



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación **Multimodal** en SST 2026

Talentos que **hacen país**



Positiva Prevención

GRUPO
BICENTENARIO



Comunidad Nacional de Conocimiento en

Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres

Talentos que **hacen país**



SESIÓN 4: CUANDO EL SILENCIO CUESTA CARO

COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA EMERGENCIA



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva



Santiago Aristizábal Molina

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN DEL
RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES



saristizabal@emergencyess.com



310 8748024

Perfil profesional:

Empresario, miembro de juntas directivas y conferencista.
Administrador de Empresas del Externado, especialista en Gerencia de **Salud Ocupacional** y **Magíster en Gestión del Riesgo** y Desarrollo, con estudios en ordenamiento territorial y respuesta a emergencias y desastres. Con más de 19 años como **asesor y Gerente General en E.S.S. S.A.S.**, ha apoyado a clientes en estrategias para la gestión integral del riesgo ante emergencias y desastres.



Ruta del **conocimiento**



01

SESIÓN 1:
CAMBIO LEGAL, CAMBIO
DE JUEGO - EL DESAFÍO
DE LA LEY 2474 DE 2025 EN
LA GESTIÓN DEL RIESGO



02

SESIÓN 2:
ESTUDIOS TÉCNICOS
DETALLADOS - ¿CÓMO
COMPARAR LO CONSTRUIDO
CON LO QUE EXIGE LA
NORMA?



03

SESIÓN 3:
TURISMO BAJO PRESIÓN -
¿CÓMO PLANIFICAR RUTAS,
EVENTOS Y SERVICIOS EN
ZONAS DE RIESGO?



04

SESIÓN 4:
CUANDO EL SILENCIO
CUESTA CARO -
COMUNICACIÓN EFECTIVA
EN LA EMERGENCIA

Ruta del conocimiento



05

SESIÓN 5:
EMERGENCIAS EN MASA -
PREPARACIÓN
EMPRESARIAL ANTE
AFLUENCIA DE PÚBLICO Y
EVENTOS NO
CONTROLADOS



06

SESIÓN 6:
SOSTENIBILIDAD VS
DESASTRE - INTEGRAR LA
GESTIÓN AMBIENTAL Y LAS
EMERGENCIAS YA NO ES
OPCIONAL



07

SESIÓN 7:
COLOMBIA EN MOVIMIENTO -
¿CÓMO GESTIONAR EL
RIESGO EN TERRITORIOS
PROPENSOS A
DESLIZAMIENTOS?



08

SESIÓN 8:
RIESGO QUÍMICO Y
TECNOLÓGICO -
PREPARACIÓN EMPRESARIAL
ANTE EMERGENCIAS NO
NATURALES

Evaluémonos



En una emergencia, comunicar no es un complemento operativo: es parte de la respuesta, salva vidas, orienta decisiones, moviliza ayuda y sostiene la confianza.

Santiago Aristizabal



Contenido

- **01.** La comunicación como parte de la respuesta en emergencias
- **02.** El sistema y la coordinación en la comunicación (SCI)
- **03.** El mensaje que mueve o paraliza la acción
- **04.** Comunicar en condiciones adversas y con incertidumbre





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

01.

Comprender que la comunicación es parte esencial de la respuesta en emergencias y no un apoyo operativo.

02.

Fortalecer la capacidad de construir mensajes claros, oportunos y efectivos que orienten la toma de decisiones.

03.

Reconocer la importancia de la coordinación, los sistemas y los canales para garantizar la comunicación en escenarios críticos.

Objetivo

https://www.moneycontrol.com/world/venezuela-s-deadly-earthquake-triggers-another-crisis-why-internet-access-could-be-key-to-saving-more-lives-article-13958886.html

Hazte P

Temas De Actualidad

Lisa Cook

Elecciones En Estados Unidos

Terremoto En Venezuela

Sergio Gor

El devastador terremoto de Venezuela desencadena otra crisis: por qué el acceso a internet podría ser clave para salvar más vidas.

