



Pereyra Nuñez Juan Manuel

DNI: 29887631

pereyranunezjm@hotmail.com

Institución: Vialidad Nacional – Universidad Nacional de San Luis

COMUNICACIÓN DE CRISIS: LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATÉGIAS DE VIALIDAD NACIONAL EN LAS INUNDACIONES DEL 1 DE MARZO

Área temática de interés: Comunicación en las organizaciones

Palabras claves: Comunicación – Comunicación Externa – Comunicación de Crisis.

Resumen:

Las sociedades actuales se están transformando debido al rol que cumplen los medios de comunicación. Esto significa que el funcionamiento de las más diversas prácticas sociales se estructuran en relación directa con los medios.

La importancia de la implementación de estrategias de comunicación, y de prensa, favorece la consolidación y profundización de la dimensión comunicativa al interior de las organizaciones y su relación con la ciudadanía y la prensa. Con mayor énfasis en situaciones de crisis que exponen al organismo a un accionar rápido y con planificación estratégica.

Este trabajo pondrá en común la experiencia del Área Prensa y Relaciones Públicas en la organización Vialidad Nacional Distrito San Luis, frente a una crisis sucedida por las inundaciones en el norte provincial el 1 de marzo de 2015, que afectaron rutas y a la Repartición.

Toda organización está expuesta de atravesar una situación de crisis. El manejo de la comunicación en esta instancia es una variable de suma importancia. Puede colaborar a salir airosos o, por lo contrario, profundizarla. La crisis no se resuelve con comunicación, aunque ésta sea un factor importante a considerar. Tampoco se puede confiar únicamente en la prensa para comunicarse con los damnificados. Los medios pueden ser canales de difusión de las acciones que se realicen para dar solución a la situación.

La planificación y puesta en marcha de un plan de acción que gestione la comunicación de crisis por parte del organismo ayuda a la visibilidad de la Institución, y a disminuir el impacto negativo.

Desarrollo

De una u otra forma, toda Institución está expuesta de atravesar una situación de crisis. El manejo de la comunicación en esta instancia es una variable de suma importancia. Por un lado, puede colaborar a salir airosos o, si no se maneja adecuadamente, profundizarla aún más.

Entendida la crisis desde el sentido común, que nos lleva a pensar en aquellas situaciones imprevistas que irrumpen intempestivamente y modifican el curso de los acontecimientos significativamente.

En esta era de las TIC, que desborda de pantallas y se impone la agenda de los medios de comunicación, siempre se inscriben las crisis. El factor negatividad de una nota lleva a transmitir “desde el lugar de los hechos”. Esto se traduce en una presión que exige información a los involucrados para llevarla al escenario público. Una vez más, el tiempo de los medios de comunicación forcejea por imponerse.

Lo ideal es la conformación de un “Comité de Crisis” para evaluar la situación, sus posibles consecuencias y las acciones a seguir. En el ámbito comunicacional, resulta necesario brindar “información de primera mano” constantemente y proyectar una imagen activa y dinámica frente a la opinión pública. El silencio provoca una imagen negativa y deja el terreno libre para las voces dispuestas a tomar la palabra.

En esta situación, toda información transmitida deberá ser verificada y toda palabra pronunciada tendrá su importancia. Una información incorrecta o una frase fuera de contexto serán difícilmente recuperables.

Una persona debe transformarse en el vocero. Es el interlocutor válido frente a los medios y a través de él se difunde el discurso institucional elaborado. Es mejor que una persona idónea enfrente los medios debidamente informada a que varios salgan al cruce

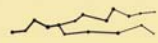


y se puedan presentar contradicciones. Si la situación lo exige, se puede organizar una conferencia de prensa. Entrenamiento a técnicos de la Institución, debido al inminente crece con periodistas “en el lugar del hecho”, por ello es necesario un acuerdo de lo que se quiere transmitir, qué y cómo decir `la crisis`, ensayar entrevistas y preguntas clave; y no dudar, si un tema se desconoce se admite y se compromete a una pronta respuesta con quien tiene esa información.

En Contexto

Un millar de afectados, cientos de evacuados, caminos vecinales, rutas provinciales y nacionales cortadas, localidades incomunicadas y situaciones de emergencia que tenían eco en los medios, sobretodo en la radio. Llamadas en vivo a radios populares pidiendo auxilio por estar de un lado del río sin poder tomar contacto con las vías de comunicación, solicitando ayuda porque un miembro de la familia estaba en situación crítica, o el caso de una nena que tuvo que ser rescatada por el helicóptero porque fue mordida por una víbora y no podía cruzar el crecido río para asistir a un centro de salud. Todo se solicitaba por los medios. Todos los afectados pedían que el Estado se hiciera presente. Una situación de crisis sin precedente en la Provincia de San Luis que puso en crisis transversal a todos los entes involucrados.

En el caso de este trabajo se analizará la gestión de la comunicación en Vialidad Nacional Distrito San Luis (DNV). Repartición que se vio afectada por el corte en dos tramos de su Ruta Nacional N° 20, en la localidad de Quines y Lujan, con puentes afectados y uno destruido. El caso de Quines es más complejo ya que el puente fue destruido por la crecida del río de esa localidad, impidiendo la circulación entre esa ciudad y Villa Dolores, Córdoba, pero también dividió al pueblo en dos, la banda este y la oeste. Quedaron incomunicados dos lados de Quines, ya que el puente sobre la arteria nacional fue destruido, al igual que el puente interno del pueblo. Esta situación exigía al Estado una acción para restablecer el contacto ya que una parte de la localidad quedó aislada de la atención médica, suministros, contacto con la Ciudad Capital. Tampoco se



podía acceder desde Villa Dolores porque entre esta localidad, a la altura de Lafinur, se encontraba agua sobre la calzada en 50cm lo que impedía su comunicación.

