



# BUENAS PRÁCTICAS



## La Historia

### Antecedentes

Uno de los mayores desafíos que enfrentaron los haitianos y las organizaciones, después del devastador terremoto de 7 grados de magnitud en el 2010, fue la aniquilación de casi todos los sistemas de comunicación. Severas interrupciones en la electricidad, servicios telefónicos y otras infraestructuras básicas obstaculizaron la capacidad de respuesta del PMA - encargada de la distribución inicial de alimentos- de compartir información en los caóticos primeros días de la emergencia.

### Intervención

En emergencias, deben contratarse muy rápidamente portavoces locales para que expliquen las distribuciones y el sistema de bonos a través de la radio y de ese modo se puede asegurar que la información se comparte correctamente con la mayor rapidez y eficacia posible. El PMA coordinó con Comunicaciones con las Comunidades Afectadas por un Desastre (CDAC) Haití y así comenzó a transmitir los mensajes diarios en las estaciones de radio locales. Los portavoces estaban familiarizados con el idioma y cultura lo cual facilitó el intercambio de información y pudieron volverse rápidamente una fuente confiable y popular.

### Resultados

“Sr. Arroz” fue inundado con llamadas

y mensajes de texto preguntando sobre la distribución de alimentos. Él creó hojas de cálculo para organizar y clasificar las respuestas. El PMA usó esta información para descubrir malentendidos e ineficiencias acerca de los programas como el problema de falsificar y vender los bonos y rápidamente se respondió comunicándole a la población el problema y rediseñando sus bonos.

### Lecciones Aprendidas

El lenguaje y el conocimiento de un portavoz de información local permitió difundir información rápidamente a través de canales menos convencionales. “Sr. Arroz se relacionó con el público y fue capaz de navegar por ciertas complejidades culturales que habrían sido difíciles para un extraño. Identificar un vocero de emergencia potencial antes de tiempo, tal vez un miembro del personal local del PMA, significa que este proceso puede ser implementado más rápidamente. Tener un sistema de retroalimentación fuerte también es importante. Él fue forzado a manejar una enorme cantidad de información a través de su teléfono personal. Un mayor énfasis en los componentes de retroalimentación puede significar el uso de personal específico para organizar y contestar comentarios a través de líneas telefónicas o mediante otro sistema.

EN ACCION



Sr. Arroz en la estación de radio



En fila para alimentos



Uno de los cupones siendo entregado

# Implementación

## Paso 1

Crear una campaña de información pública posterior a los desastres para hacer frente a los problemas de distribución de alimentos. El Jefe de Comunicaciones del PMA identificó la necesidad de una campaña para informar al público acerca de la distribución de alimentos y eligió la radio como el medio principal para poner en práctica este programa.

## Paso 2

Coordinar con los medios locales y otras organizaciones humanitarias. El PMA coordinó con CDAC para conectarse con dos estaciones de radios locales humanitarias.

## Paso 3

Contratar un portavoz oficial / nacional de información pública que hable el idioma local para presentar información periódica a la población acerca de la distribución de alimentos. En este caso, el portavoz contratado hablaba la lengua haitiana Kreyol, era apasionado con el trabajo que estaba haciendo y fue capaz de hacer un programa de radio diario con entrevistas locales.

## Paso 4

Utilizar un sistema de retroalimentación para organizar las respuestas a la información presentada y responder rápidamente a los problemas y necesidades identificados de esta manera. El portavoz con su número de teléfono y hojas de cálculo fue el sistema de información y las respuestas fueron organizadas dependiendo de donde la gente respondía. Toda esta información es transportada a través de un canal del PMA con el fin de que sea respondida de la manera más rápida.

# Alianzas

El PMA trabajó junto a Comunicaciones con las Comunidades Afectadas por Desastre (CDAC) Haití para vincularse a las estaciones de radio locales que se utilizaron para difundir información acerca de la asistencia humanitaria. A través de esto, el PMA pudo aprovechar un mecanismo de coordinación ya existente.

*“Los mensajes locales proporcionaron al PMA un vínculo inmediato y tangible con las personas que se estaban ayudando. Se pudo determinar rápidamente lo que las personas no entendían y arreglarlo al ajustar nuestros mensajes. Este proceso se retroalimentó por la información que el oficial nacional de información pública recibió durante y después de sus apariciones en la radio. Este proceso destacó que lo que el PMA piensa que es claro e imposible de malinterpretar puede ser interpretados de manera incorrecta por la gente que se está ayudando, dándonos un mecanismo con el cual podemos volver atrás y aclarar todo.”*

– Marcus Prior, Jefe de Comunicaciones en el PMA –

## Puntos a Destacar o Proceso



Algo del caos con que lo que lidió el PMA después del terremoto.



Los mensajes diarios del Sr. Arroz en Kreyol fueron una herramienta para que el PMA informara al público.



El público escuchaba los mensajes de radio y estaba más informado sobre las distribuciones de comida.



La retroalimentación del programa de radio informa al PMA dónde y cómo distribuir mejor los alimentos.



Fue descubierto un problema con cupones de comida falsos.



Las transmisiones del Sr. Arroz permitieron lograr mayor impacto del PMA posterior al terremoto.

## Insumos

Herramientas	Estaciones de radio humanitarias.
Conocimiento	Capacidad y conocimiento sobre la distribución de Alimentos.
Labor	Nuevo puesto de Oficial Nacional de Información supervisado por en Jefe de Comunicaciones existente.