La ONU ha calificado el acceso a internet como una cuestión de vida o muerte tras los devastadores terremotos en Venezuela. Las autoridades están bajo presión para restablecer las comunicaciones mientras se intensifican las operaciones de rescate.

MESA DE OPERACIONES MUNDIAL DE MONEYCONTROL

25 DE JUNIO DE 2026 / 17:25 IST



https://www.upi.com/Top_News/World-News/2026/06/25/latam-Venezuela-earthquakes-rescue-system/2561782410834/

NOTICIAS DEL MUNDO

El terremoto deja al descubierto la precaria situación del sistema de rescate de Venezuela.

Por [Macarena Hermosilla](#)
25 DE JUNIO DE 2026 / 14:25

 Add as a preferred source on Google



https://twitter.com/i/status/2070161039069429764

https://news.un.org/es/story/2026/06/1541604



Naciones Unidas

Español

Noticias ONU

Mirada global Historias humanas

AUDIOTECA

SUSCRÍBETE

Desastre por terremotos en Venezuela: la ONU coordina ayuda de emergencia internacional para ayudar a las víctimas



© Unsplash/Bona Lee | Caracas, capital de Venezuela.



Una crisis compleja en evolución

Evolución dinámica de la crisis

Las emergencias evolucionan rápidamente con información incompleta y cambiante que exige adaptación constante.

Gestión de la incertidumbre

La comunicación debe manejar la incertidumbre ofreciendo actualizaciones continuas y fuentes oficiales creíbles.

Coordinación y respuesta conjunta

La colaboración entre actores locales e internacionales es clave para una respuesta eficiente y coordinación de ayuda.

Importancia de la comunicación

La comunicación efectiva apoya la gestión de emergencias y mejora la eficiencia en operaciones de rescate.



La emergencia dentro de la emergencia

Interrupción de comunicaciones

La falta de conectividad y restricciones en medios dificultan la coordinación de operaciones de rescate.

Impacto en la respuesta

La falla en la infraestructura limita la capacidad de respuesta y aumenta la vulnerabilidad de las personas.