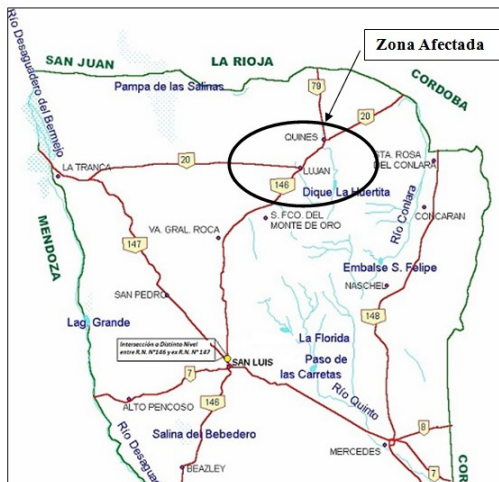
El primero de marzo desbordaron varios cauces por las intensas lluvias de fines de febrero. A raíz de las precipitaciones acontecidas durante la madrugada del primero de marzo de 2015 que superan los 150 mm de precipitación, cuando la media anual ronda los 600 mm, generaron deterioros en tres puentes de la red vial nacional, dos de ellos sobre la Ruta Nacional N° 20 (río Quines y Los Corrales) y el restante sobre la RN N° 146 en Leandro N. Alem.

Los datos específicos de los puentes se describen a continuación:

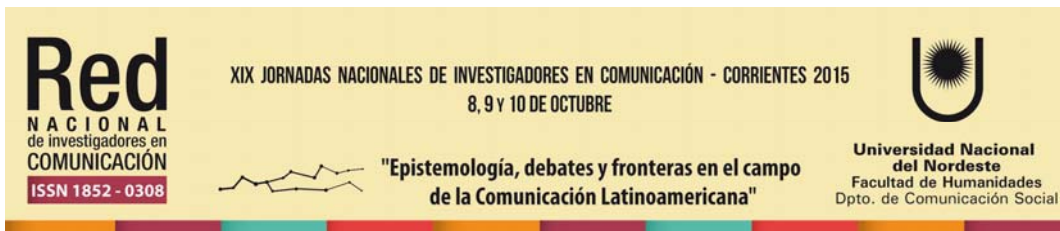
ESTADO DE PUENTES AFECTADOS POR INUNDACIONES

Ruta Nac.	Progresiva Km	S/ Río	Longitud Pte.	Nro de tramos	Ancho de calzada	Año de Construcción	Estado
20	264.5	Quines	69.00 m	3	8.4	1982	Colapsado.-
20	292.79	Los Corrales	143.50 m	7	8.4	1982	Descenso de 90 cm, tránsito cortado.-
146	16.29	San Francisco	96.00m	4	8.4	1983	Descenso de 30cm, solo tránsito liviano.-

A continuación se muestra la ubicación geográfica de la zona afectada.



El tránsito estuvo interrumpido en la RN N° 20 en la progresiva Km 264,50 en la localidad de Quines y en el Km 292,79, puente sobre Río Los Corrales. Mientras que en



la Ruta Nacional N° 146, Kilómetro 16, en inmediaciones de la localidad de Leandro Alem se restringió, luego de un estudio de peso, el tránsito pesado a no más de 30 toneladas.

Luego que las aguas descendieran, se comenzaron los trabajos sobre los puentes de Los Corrales y Quines.

El 17 de marzo se habilitó el tránsito sobre el puente Bailey colocado en Los Corrales, en el kilómetro 292 de Ruta Nacional N° 20. La DNV buscó este puente provisorio en Río Cuarto para colocar sobre el río Los Corrales para restablecer la circulación entre Luján y San Juan. El 21 de marzo se restableció el tránsito en las rutas afectadas. El 14° Distrito San Luis de la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) habilitó el tránsito sobre el puente Bailey colocado en Quines, en el kilómetro 264,5 de Ruta Nacional N° 20, para restablecer así la circulación entre esa localidad y Villa Dolores Córdoba. El 14° Distrito de la DNV realizó los trabajos de terraplenado que sirvieron de apoyo para la colocación del puente provisorio en Quines. Luego que el temporal destruyera el puente de la Ruta Nacional 20, Vialidad Nacional dispuso un operativo para lograr en el menor tiempo posible restablecer la comunicación en Quines.

La crisis inserta en los medios

Accidentes en la prestación de un servicio, negligencia de algún colaborador, denuncias, rumores, son circunstancias que pueden disparar noticias. Debe distinguirse claramente la crisis en sí de su repercusión mediática, entendiéndolo como bien señala el periodista Luciano Elizalde, que la crisis no se resuelve con comunicación, aunque ésta sea un factor importante a considerar. Tampoco se puede confiar únicamente en la prensa para comunicarse con los damnificados: ésta es apenas una vía indirecta, que tiene tiempos y prioridades que nunca son los del responsable de la crisis (Elizalde, 2004).

Los medios pueden ser canales de difusión de las acciones que se realicen para dar solución a la situación, además de ser vehículos de los comentarios y opiniones de los involucrados y afectados (Amado, 2010).



