Información. Correo electrónico: mhidalgo@cne.go.cr.

² Documentalista, Centro de Documentación e Información. Correo electrónico: rearaya@cne.go.cr.

“El que tiene la información tiene el poder”, afirmaba Nathan Rothschild, desde la época napoleónica (El independiente, 2004). Sin embargo, actualmente podemos hablar de una sociedad global con acceso casi infinito a la información y el conocimiento.

Por lo tanto, es a través de estas redes sociales que el público en general puede retroalimentarse de manera tal que esté mejor informado y preparado para enfrentar los desastres. De ahí la importancia de las herramientas sociales como fuente de información.

Redes sociales y gestión del riesgo

Actualmente la ciudadanía no solo se informa sobre temas de gestión del riesgo, sino también tienen más expectativas sobre la respuesta a las emergencias por parte de los actores involucrados. Según Gómez (2014?, pág. 4) en muchos casos “las expectativas del público y los roles están cambiando en términos del deseo hacia una mayor transparencia en la gestión de la información, y un gobierno abierto y más inclusivo en la participación”.

Este cambio ha provocado que las instituciones de respuesta utilicen las redes sociales con mayor frecuencia, tanto para informar y educar, así como para hacer rendición de cuentas a la ciudadanía.

La adecuada comunicación sobre temas de gestión del riesgo por parte de gobiernos y organizaciones es sumamente importante para ayudar a crear una conciencia acerca de los riesgos de desastres, medidas de prevención y el cómo actuar en el caso de un desastre.

Se ha percibido en los últimos años que durante la ocurrencia de desastres, aumenta significativamente la participación de las personas en las redes sociales para obtener la información y actualizarse al instante. Por ejemplo, en el tsunami de 2011 en Japón se registraron más de 5,000 tweets por segundo acerca del evento (Fraustino, 2012). También, los primeros reportes del terremoto en China en 2008 no fueron publicados por el gobierno, sino por usuarios de Twitter (Mills, Chen, Lee, y Rao, 2009). Otros ejemplos son el uso de twitter después del terremoto de Haití (2010), como fuente de información y para la localización de víctimas, para ello crearon los hashtags #HelpHaiti, #Hiati y #Earthquake. Durante el terremoto de Chile (2015), se utilizó el hashtag #FuerzaChile, Facebook informa del estado de los contactos, Google activa su buscador de personas para encontrar a las víctimas.

Es por este protagonismo que las redes sociales están teniendo durante situaciones de riesgo y desastre, que se vuelve esencial comprender las ventajas y desventajas de su uso.

Ventajas y desventajas del uso de las redes sociales en gestión del riesgo de desastres

Las redes sociales, como cualquier herramienta, tiene sus pros y contras:

Dentro de sus ventajas podemos encontrar:

- Facilita la comunicación constante y directa, por lo que permite mantener a la población informada de una manera ágil y rápida.
- Permite monitorear, analizar y, hasta cierto punto, ejercer un filtro y control sobre la información, al usuario ser el encargado de definir los grupos a los que desea pertenecer.
- Ayudan a construir confianza en las instituciones al compartir la información de manera transparente. Favorecen las prácticas democráticas y la construcción de una ciudadanía participativa.
- Sirven como medio de intercambio de conocimientos, experiencias e ideas. Esto porque los usuarios pueden interactuar con la herramienta por medio de preguntas, reportes, comentarios, envío de imágenes, entre otras. Los individuos conocen, reconocen y defienden sus derechos a partir de las redes.
- Producen mucho impacto con un mínimo de inversión en recursos (muchas veces solo necesitamos un teléfono inteligente para utilizarlas).

Como desventajas del uso de redes sociales podemos citar:

- La seguridad es una de las mayores preocupaciones, ya que basándose en el anonimato que proporciona la red, estas herramientas se prestan para el fraude.
- Las redes sociales pueden ser usadas como un medio para difundir rumores infundados, pánico entre la población, pérdida de información, desinformación y falsedades.
- Los malos comentarios generados en la red pueden dar mala imagen a las instancias de coordinación.
- Los mensajes no pueden ser muy extensos, y se tienen que abreviar demasiado.