Importancia de sistemas redundantes

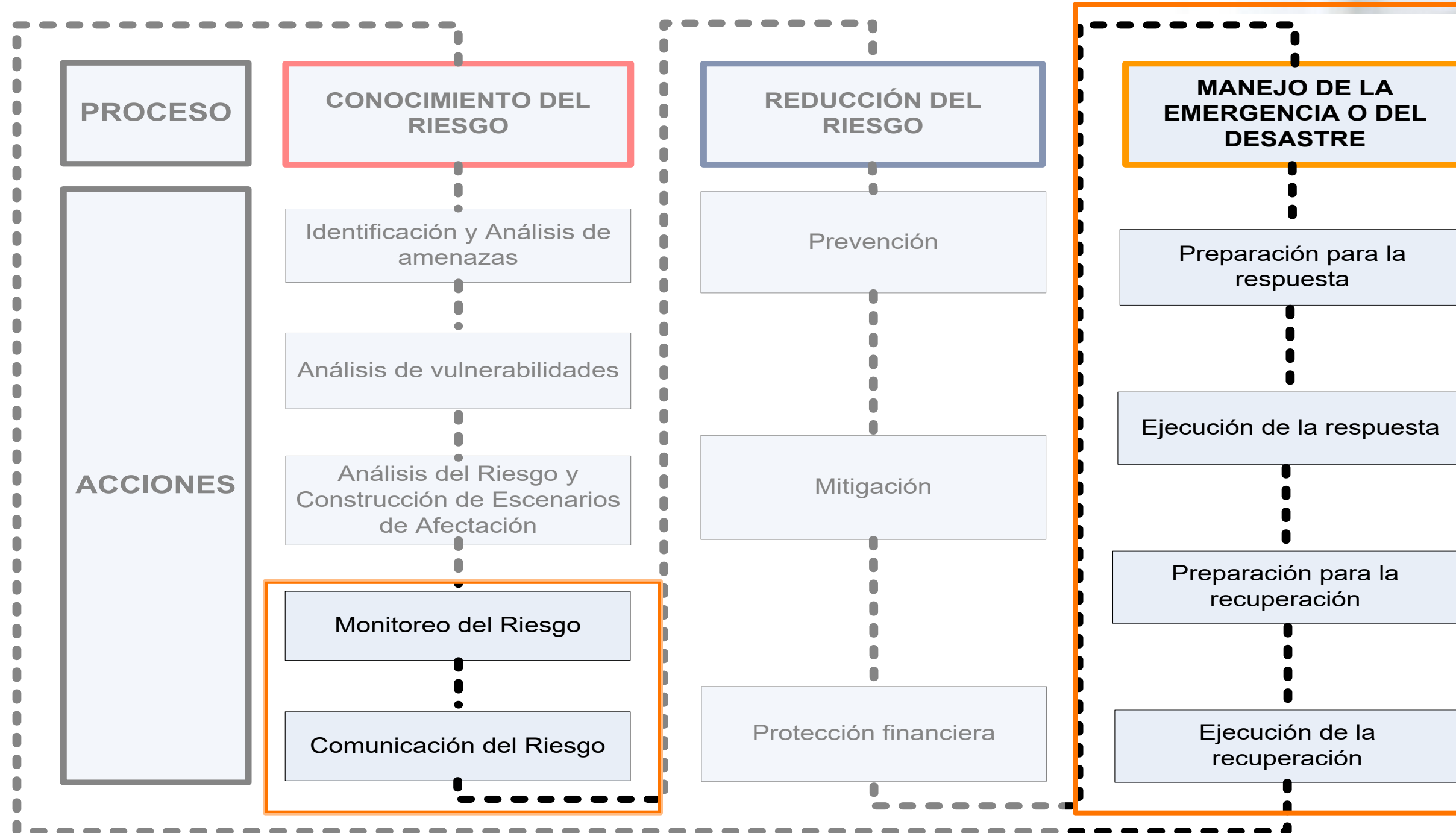
Sistemas alternativos de comunicación aseguran el flujo de información en condiciones adversas.