Son muy valiosos los vínculos construidos con anterioridad con los periodistas. Las respuestas a la prensa en situaciones de crisis deben encuadrarse en las generales de la responsabilidad informativa y en el valor noticioso (Amado 2010).

En primer lugar hay que tener en claro y establecer los alcances de la situación de crisis y los acontecimientos que lo provocaron. Por ello es que antes de enfrentar los medios se realizó un análisis de la situación, se conformó un comité de crisis que evaluó los hechos y sus derivaciones; acciones a corto y mediano plazo. Como las tareas en la obra de emergencia con sus terraplenados para el montaje del puente provisorio (en Quines), que paralelo a ello se estaban empezando a hacer relevamientos para la confección de un proyecto para lo que será la obra definitiva para dar solución a los puentes afectados.

Los afectados pueden recurrir a los medios por su cuenta y contar su situación, por lo que el monitoreo permanente sobre las voces, actores y así poder anticiparnos a las acciones futuras sobre la resolución del problema. Como expresa Adriana Amado “es necesario oponer hechos y datos contundentes. Idealmente, contar con voces de expertos que avalen la postura de la organización contribuirá a dar credibilidad a la versión”. Eso se realizó desde la DNV con la palabra intercalada entre el Jefe de Distrito, técnicos responsables del armado del Bailey, Técnicos a cargo del operativo en general.

Los actores de una crisis pueden clasificarse en víctimas (perjudicados por la crisis), culpables (actores responsabilizados por los daños), garantes (agentes que cumplen la función de garantizar la continuidad de las reglas de juego, generalmente organismos del Estado), responsables (agentes y actores que deben dar una solución a la crisis o mitigar sus efectos) y neutrales (observadores que pueden expresarse sobre quién es el culpable) (Elizalde, 2006:100). En este caso encontramos: sin duda las víctimas son los pobladores de las localidades afectadas por las inundaciones; Vialidad Nacional como parte del Estado Nacional se ve afectada porque las crecidas impactan en sus rutas y tiene su responsabilidad abocada a garantizar restablecer la circulación y dar solución a la conectividad.



Ante la falta de alguno de los actores no se morigera su implicancia y responsabilidad, al contrario, su espacio es llenado por otras voces. Por ello es importante estar atentos al devenir del relato noticioso y de estar presente en cada oportunidad que sea requerida (por pedido u oportunidad de tomar un lugar). Es por lo que se utilizaron las siguientes herramientas para informar: comunicados, WebSite, generación de notas por parte del área responsable de la comunicación del organismo.

La Gestión de Crisis

El tiempo en una crisis Institucional es el peor enemigo ya que instala la crisis en medio de la gestión. Las crisis no se solucionan, se amesetan, declinan, se contienen. Quienes se encuentran al frente de una Institución deberán comprender que no hay soluciones mágicas, hay que gestionar la crisis, hay que vivir el conflicto, hacerlo propio. Como así también trabajar para que pase lo más rápido posible y que hagan el menor daño.

Esquema para gestionar una crisis: hay que crear rápidamente un comité de crisis. Éstas se personifican, por lo tanto se debe cuidar y contener al funcionario. Se debe definir el problema y sus potenciales respuestas. Asimismo deberá definir los actores que pueden funcionar de aliados (algún referente social), adversarios y neutrales.

Dar la cara, nunca ocultarse: se debe seleccionar el mejor vocero. Comunicar eficazmente la crisis. Demostrar el control de la situación, el plan de acción, ofrecer investigación inmediata, sanciones en caso que amerite. La gestión de la crisis debe conducirla a nuestros puntos más fuertes. Recordando que siempre hay un vencedor (medir los resultados al superarla) y aprender algo de cada crisis para la siguiente.

Se conformó el primer día hábil, luego de un intenso y detallado relevamiento por la zona afectada, un comité de crisis integrado por las divisiones administración, conservación, obras y encabezada por la jefatura, con el acompañamiento del área prensa y relaciones públicas. Se dispuso poner todo a disposición, se estableció que era lo único urgente y todo debía favorecer a que las acciones que en las rutas afectadas requieran. Se iba a necesitar la conformación de equipos técnicos para recorrer la zona, realizar trabajos de señalamiento, terraplenados, compactación de banquetas, limpieza de alcantarillas, estudios y proyectos, entre otros. Se informó que ya estaba en camino el

equipo especializado de puentes de emergencia con puentes Bailey, y el arribo del subgerente de puentes y viaductos.

Caso de emergencia por inundaciones en el norte de la Provincia de San Luis

Mario Riorda en su artículo Gestionando certidumbres, en el libro la Gestión del disenso (La Crujía 2011) entiende que la mejor manera de gestionar las crisis es evitarlas, o estar preparado para ellas, se parte aquí de un tipo de crisis que no se basa en este principio. Por eso, se condiciona ampliamente la gestión posterior, una vez que la crisis está sucediendo.

Es un supuesto que toda crisis es evitable, es difícil de sostener, pero sí es gestionable. Esto implica que se cree en el manejo de las crisis. Sin embargo, esta premisa no debiera confundirse con la situación de que muchas veces los hechos toman de sorpresa a los implicados. Tal como sucede en esta crisis que estamos abordando donde la situación climática inesperada cortó la transitabilidad de rutas nacionales a cargo de la DNV llevando esta situación a una crisis generalizada.