Usos específicos de las redes sociales como medios de información en gestión del riesgo de desastres

Al valerse de las redes sociales como medio de información, las instituciones pueden darle los siguientes usos específicos:

Sensibilizar a la población y generar conciencia acerca de los posibles riesgos a los cuales está expuesto. Este tipo de información podría ser de utilidad para la mitigación de situaciones de riesgo, en especial con las personas más jóvenes, que utilizan más de los medios digitales que de los medios tradicionales.

Suministro de información y alertas en tiempo real. Constantemente se pueden estar enviando mensajes sobre actividad sísmológica, volcánica, estado de las inundaciones en los países. Esto no solo informa a las personas que se encuentran expuestas, sino también a familiares y conocidos de estas, pues un mensaje pueda alcanzar audiencias masivas en cuestión de minutos.

La mejora de la respuesta ante las crisis a través de la movilización de voluntarios, durante y después de una crisis.

Identificación de víctimas y sobrevivientes, se pueden utilizar aplicaciones en redes sociales como *Google Finder* o de Facebook como *Safety Check*, que permiten buscar personas y conocer el estado en el que se encuentran durante una emergencia.

Construir confianza la interacción de los ciudadanos con gobiernos a través de las redes puede generar mayores niveles de confianza.

Es importante lograr un flujo efectivo de la información entorno a la gestión del riesgo de desastres en las redes sociales. La sociedad se encuentra con la motivación y la capacidad necesarias para alcanzar niveles para generar conocimiento. Esto por medio de datos e información confiable y útil que permita a cada uno de los actores mejorar el desempeño de las acciones durante una situación de desastre.

Directorio de Redes Sociales

A continuación se presenta un Directorio de redes sociales de instituciones nacionales e internacionales relacionadas con la gestión del riesgo, entre las que se incluyen instituciones de primera respuesta a emergencias, instituciones del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Costa Rica, defensas civiles, protecciones civiles y otras instituciones afines a nivel internacional. Además, se incluyeron centros de documentación o unidades de información especializados en gestión del riesgo.

Se agregaron las direcciones de las principales redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube.

Tabla 1. Directorio de redes sociales.

Institución	Facebook	Twitter	YouTube
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	https://www.facebook.com/Benem%C3%A9rito-Cuerpo-de-Bomberos-de-Costa-Rica-100524590030186/	https://twitter.com/BomberosCR	https://www.youtube.com/user/BomberosCostaRica
Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos (NLM)	https://www.facebook.com/nationallibraryofmedicine	https://twitter.com/nlm_news	https://www.youtube.com/user/NLMNIH
Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)	https://www.facebook.com/ccssdecostarica	https://twitter.com/ccssdecostarica	https://www.youtube.com/user/ccssdecostarica
Centro de Información sobre Desastres y Salud (CIDBIMENA) de Honduras	https://www.facebook.com/CIDBIMENA/	https://twitter.com/cidbimena	https://www.youtube.com/user/cidbimena#p/u
Centro de Protección para Desastres (CEPRODE) de El Salvador	https://www.facebook.com/ceprodeesa/?fref=ts	https://twitter.com/CEPRODE_E_SV	No registra
Centro Regional de Información sobre Desastres para América Latina y el Caribe (CRID)	https://www.facebook.com/CRIDLac/	https://twitter.com/CRIDLac	https://www.youtube.com/channel/UCVG5feCI-s04xvsUHa0KfAQ

Tabla 1. Directorio de redes sociales.