Comunicación flexible y estratégica

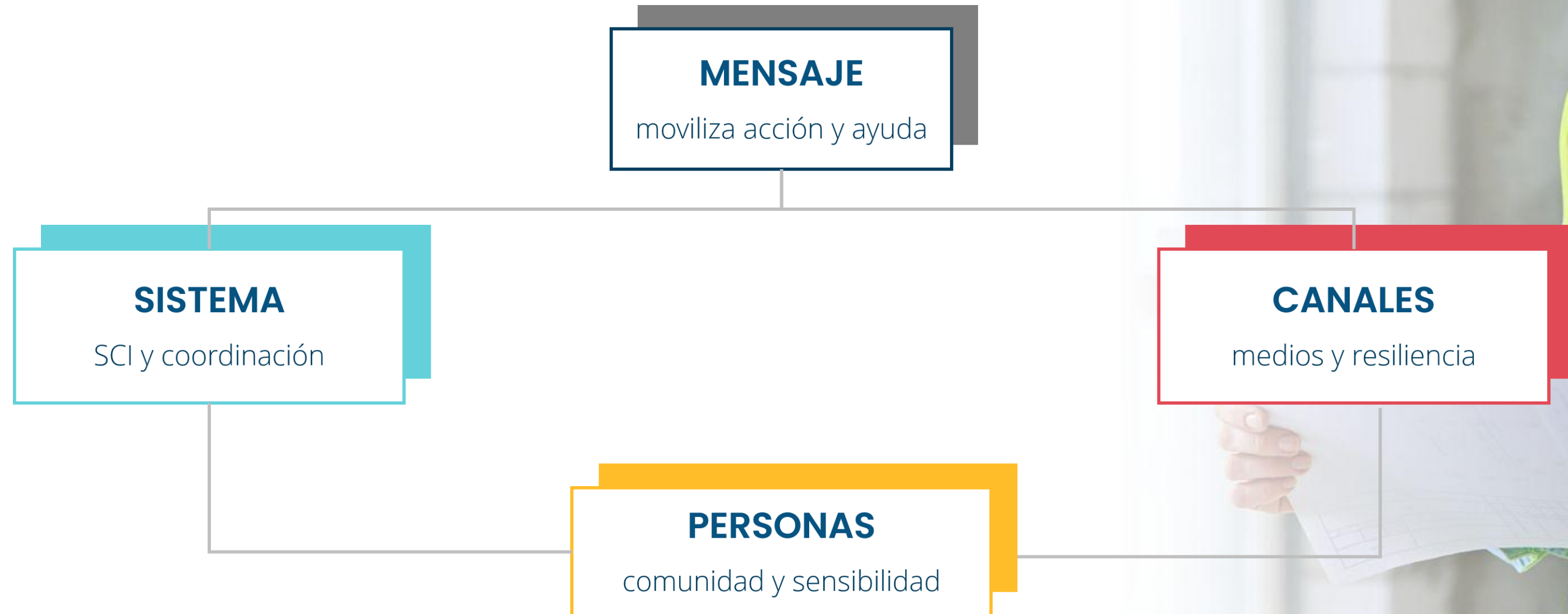
La comunicación debe ser adaptable y planificada para mantener efectividad en diferentes escenarios.



Procesos de la gestión del riesgo



La comunicación en emergencias **tiene tres pilares**





La emergencia también es un problema de comunicación

¿Qué es comunicar?

La palabra comunicar tiene su origen en el latín. La raíz del vocablo viene de *comunicare*: poner en común.

Es la raíz que comparte con palabras como *comunidad*, *común*, *comunal*, *comunión*.

Cuando hay una emergencia:

alguien necesita decidir,
alguien necesita coordinar,
alguien necesita informar,
y muchas personas necesitan
entender qué hacer.