Las crisis producen típicamente y de modo comprensible un sentido de urgencia. En una crisis, la percepción de la amenaza se acompaña por un alto grado de incertidumbre. Que está relacionada con la naturaleza y con las consecuencias potenciales de la amenaza (Boin, Hart, Stern y Sundelius, 2007: 19-20).

En general, la gestión de la comunicación de crisis impone el desafío de operar con paradigmas disruptivamente nuevos y bajo presión. Esto es muy diferente a operar con las reglas de juego conocidas y con tiempos habituales.

Por eso, con el convencimiento de ello y sumado a la conceptualización de la crisis misma, es necesario comprender cómo actúa la comunicación de crisis.

González Herrero (1998:38-39) la define como la capacidad de una organización de reducir o prever los factores de riesgo e incertidumbre respecto del futuro, de forma que se capacite para asumir de manera rápida y eficaz las operaciones de comunicación que

contribuyan a reducir o eliminar los efectos negativos que una crisis puede provocar sobre su imagen y reputación.

La comunicación de crisis debiera ser un instrumento que permita dotar de certidumbre ante situaciones de amenaza de pérdida de poder. Por eso es necesario pensar la comunicación de crisis desde una concepción estratégica, más que desde una visión táctica. Esto permite comunicar antes de hacer –pasar del “hacer-comunicar” al “comunicar-hacer”-, generar escenarios receptivos para las acciones y dirigir comunicación y acción en forma congruente (Weinsteiner, 2010).

Mario Riorda(2011) postula que los objetivos de la comunicación de crisis tiene un doble fin, que es producir no solo el cierre operativo de la crisis, sino también su cierre político, es decir que no entre en agenda nuevamente.La certidumbre sólo puede hacer factible cerrar una crisis.

La comunicación de crisis no tiene tiempos. También, por otro lado, podría aseverarse que la temporalidad es central en la definición de lo que se entiende propiamente por crisis, dado que la definición de qué momentos abarca la crisis y cuáles no prácticamente la delimita.

En el presente caso se trata de un accidente, ya que afecta físicamente a todo el sistema.Lo cierto es que definir una crisis es un aspecto central porque estar en crisis implica un estado de excepción desde el punto de vista comunicacional, en el que el resto de las comunicaciones entra en un paréntesis respecto de las primeras posturas que darían cuenta de la comunicación de crisis propiamente dicha.

Riorda expresa que existen otras posturas comunicativas típicas frente a una crisis:

1 – comunicaciones para disminuir o reducir la crisis, tales como:

A – “pedido de disculpas”. Busca reducir la responsabilidad de los eventos, intentando disminuir la responsabilidad de la organización o bien con la voluntad de mitigar los eventos, pero que ellos pueden superar a la organización.



B – Justificación. Minimiza el impacto y los efectos sobre los involucrados, comparando la crisis –no tan mala- con otras, o estableciendo un gran relato que ubica a la crisis en un contexto mayor.

2 – comunicaciones para reparar la crisis, tales como:

A – Sufrimiento. Arguye que la organización también sufre con la crisis.

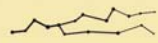
B – Reafirmación. Recuerda a los involucrados lo bien que la organización manejó una situación de crisis en el pasado.

C - Compensación. Ofrece a los involucrados elementos para contrabalancear la crisis.

D – Acciones correctivas. Busca restaurar operativamente las acciones a una situación normal o realizar cambios para que la crisis no suceda nuevamente.

Las crisis son confusas e indeterminadas; identificarlas y encuadrarlas no es un acto evidente por sí mismo o no problemático. Terminarlas no es sencillo.

La postura adoptada por la DNV en materia de comunicación se encuadra en Justificación. Se intentó bajar las consecuencias, se comparó la crisis con otra, como el anegamiento de la Ruta Nacional N°8, entre Juan Jorba y Villa Mercedes, donde lo primero que se hizo fue realizar una obra de emergencia para restituir el tránsito, y posteriormente una obra de envergadura que superó los 60 millones. Asimismo se estableciendo un gran relato que ubica a la crisis en un contexto mayor de la situación de todo el Norte de la Provincia. El relato siempre fue claro, directo, en el cual se explicaban y contaban los hechos y siempre se mostró lo que se hizo en una situación similar, y qué se estaba realizando en este caso.



Vialidad Nacional realizará un corte total de 3 horas de la Ruta Nacional N° 146 en Alem

Escrito por César Strazza

Miércoles 04 de Marzo de 2015 04:00

La Oficina de Prensa del 14° Distrito San Luis de la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) avisó que a partir de las 9 de hoy, y por 3 horas aproximadamente, se realizará un corte total en el kilómetro 16 de la Ruta Nacional N° 146, en la localidad de Alem. La DNV realizará una prueba de carga sobre el puente afectado. Este estudio permitirá determinar las tareas a realizar, el estado estructural del puente y arrojará datos acerca del impacto sufrido en el puente por la crecida del río San Francisco.



Cabe destacar que hasta el momento sólo está permitido el tránsito liviano y con máxima precaución por ese tramo de la arteria vial. En el ingreso a la localidad de Alem se encuentra habilitada media calzada, por lo que Vialidad Nacional se encuentra en el lugar trabajando en el llenado y compactación de las banquetas y zona de camino afectadas por el temporal.

