



# engage

Engage Society for  
Risk Awareness and Resilience

## Hacia una Sociedad más resiliente: ENGAGE de un vistazo

*Mejorando las interacciones entre ciudadanos y agentes formales en una crisis*

**Autores:** Jacqueline Floch (SINTEF), Chiara Kreusel (SINTEF)

**Colaborador:** Matthieu Branlat (SINTEF)

**Traductora:** Leire Labaka (TECNUN)

Este documento resume los principales resultados del proyecto de investigación e innovación ENGAGE (2020-2023).<sup>1</sup> Su objetivo es inspirar a las autoridades y a las organizaciones de emergencia sobre cómo reforzar su cooperación con la población para prepararse, responder y recuperarse de las catástrofes. El resumen ilustra cómo las recomendaciones elaboradas por ENGAGE pueden aplicarse en soluciones desarrolladas en todo el mundo.



## ¿Por qué es importante la resiliencia de la sociedad?

La resiliencia social se refiere a la capacidad de una sociedad para resistir y recuperarse de diversas amenazas y crisis, manteniendo al mismo tiempo las funciones esenciales y la cohesión de esta. Abarca la capacidad de los individuos, las comunidades, los agentes formales y las autoridades para anticipar, absorber, adaptarse y recuperarse de acontecimientos perturbadores, ya sean catástrofes naturales, pandemias u otras emergencias. Los últimos años muestran claramente un aumento de la frecuencia y de la extensión de las zonas afectadas por catástrofes como incendios e inundaciones, relacionadas en parte con el cambio climático. Otros factores, como la globalización, los cambios demográficos y las tensiones geopolíticas, también sugieren la posibilidad de que aumente la frecuencia o la gravedad de las crisis en el futuro. En este contexto, es posible que los agentes tradicionales de la gestión de catástrofes, las autoridades y las organizaciones de emergencia, no dispongan de los recursos necesarios para gestionar por sí solos los riesgos y sucesos, y necesiten aprovechar mejor las aportaciones de la población. Por eso es tan importante aumentar la resiliencia de la sociedad. Se trata de mitigar los riesgos y crear capacidad para responder a las crisis y recuperarse de ellas con mayor eficacia.



Photo Frantz Bouton, Nice Matin

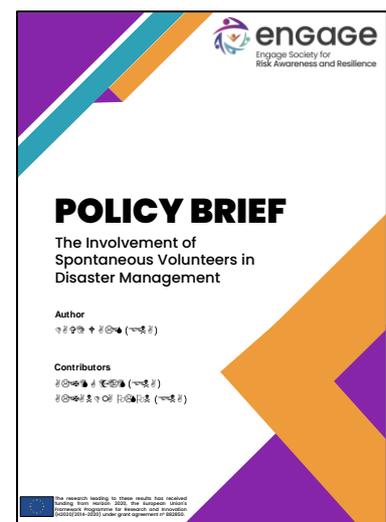
Varios ejemplos demuestran que, cuando se produce una catástrofe, los miembros de la población proporcionan recursos e información que contribuyen de manera decisiva a la respuesta y la recuperación del suceso. Sin embargo, su participación introduce nuevos riesgos e incertidumbres en una situación ya de por sí compleja. Comprender esta dinámica y promover soluciones a estos retos es clave para aprovechar un potencial en gran medida desaprovechado y alcanzar una visión de la resiliencia basada en la sociedad en su conjunto.

## ¿Qué ofrece ENGAGE?

A través de estudios de casos, ejercicios de validación y la cooperación con una Comunidad de Práctica en la que participan profesionales (por ejemplo, miembros de primeros auxilios, autoridades y miembros de organizaciones de la sociedad civil), ENGAGE ha logrado adquirir conocimientos sobre la resiliencia de la sociedad. Este esfuerzo incluyó una mejor comprensión de las contribuciones de la población en sucesos pasados, la percepción de estas contribuciones y los requisitos para su éxito. Estos conocimientos han influido en la elaboración de informes y recomendaciones políticas, así como en la creación de un Catálogo de Soluciones.