Si eso falla, el riesgo aumenta

SIN COMUNICACIÓN NO HAY RESPUESTA

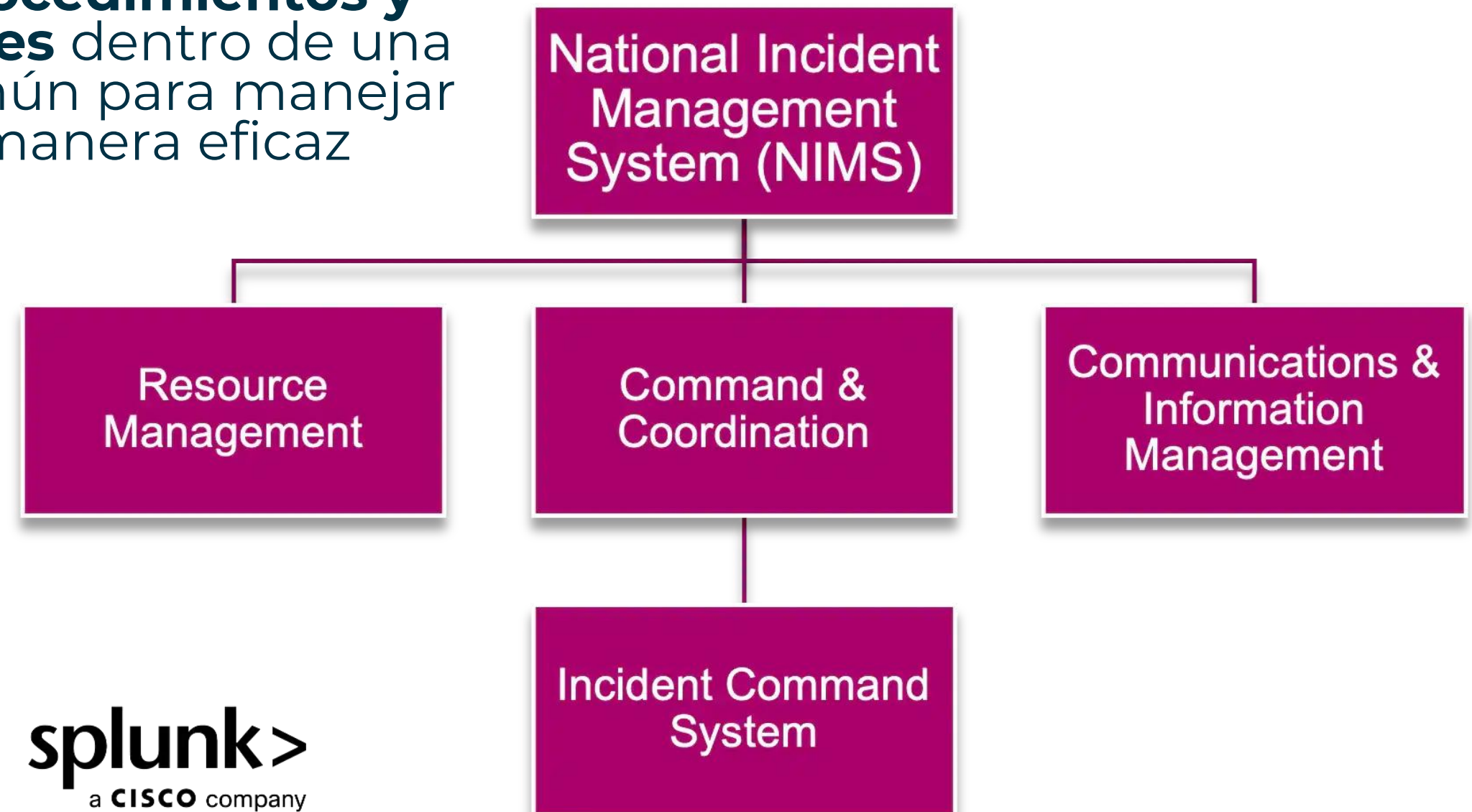
*No se trata solo de “comunicar bien”; se trata de **comunicar dentro de un sistema que organice la respuesta.***



Sin comunicación no hay respuesta

SISTEMA COMANDO INCIDENTE

El SCI no solo organiza personas y recursos: **también integra protocolos, procedimientos y comunicaciones** dentro de una estructura común para manejar incidentes de manera eficaz



splunk>
a CISCO company

Con otros que forman parte de la propia organización, las personas voluntarias, habitantes de comunidades **afectadas por una situación de emergencia o desastre.**



Con **organizaciones, instituciones** o individualidades semejantes.

¿**CON QUIÉN O CON QUIÉNES**
SE COMUNICA EN EMERGENCIAS?

Con **gobiernos**, para coordinar respuestas conjuntas.

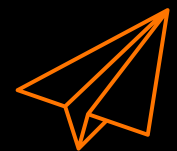


Personas o grupos de ámbitos totalmente diferentes.



EL MENSAJE QUE MUEVE O PARALIZA

El mensaje no es solo contenido... es una herramienta de gestión de la crisis.



En una emergencia, el mensaje no solo informa lo que pasó...define lo que las personas harán después.