Asimismo es importante recordar que continúa totalmente interrumpida la circulación por la Ruta Nacional N° 20 entre Quines y Villa Dolores, como así también entre Lujan y La Chañarienta, por la crecida de los ríos de Quines y Lujan que impactaron sobre los puentes en Ruta Nacional N° 20 anegándolos. En Quines, sobre el kilómetro 264,5, la crecida del río destruyó parte del puente impidiendo la comunicación. Y en Los Corrales en el kilómetro 292,79 de RN N°20, el puente tuvo un descenso de 90 centímetros lo que obligó a realizar un corte total de la circulación por esa vía, entre Lujan y La Chañarienta.

Sobre Ruta Nacional N° 20 en inmediaciones de la localidad de Lafinur, cerca del límite con la provincia de Córdoba, el tránsito está interrumpido por presencia de agua sobre calzada entre los kilómetros 217 y 228.



Secretaría de
Obras Públicas
Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Presidencia de la Nación



San Luis, 3 de marzo de 2015

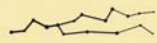
COMUNICADO DE PRENSA

Continúa cortada RN N° 20 en Quines y Lujan

Vialidad Nacional realizará un corte total de 3 horas en Alem

La Oficina de Prensa del 14° Distrito San Luis de la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) informa que mañana a partir de las 9, y por 3 horas aproximadamente, se realizará un corte total en el kilómetro 16 de la Ruta Nacional N° 146, en la localidad de Alem. La DNV realizará una prueba de carga sobre el puente afectado. Este estudio permitirá determinar las tareas a realizar, el estado estructural del puente y arrojará datos acerca del impacto sufrido en el puente por la crecida del río San Francisco.

Cabe destacar que hasta el momento sólo está permitido el tránsito liviano y con máxima precaución por ese tramo de la arteria vial. En el ingreso a la localidad de Alem se encuentra habilitada media calzada, por lo que Vialidad Nacional se encuentra en el lugar trabajando en el llenado y compactación de las banquetas y zona de camino afectadas por el temporal.



Es importante ver que, idealmente, el trayecto de certidumbre siempre implica respuestas, aunque no necesariamente respuestas positivas o agradables, sino sólo respuestas.

Las respuestas debieran dar cuenta de una “normalidad” de corto plazo, de mediano plazo y de largo plazo (la más normal de las normalidades).

Es recomendable aportar plazos “combinados” o “escalonados” en la manifestación de certidumbre (lo urgente, el corto, el mediano y el largo plazo). Ello incluso deja abierta la posibilidad de que en algunos de los momentos exista incomprensión, percepción de gestión inadecuado resignificación de la agenda a largo plazo.

Ejemplo en El Diario sobre cómo a una semana del desastre natural el tema continuaba vigente en la agenda, y la manera en que se gestionó la inserción en la nota con una voz autorizada que explicaba que se estaba haciendo, incluyendo plazos.



EN QUINES, LOS CORRALES Y SAN FRANCISCO

Instalan puentes provisionarios

La Dirección Nacional de Vialidad, a través de su jefe de Distrito Delegación San Luis, Fabio Fernández, aseguró que en un plazo menor a dos semanas, conectarán de modo permanente a los tres puentes comprometidos en el norte provincial y que funcionan con restricciones horarias para el tránsito. Se trata de las estructuras ubicadas de Quines (el más deteriorado), Los Corrales y río San Francisco.

Fernández expresó que “en 8 días más estaremos conectando todas las localidades afectadas y al mismo tiempo permitiendo

el paso de tránsito pesado, hasta 45.000 kilogramos de carga”.

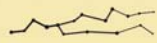
Como eventual solución hasta que se liciten las obras para la reconstrucción de los puentes dañados, que según Fernández demandarían un tiempo aproximado no menor a un año; han sido emplazados en esos sitios puentes Bailey, lo que ha permitido habilitar el tránsito de modo normal y permanente, incluso para vehículos de gran porte.

Un puente Bailey es un puente portátil, prefabricado y originalmente diseñado durante la Segunda Guerra Mundial para

uso militar. Se utilizó para el transporte de tropas y blindados. Su ensamblado no requiere de herramientas especiales o de equipo pesado, dura apenas unas horas.

Respecto de esta alternativa, Fernández señaló que “estos puentes provisionarios están llegando desde Colón, provincia de Entre Ríos; son completamente mecanizados y en Quines ya están los terraplenes dispuestos para comenzar a utilizarse. Esperamos tener cubierto el resto de los accesos en el menor tiempo posible”.

Costos. La comunicación de crisis no requiere necesariamente de una inversión fuerte en comunicación. De hecho, muchas veces ni siquiera exige inversión, en tanto se compone más bien de acciones de comunicación directa o mediante la prensa.

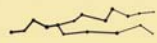


En la comunicación de crisis los mensajes deben ser exclusivamente directos y sólo con el cometido de aportar información como certidumbre. Este tipo de comunicación no admite generalidades que permitan múltiples interpretaciones. Los mensajes deben cargar con una fuerte pedagogía que los haga altamente comprensibles. La necesidad de dar explicaciones sencillas a fenómenos complejos no es solamente un axioma de la comunicación en casos de crisis, es la base de cualquier tipo de comunicación.

Por ejemplo, el público tolera menos la complejidad cuando está preocupado. Las personas apáticas simplemente dejan de escuchar cuando no comprenden lo que se está diciendo y, las que están interesadas, piden aclaraciones. Pero las personas asustadas o enfadadas consideran que se las intenta engañar y, por ello, se asustan y enfadan todavía más.