Institución	Facebook	Twitter	YouTube
Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) de Costa Rica	https://www.facebook.com/CNECostaRica	https://twitter.com/cnecostarica	https://www.youtube.com/user/CNECostaRica
Centro de Documentación e Información de la CNE	https://www.facebook.com/CEDOCNECR/	https://twitter.com/cedocnecr	https://www.youtube.com/user/CEDOCNECR
Comisión Permanente de Contingencias (COPECO) de Honduras	https://www.facebook.com/copeco.hn/?fref=ts	https://twitter.com/COPECO_HONDURAS	https://www.youtube.com/user/COPECOHONDURAS
Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) de Guatemala	https://www.facebook.com/conredgt/	https://twitter.com/conredguatemala	https://www.youtube.com/user/conredgt https://www.youtube.com/user/conredradio
Benemérita Cruz Roja Costarricense	https://www.facebook.com/cruzrojacostarricense/?fref=ts	https://twitter.com/CruzRojaCRC	https://www.youtube.com/user/CruzRojaCRC
Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Dirección General Policía de Tránsito de Costa Rica	https://www.facebook.com/Dirección-General-De-La-Policía-De-Tránsito-1095182197176543/?fref=ts	https://twitter.com/DGPT_CR	No registra
Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)	https://www.facebook.com/iceatulado	https://twitter.com/atuladoice	https://www.youtube.com/user/atuladoice
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	https://www.facebook.com/visitcostarica	https://twitter.com/VisitCostaRica	https://www.youtube.com/user/VisitCostaRicaVideos
Instituto Meteorológico Nacional (IMS) de Costa Rica	https://www.facebook.com/Instituto-Meteorológico-Nacional-Oficina-de-PRENSA-201851566528147/	https://twitter.com/IMNCR	
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) de Costa Rica	https://www.facebook.com/Instituto-Mixto-de-Ayuda-Social-294783887214463/	No registra	https://www.youtube.com/user/IMASCostaRica
Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) de Perú	https://www.facebook.com/indeci	https://twitter.com/indeciperu	https://www.youtube.com/user/indeciperu?blend=14&ob=5
Instituto Nacional de Seguros (INS) de Costa Rica	https://www.facebook.com/InstitutoNacionaldeSeguros/	https://twitter.com/INS_CR	https://www.youtube.com/user/incomunicaciones9
Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica	https://www.facebook.com/MAGCOSTARICA/?fref=ts&rf=164061076981862	https://twitter.com/prensamag	No registra
Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica	https://www.facebook.com/Ministerio-de-Ambiente-y-Energía-427491427337452/	https://twitter.com/crminae	https://www.youtube.com/user/minaetcr
Ministerio de Hacienda de Costa Rica	https://www.facebook.com/ministeriodehaciendacr	https://twitter.com/HaciendaCR	https://www.youtube.com/user/HaciendaCR/
Ministerio de la Presidencia de Costa Rica	https://www.facebook.com/PresidenciaPresidencial?_rdr=p	https://twitter.com/presidenciacr	https://www.youtube.com/user/PresidenciaCR
Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica	https://www.facebook.com/Ministerio-de-Obras-Públicas-y-Transportes-141524109195178/?ref=search	https://twitter.com/moptcr	https://www.youtube.com/user/moptcr

Tabla 1. Directorio de redes sociales.

Institución	Facebook	Twitter	YouTube
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica	https://www.facebook.com/Ministerio-Relaciones-Exteriores-y-Culto-de-Costa-Rica-646166248837356/	https://twitter.com/CRcanceleria	https://www.youtube.com/channel/UCOhRTZISWeEem4bBt5bfXvQ
Ministerio de Salud Pública de Costa Rica	https://www.facebook.com/Ministerio-de-Salud-de-Costa-Rica-486567330136/	https://twitter.com/msaludcr	https://www.youtube.com/user/ministeriodesaludcr
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) de El Salvador	https://www.facebook.com/SaludPublicaRD	https://twitter.com/SaludPublicaRD	https://www.youtube.com/channel/UCsZjvJfIQTW6lcYLM-K3FKQ
Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica	https://www.facebook.com/ministerioseguridadpublica	https://twitter.com/seguridadcr	https://www.youtube.com/user/SeguridadPublicax50
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos de Costa Rica	https://www.facebook.com/ministeriodevivienda	https://twitter.com/MIVAHC	No registra
Universidad Nacional de Costa Rica. Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Costa Rica (OVSICORI)	https://www.facebook.com/OVSICORI	https://twitter.com/OVSICORI_UNA/	https://www.youtube.com/user/OVSICORI
Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (ONEMI) de Chile	https://www.facebook.com/ONEMI-CHILE-520835244650164/?nr	https://twitter.com/onemichile	https://www.youtube.com/user/OnemiChile?feature=mhe
Repositorio ONEMI / Chile	https://www.facebook.com/one mi.cl/		
Organismo de Investigación Judicial de Costa Rica	https://www.facebook.com/Organismo-de-Investigaci%C3%B3n-Judicial-162025663834408/	https://twitter.com/@ojj_Organismo	https://www.youtube.com/channel/UCeCYpssxLgq49MQoZOsmGgw
Patronato Nacional de la Infancia (PANI) de Costa Rica	https://www.facebook.com/PatronatoNacionaldeInfancia?fref=ts	No registra	https://www.youtube.com/channel/UCb-RVX0LFiNYOg9ATJjNaxA
Universidad de Costa Rica. Red Sismológica Nacional	https://www.facebook.com/RSN.CR	https://twitter.com/RSNcostarica	https://www.youtube.com/user/RSNCostaRica
Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE)	https://www.facebook.com/recopecr	https://twitter.com/recope_cr	https://www.youtube.com/user/recopevideos?feature=results_main
Secretaría de Gestión del Riesgo (SGTR) de Ecuador	https://www.facebook.com/Riesgos-Ecuador-1457370977889770/?fref=ts	https://twitter.com/Riesgos_Ecuador	https://www.youtube.com/user/RiesgosEcuador
Sistema de Emergencias 9.1.1 de Costa Rica	https://www.facebook.com/Sistema-de-Emergencias-9-1-1-Costa-Rica-364129593611839/	No registra	No registra
Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) /de Panamá	No registra	https://twitter.com/Sinaproc_Panama	https://www.youtube.com/channel/UCXnsS1itbOJp6VMT rErWJYw
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) de Colombia	https://www.facebook.com/GestionUNGRD	https://twitter.com/ungrd	https://www.youtube.com/user/Gestoresdelriesgo
Universidad Autónoma Nacional de Nicaragua (UAM) de Nicaragua	https://www.facebook.com/UNAN.Managua	https://twitter.com/UNANManagua	https://www.youtube.com/user/UnanManaguaOficial