ENGAGE ofrece un conjunto de cuatro informes y recomendaciones políticas:

- » Informe sobre políticas: Comunicación con los ciudadanos en situaciones de crisis<sup>2</sup>
- » Informe sobre políticas: La participación de los voluntarios espontáneos en la gestión de catástrofes<sup>3</sup>
- » Recomendaciones: Aviso al público<sup>4</sup>

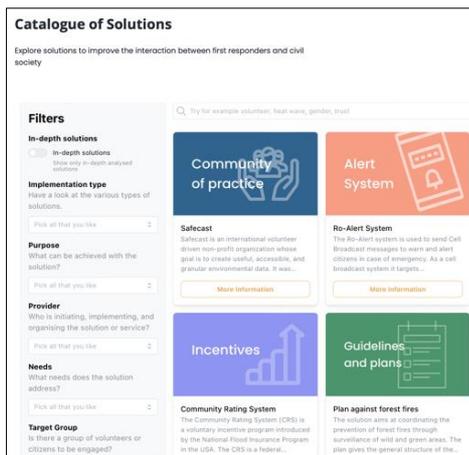


- » Recomendaciones: Conclusiones para los miembros de primeros auxilios<sup>5</sup>

Además, junto con ocho proyectos de Investigación e Innovación que forman parte del Clúster Europeo de Resiliencia Social, ENGAGE contribuyó a otro informe de políticas exhaustivo denominado:

- » Mejorar el compromiso y la comunicación entre ciudadanos y autoridades.<sup>6</sup>

Uno de los principales objetivos de ENGAGE era investigar cómo pueden mejorarse las interacciones entre los agentes formales e informales en la gestión de catástrofes. Presentamos soluciones, como directrices, planes o tecnologías, que pueden mejorar estas interacciones con el objetivo de que sean conocidas y utilizadas por las autoridades y las organizaciones de emergencia. El catálogo de soluciones ENGAGE, disponible públicamente<sup>7</sup>, abarca más de 100 soluciones utilizadas con éxito en todo el mundo. Las soluciones están clasificadas, lo que permite filtrarlas y buscarlas fácilmente. Por ejemplo, las soluciones pueden abordar necesidades concretas (por ejemplo, mejorar la preparación) y dirigirse a distintos grupos de población (por ejemplo, a los niños). Es probable que la aplicación de soluciones que han demostrado funcionar bien en un contexto requiera una adaptación a las condiciones locales cuando se apliquen en un nuevo contexto. Por ejemplo, durante la pandemia de COVID-19, las mismas medidas tuvieron un éxito diferente en todo el mundo, debido a diferencias en diversos factores, como la confianza en las autoridades.



ENGAGE ha identificado factores importantes que influyen en el éxito de la aplicación y el uso de soluciones. El impacto de estos factores se ejemplifica para una serie de soluciones.

## Algunas soluciones ilustrativas

Las siguientes soluciones ejemplifican cómo se pueden apoyar las recomendaciones de ENGAGE para mejorar la comunicación y el compromiso. La intención no es promover soluciones específicas, sino aumentar la concienciación sobre la variedad de soluciones existentes utilizadas para aumentar la resiliencia de la sociedad.

## Comunicación a la población

### Diseñar mensajes y comunicaciones coherentes, inclusivos y adaptables a necesidades específicas.

**Prepárate** es un sitio web de la Agencia de Gestión de Emergencias de Nueva Zelanda que ofrece información sobre distintos tipos de riesgos y consejos sobre cómo prepararse para una emergencia y enfrentarse a ella. Se dan orientaciones sobre cómo identificar los riesgos y crear planes de emergencia propios para distintos ámbitos de la vida, como el trabajo, la escuela y el hogar. La información está diseñada de forma sencilla y atractiva, con imágenes y vídeos que la hacen atractiva para los niños. El sitio también está dirigido a personas discapacitadas, y las páginas web pueden descargarse en formato audio y en braille.