Una vez reunido el comité de crisis de la organización se dispuso de un plan de acción que era lo que se debía comunicar en caso de que la consulta de un medio no fuera gestionada por el área de prensa. Esto podría suceder (y sucedió) debido a que medios locales se llegaban hasta los puntos críticos que dejó el temporal, entre ellos las rutas porque quedaron zonas aisladas. Y en esta zona se encontraban técnicos de la DNV trabajando, lo cual era ineludible una respuesta.



Asimismo se trató de minimizar al mínimo este impacto. A continuación un ejemplo de cómo hacer decir y poner en agenda los trabajos que se desempeñaban. Sumando voces, la alteración entre el jefe de prensa, el jefe de distrito y técnicos puntuales ayudó a mantener la permanencia, sostener la idea de que se estaba alcanzando una solución (aunque sea provisoria) y el –mediano posible- control de lo publicable en torno a la organización. Debido a que otros actores, como el Intendente de Quines y la policía que coordinaba la seguridad, también pugnaban por apariciones para así reforzar cada uno su rol.

Un técnico de Vialidad Nacional aseguró que hoy a última hora estará listo. Después seguirán por Quines.

SAN LUIS CAPITAL

Redacción
redaccion@eldiariodelarepublica.com.ar



El temporal hizo estragos en los caminos del norte de la provincia. El agua pasó con mucha fuerza y se llevó pedazos completos de asfalto que, distribuidos por el suelo, parecían tan livianos como el tergopol. Arrastró piedras de gran porte y dobló guardarrailes de metal con mucha facilidad. Además derribó dos puentes en Quines, destruyó media calzada del que pasa por encima del río San Francisco y casi se lleva el que está ubicado sobre el río Los Corrales, por Ruta Nacional N° 20 y conecta Luján con San Juan. El técnico a cargo de la obra, Dardo César Rozadas, aseguró que estará terminada hoy a última hora.

Testimonios

"El de Quines será más moderno"

Dardo César Rozadas



"En Quines están haciendo los terraplenes de avance del lado este y se están construyendo los apoyos para el futuro puente que va a tener una extensión de 39,65 metros. El sistema es similar al que usamos en Los Corrales, aunque es más moderno, y la capacidad portante es mayor. Ni bien terminemos debemos viajar con todo y dar la vuelta para entrar por la Banda Este", dijo Dardo César Rozadas, en relación al puente bailey que instalarán en la localidad.

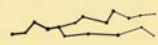


Las crisis fuerzan a las organizaciones a enfrentar asuntos que no afrontan cotidianamente. Encuadrar el sentido es algo clave en la gestión de comunicación de crisis y, por ende, no es fácilmente delegable.

En una crisis se espera que los líderes reduzcan la incertidumbre y proporcionen una narración autorizada de qué está pasando, por qué está sucediendo y qué es necesario hacer. Los líderes no son los únicos en tratar de encuadrar la crisis. Las empresas periodísticas también, y emplean muchas fuentes y ángulos diferentes en sus frenéticos intentos por determinar los hechos y su interpretación. Entre esa cacofonía de voces y sentimientos, los líderes tratan de conseguir y mantener algún grado de control sobre las imágenes de la crisis que circulan en la esfera pública. (Boin, Hart, Stern y Sundelius, 2007:30-32).

La distinción entre imágenes y encuadres puede ser útil. La crisis se convierte en un conflicto simbólico sobre el significado social acerca del dominio de un asunto.

Las decisiones tienen que adoptarse con rapidez: hay presión todo el tiempo, lo que quiere decir que algunos de los métodos de ensayo y comprobación para reparar, demorar y sopesar políticamente las decisiones difíciles no pueden ser aplicados.



La Gaceta
El Diario Digital de San Luis

Inicio Noticias Informes Agenda Cultural Contacto

JORNADA DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE
Abuso Sexual Infantil

SAN LUIS | 9 de Abril
VILLA MERCEDES | 10 de Abril

**RECUPERACIÓN DEL NUEVO
COMPLEJO DEPORTIVO
MUNICIPAL**

SOMOSTODOS
MUNICIPALIDAD DE SAN LUIS

GESTIÓN PONCE

Vialidad Nacional trabaja para montar un puente Bailey en Quines y en Los Gorrales

Escrito por César Strazza
Miércoles 11 de Marzo de 2015 06:02

El 14º Distrito San Luis de la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) avanza con los trabajos iniciados la semana pasada para establecer un puente metálico de emergencia en Ruta Nacional Nº 20 en Quines. Las tareas desarrolladas proseguirán hasta dejar habilitado el paso. Los trabajos apuntan a lograr conectar, en los próximos días, de modo permanente la circulación en Ruta Nacional 20 en Quines, y así restablecer la transitabilidad entre esa localidad y Villa Dolores, Córdoba.

El 14º Distrito de la DNV se encuentra realizando los trabajos de terraplenado para formar un plano de apoyo para la colocación del puente Bailey en Quines. Al margen del río de esa localidad se encuentra el puente de emergencia para ser armado una vez finalizado el terraplén.