Tabla 1. Directorio de redes sociales.

Institución	Facebook	Twitter	YouTube
Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC)	https://www.facebook.com/usacenlinea	https://twitter.com/usacenlinea	https://www.youtube.com/user/usacenlinea
Viceministerio Defensa Civil (VDC) de Bolivia.	https://www.facebook.com/profile.php?id=100006978977769	https://twitter.com/VideciSina	https://www.youtube.com/channel/UCq_vQXIKmvhdp1TNypTUzIQ https://www.youtube.com/channel/UCq_vQXIKmvhdp1TNypTUzIQ

Fuente: Araya Pereira, R. 2015.

Para el caso de Costa Rica, la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) ha incursionado y trata de fortalecer sus comunicaciones utilizando Facebook, Twitter y YouTube, como una manera de acercarse a la ciudadanía y rendir cuentas de una manera transparente. A continuación se presentan una serie de imágenes de las respectivas redes sociales de la CNE:

Figura 1. Redes sociales de la CNE.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Redes sociales del Centro de Documentación e Información de la CNE.



Fuente: Elaboración propia.

Referencias bibliográficas

El Financiero. (2013). *La conectividad en Costa Rica*. Disponible en: http://www.elfinancierocr.com/ELFINF20130926_0001/#mod_portada

Túñez, M. y Sixto, J. (2011). Redes sociales, política y compromiso 2.0 : la comunicación de los diputados españoles en Facebook. *Revista Latina de Comunicación Social*, 66. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, pp. 210-246 Disponible en: http://www.revistalatinacs.org/11/art/930_Santiago/09_Tunez.html

Ulloa, F. (2011). *Manual de gestión de riesgos de desastre para comunicadores sociales : una guía práctica para el comunicador social comprometido en informar y formar para salvar vidas*. Lima, Perú : UNESCO.

- El Independiente. (2014). *Waterloo, Rothschild y el poder de la información*. Disponible en: <http://www.elindependiente.com.py/selecciones-de-la-edicion/waterloo-rosthchild-y-el-poder-de-la-informacion/>
- Gómez I., J.A. (2014?). *Las redes sociales en la comunicación de riesgos y crisis: oportunidades y retos*. Mexico : Universidad Autónoma de Tamaulipas. Disponible en: http://www.researchgate.net/publication/266797340_Las_redes_sociales_en_la_comunicacin_de_riesgos_y_crisis_oportunidades_y_retos
- Fraustino, J. D.; Brooke L. y Yan, J. (2012). *Social media use during disasters: a review of the knowledge base and gaps: final report to human factors/behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security*. College Park, MD: START
- Mills, A.; Chen, R.; Lee, J. y Rao, H. R. (2009): *Web 2.0 emergency applications: How useful can Twitter be for an emergency response?* Disponible en: <http://findpdf.net/reader/WEB-20-EMERGENCY-APPLICATIONS-Alexander-Denman-Mills.html>