**Reconocer que la comunicación es una actividad continua que depende de la creación de las condiciones adecuadas para que sea eficaz.**



**30days30ways** es la campaña nacional británica de preparación de las comunidades a través de las redes sociales. Durante 30 días, una amplia gama de socios compartirá mensajes y recursos sobre todos los peligros a través de los canales de las redes sociales, utilizando memes y narraciones para conectar y facilitar la comprensión de los riesgos, potenciar la preparación personal, informar sobre la recuperación y la resiliencia. La comunicación se lleva a cabo durante un largo periodo de tiempo para aumentar la

concienciación.

**Reconocer la comunicación como una oportunidad de aprendizaje y diseñar oportunidades para aprovecharla a lo largo del ciclo.**

**Las campañas de formación escolar tienen como** objetivo educar a niños y adolescentes sobre medidas de seguridad y cómo manejar situaciones de crisis. Se invita a diversas instituciones a enseñar sobre su campo de especialización. Por ejemplo, las ONG enseñan a los alumnos a practicar la reanimación cardiopulmonar, mientras que la policía se centra en las medidas de seguridad vial y los peligros de Internet. El objetivo de las campañas es fomentar los valores de responsabilidad, privacidad, empatía y dignidad.



**La Caravana Be Ready es** un centro de formación móvil construido sobre la estructura de un camión. El objetivo de la caravana es concienciar sobre qué hacer en caso de emergencia, en Rumanía concretamente, en caso de un terremoto. Para ello se organizan actos por todo el país en los que se utiliza la caravana para

informar y enseñar técnicas básicas de primeros auxilios. La caravana también está equipada con material médico y de primeros auxilios y dispositivos portátiles, incluidos simuladores. Además de visitar ciudades y distintos puntos del país como parte de su calendario anual, la caravana también se envía a eventos multitudinarios como conciertos, festivales o salidas al mar durante la temporada estival.

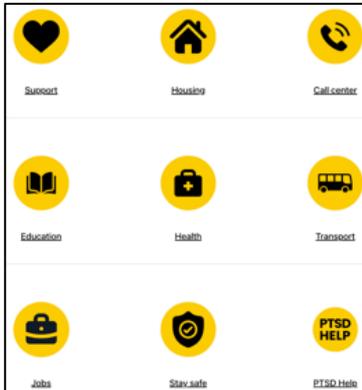
El objetivo de estos actos es establecer relaciones con representantes de la población para facilitar la participación de diversos grupos en actos y actividades de preparación.

**Los líderes de opinión comunitarios** aprovechan la influencia de los líderes de opinión para difundir información, orientando así la opinión pública. Un líder de opinión es una figura respetada dentro de un grupo, y comparte detalles y puntos de vista con los miembros menos activos de ese grupo. Gozan de gran confianza y tienen una influencia significativa en la opinión colectiva del grupo. Durante la pandemia de COVID-19, las organizaciones sanitarias regionales difundieron información relacionada con la pandemia a través de diversos líderes de opinión religiosos y culturales. La selección de los líderes de opinión es crucial para garantizar que sean creíbles y cuenten con el apoyo de sus comunidades.



## Implicar a la población en la gestión del riesgo de catástrofes

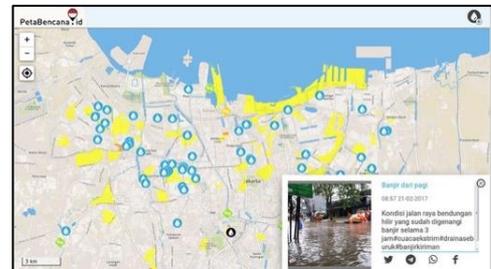
### Adoptar una estrategia que permita y optimice la contribución de los voluntarios.