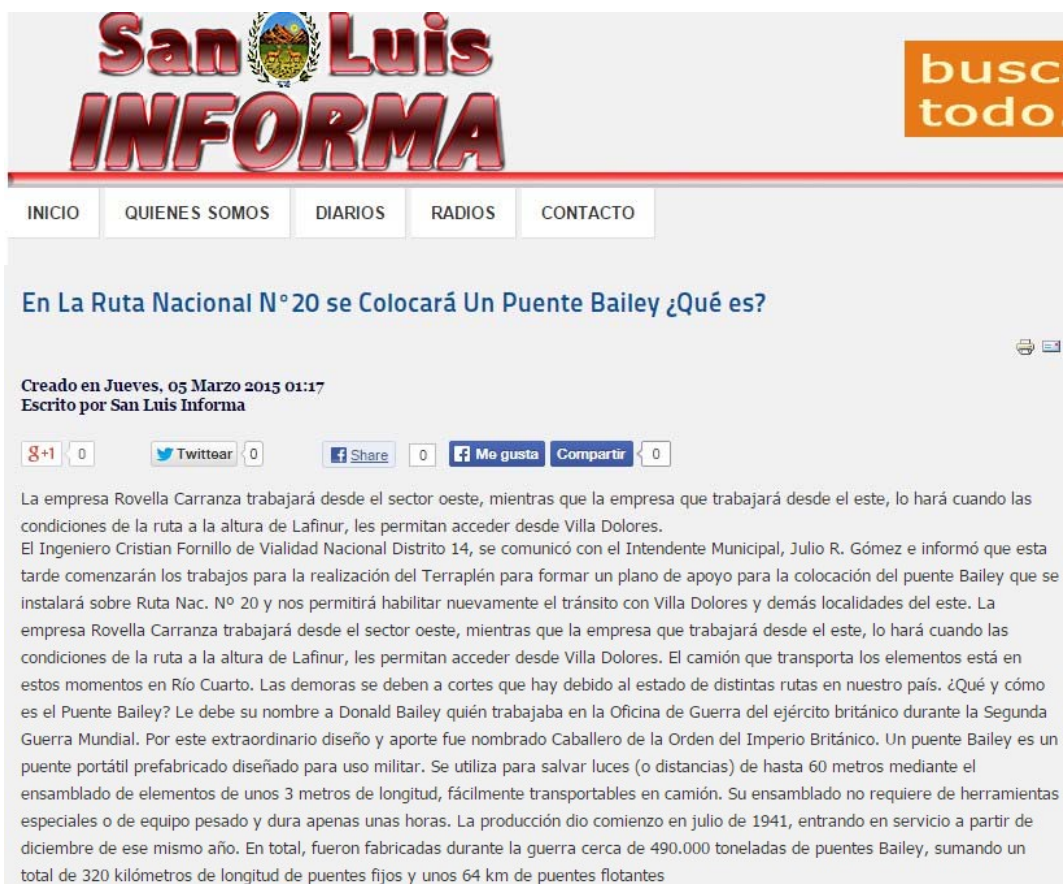


(Ejemplo en Web lagacetadigital.com.ar – Diario digital)

Al mismo tiempo que otros actores en crisis, los líderes intentan reducir la incertidumbre pública y política causada por la crisis. La elaboración de significado se define como la producción de hechos, imágenes y espectáculos orientados a influir sobre la incertidumbre y el conflicto sociopolítico generados por la crisis. Lo hacen

comunicando un argumento persuasivo que explica qué ocurrió, por qué tuvo que ser así, cuáles son sus repercusiones, cómo puede ser resuelto, con quién se puede contar para hacerlo y a quién hay que culpar.

En este proceso de elaboración de significado, los líderes públicos se unen y compiten con otros actores políticos para configurar la opinión sobre la crisis del público. Si no consiguen que su mensaje sobre las causas, las consecuencias y los remedios de las crisis llegue al público, otros lo harán. El proceso de comunicación es muy competitivo: todos y cada uno de los detalles de las palabras, imágenes, los gestos y la realización importan (Boin, Hart, Stern y Sundelius, 2007:92).



San Luis INFORMA

[busca todo.](#)

[INICIO](#) [QUIENES SOMOS](#) [DIARIOS](#) [RADIO](#) [CONTACTO](#)

En La Ruta Nacional N° 20 se Colocará Un Puente Bailey ¿Qué es?

Creado en **Jueves, 05 Marzo 2015 01:17**
 Escrito por **San Luis Informa**

[g+](#) 0 [Twitter](#) 0 [Share](#) 0 [Me gusta](#) [Compartir](#) 0

La empresa Rovella Carranza trabajará desde el sector oeste, mientras que la empresa que trabajará desde el este, lo hará cuando las condiciones de la ruta a la altura de Lafinur, les permitan acceder desde Villa Dolores. El Ingeniero Cristian Fornillo de Vialidad Nacional Distrito 14, se comunicó con el Intendente Municipal, Julio R. Gómez e informó que esta tarde comenzarán los trabajos para la realización del Terraplén para formar un plano de apoyo para la colocación del puente Bailey que se instalará sobre Ruta Nac. N° 20 y nos permitirá habilitar nuevamente el tránsito con Villa Dolores y demás localidades del este. La empresa Rovella Carranza trabajará desde el sector oeste, mientras que la empresa que trabajará desde el este, lo hará cuando las condiciones de la ruta a la altura de Lafinur, les permitan acceder desde Villa Dolores. El camión que transporta los elementos está en estos momentos en Río Cuarto. Las demoras se deben a cortes que hay debido al estado de distintas rutas en nuestro país. ¿Qué y cómo es el Puente Bailey? Le debe su nombre a Donald Bailey quién trabajaba en la Oficina de Guerra del ejército británico durante la Segunda Guerra Mundial. Por este extraordinario diseño y aporte fue nombrado Caballero de la Orden del Imperio Británico. Un puente Bailey es un puente portátil prefabricado diseñado para uso militar. Se utiliza para salvar Luces (o distancias) de hasta 60 metros mediante el ensamblado de elementos de unos 3 metros de longitud, fácilmente transportables en camión. Su ensamblado no requiere de herramientas especiales o de equipo pesado y dura apenas unas horas. La producción dio comienzo en julio de 1941, entrando en servicio a partir de diciembre de ese mismo año. En total, fueron fabricadas durante la guerra cerca de 490.000 toneladas de puentes Bailey, sumando un total de 320 kilómetros de longitud de puentes fijos y unos 64 km de puentes flotantes

(Ejemplo en Web sanluisinforma.com.ar – Diario digital)

En este ejemplo se aprecia la aparición de otros actores dando “partes de situación” sobre acciones que son pertinentes a la DNV. Aquí el Intendente de Quines comenta lo que un técnico de Vialidad Nacional le ha explicado de manera informal, sobre las tareas que se llevan a cabo en su localidad. Si bien se pierde el protagonismo, no se puede ocultar la tarea de quién la realiza. Posteriormente a la publicación se redefinieron tópicos y modos ante medios, por parte del área de prensa del Distrito.

No obstante, en comunicación de crisis la única opción es la verdad, aunque resulte dolorosa o perjudicial. No hay espacio para la mentira y puede resultar una nefasta estrategia de comunicación, especialmente si no se relaciona la verdad con la anticipación, la agilidad y la calidad informativa (Losada Díaz, 2010:85-87).

Por eso, una regla cardinal de la comunicación en caso de crisis es que es preferible pecar siempre por exceso de alarma en la comunicación que subestimar el daño o las consecuencias. El primer comunicado debe ser lo suficientemente cauto como para que en los sucesivos haya buenas probabilidades de poder decir “la situación no es tan mala como temíamos”, en lugar de “la situación es peor de lo que pensábamos”.

Desde el área se formularon comunicados desde el día afectado, ese día fueron dos, y de manera periódica. Primero informando en general el estado de las rutas, luego comunicando las tareas que se estaban desarrollando, como el estudio de carga sobre el puente sobre río San Francisco en Alem donde el estudio determinó que se permitiera volver a circular transporte de carga, hasta 30 TN. Ante la incertidumbre que generaba la incomunicación de estas vías (RNN20 Quines y Luján) resultó necesario permanente contacto con los medios a fin de informar qué se estaba realizando, el equipo que estaba en camino para el armado de los puentes Bailey, las tareas que se debían realizar para poder montarlos, los trabajos en otras zonas afectadas a la transitabilidad, como el deterioro en RN N°146 en Alem, donde estaba habilitado media calzada.

Se generaron contactos con la encargada de la sección “Interior” de “El Diario de la República”, donde surgieron notas y visitas a la zona afectada. Se realizaron múltiples notas con el jefe de distrito. Como así también con otros técnicos que a diario recorrían



las obras. Siempre coordinadas desde el Área y manteniendo un fluido contacto y homogeneizando un discurso.

En total se contabilizó la aparición de 61 notas en medios gráficos, ya sean impresos o digitales, de la Provincia de San Luis. Notas diarias por medios radiofónicos y televisión. Permanente contacto con la División Prensa de Casa Central de la DNV, donde se replicaba el comunicado a medios considerados “nacionales”, se subía a la portada del sitio web de Vialidad Nacional, se renviaba a todos los encargados de prensa de los 24 Distritos. Desde San Luis se mantuvo permanente contacto con San Juan, Córdoba y La Rioja, ya que el corte en San Luis afectaba la transitabilidad normal del tránsito pesado. En lo interno se actualizaba diariamente la intranet, se mandaban correos a integrantes del Distrito, se trabajó con mesa de entradas y secretaría privada en la atención a los usuarios que llamaban o visitaban la repartición con consultas.

Este caso de comunicación de crisis, enfocado a la dimensión comunicacional externa del Organismo principalmente, muestra cómo el desarrollo de un plan de comunicación, desde el primer momento, atraviesa todos los momentos, trasvasa todas las áreas, y minimiza el impacto negativo. Se ocuparon los lugares expectantes en los medios, se contuvo la aparición de otras voces refiriéndose a lo atinente a la DNV por el plan anticipatorio de presencia y participación mediática.



Bibliografía:

Adriana Amado. (2010) Prensa y Comunicación: relaciones informativas responsables. La Crujía 2010.

Boin, Hart, Stern y Sundelius(2007). La política de la gestión de crisis: el liderazgo public bajo presión, Madrid, INAP.

González Herrero A. (1998)Marketing preventivo: la comunicación de crisis en la empresa, Barcelona, Bosch Casa Editorial.

Elizalde, Luciano (2004) Estrategias de as crisis públicas, Buenos Aires, La Crujía Ediciones.

----- (2006) “La comunicación gubernamental: problemas y soluciones estratégicas”, en Elizalde, L.: D. Fernández Pedemonte y M. Riorda, La Construcción del Consenso: Gestión de la comunicación Gubernamental, Buenos Aires, La Crujía Ediciones.

Losada Díaz J. (2010) Comunicación en la gestión de crisis: lecciones prácticas, Barcelona, Editorial UOC.

Riorda Mario, Gestionando certidumbres, en la Gestión del disenso. La comunicación gubernamental en problemas. La Crujía 2011.

Weinsteiner, R. (2010) Gestionar una crisis sin moverse de al lado de las canillas, en <http://www.weinsteiner.net/2010/07gestionar-una-tesis-sin-moverse-de-al.html#links>.