**Dopomoha.ro** es una plataforma web que permite compartir eficazmente recursos como transporte, alimentos y refugio. La plataforma se desarrolló en Rumanía en respuesta a la crisis de los refugiados. Permite a ONGs, ciudadanos y empresas privadas registrar sus recursos disponibles. Las agencias nacionales y de la ONU con sede en Rumanía pueden acceder a los recursos y utilizarlos para ayudar a los refugiados, por ejemplo, encontrándoles alojamiento seguro. La estrecha colaboración entre el Gobierno y las ONGs ha facilitado la adopción de la solución.

Dopomoha significa "Cuidado de Rumanía".

**RiskMap** es una plataforma que aprovecha la participación ciudadana para recopilar, mostrar y difundir información local sin necesidad de instalar nuevas aplicaciones. La plataforma se basa en datos de las redes sociales, aportaciones de bots de redes sociales y ciudadanos. Se centra principalmente en entornos urbanos e inundaciones. A través de un mapa en directo, los ciudadanos pueden informarse mutuamente sobre situaciones que cambian dinámicamente en la ciudad y ayudarse entre sí para ponerse a salvo.



### Utilizar la tecnología para mejorar estratégicamente la experiencia y las contribuciones de los voluntarios.



La aplicación **Heartrunner** pretende iniciar la reanimación cardiopulmonar (RCP) antes de que llegue la ambulancia, con lo que se ganan unos minutos y aumenta la supervivencia. Se alerta a los ciudadanos registrados en la zona donde se produce la parada cardiaca. Se les puede pedir que inicien la RCP o que consigan un desfibrilador externo automático (DEA). De este modo, los ciudadanos se convierten en recursos adicionales para emergencias sanitarias. La solución ilustra un uso innovador de la tecnología móvil y de localización en un

caso en que la tecnología es indispensable para el buen funcionamiento de la solución. Periódicamente se envían boletines a los usuarios con información sobre resultados de investigaciones recientes y oportunidades de cursos de RCP para mantener la motivación de los ciudadanos que responden.

### Reforzar las estructuras de aprendizaje para impulsar la contribución de los voluntarios.

**La Guardia de Preparación de la Cruz Roja** es un método utilizado en la Cruz Roja para organizar los esfuerzos de los voluntarios en las comunidades locales durante situaciones de emergencia. El principal objetivo de la Guardia de Preparación es facilitar la asignación de recursos locales durante las emergencias mediante la disponibilidad de varios voluntarios fácilmente localizables y preparados para contribuir. Un objetivo secundario ha sido captar voluntarios para la Cruz Roja. Se trata



de una oportunidad de bajo umbral para que los ciudadanos participen en labores de voluntariado, ya que las personas que se inscriban en la guardia de preparación sólo serán contactadas en caso de emergencias y tendrán un día de formación básica al año. Se informa a los ciudadanos y se les moviliza cuando se les requiere en situaciones de emergencia para realizar tareas como, por ejemplo, el transporte, la dotación de puestos de información en una zona evacuada, el control del tráfico y labores administrativas como el registro de personas.

## Más información

1. Página web de ENGAGE: <https://www.project-engage.eu/about-engage-project-h2020/>
2. Informe de políticas: La comunicación con los ciudadanos en situaciones de crisis. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10654703>
3. Informe de políticas: La participación de voluntarios espontáneos en la gestión de catástrofes <https://doi.org/10.5281/zenodo.10654630>
4. Recomendaciones ENGAGE para mejorar la resiliencia de la sociedad: Alerta pública <https://doi.org/10.5281/zenodo.10654567>
5. Recomendaciones de ENGAGE para mejorar la resiliencia de la sociedad: Conclusiones para los miembros de primeros auxilios <https://zenodo.org/records/10654531>
6. Reforzar la resiliencia de la sociedad ante las catástrofes: Mejorar el compromiso y la comunicación entre ciudadanos y autoridades <https://doi.org/10.5281/zenodo.10654421>
7. Plataforma de conocimiento ENGAGE, incluido el Catálogo de soluciones <https://www.project-engage.eu/knowledge-platform2/>