A. El mensaje que funciona en una emergencia debe ser:

- . A tiempo
- . Veraz
- . Humano
- . Consistente

B. El mensaje que moviliza o paraliza

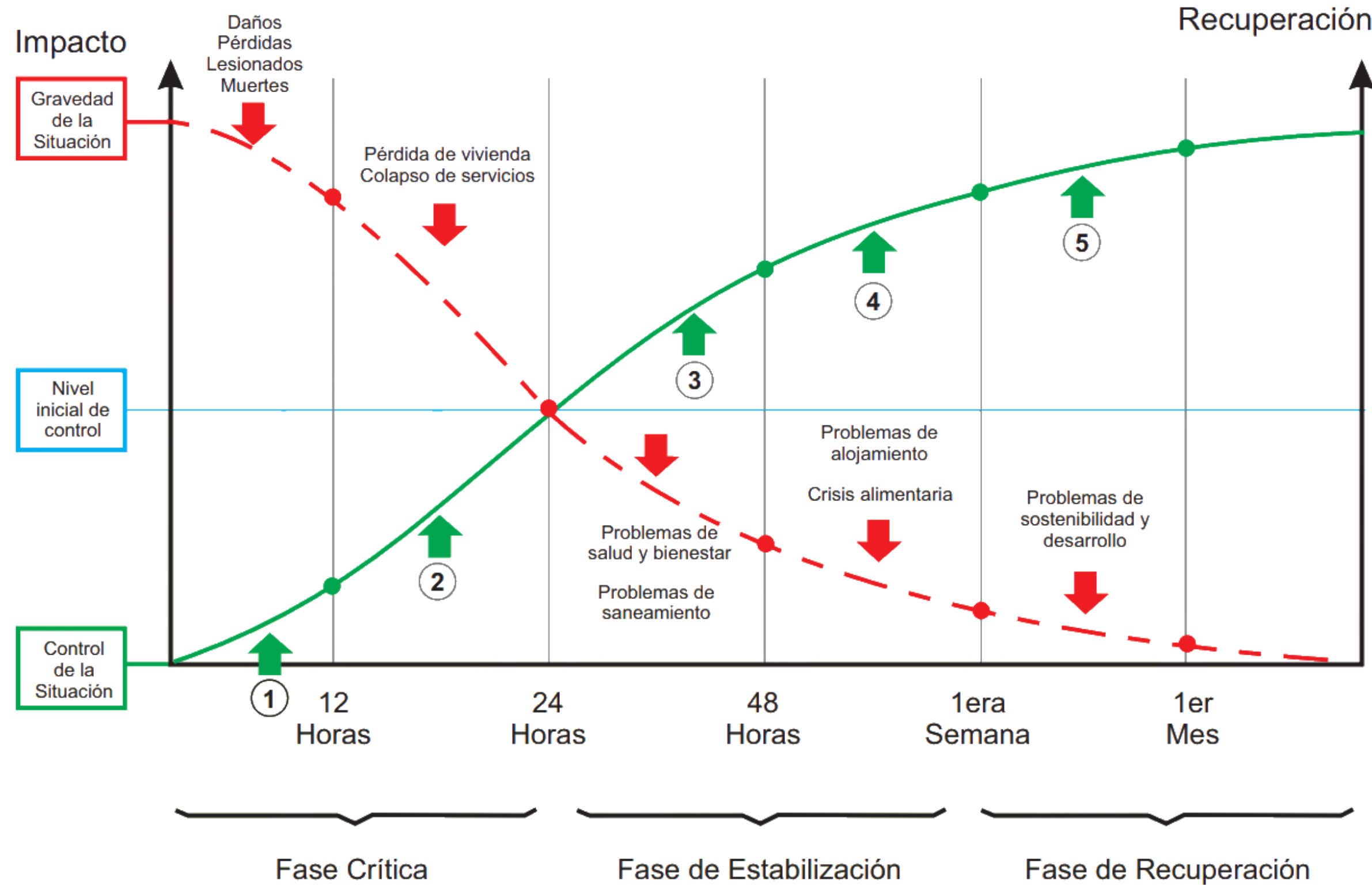
- . Reduce incertidumbre
- . Evita rumores
- . Ordena la respuesta
- . Construye confianza

C. El mensaje en crisis no se improvisa

- . Se construye con información validada
- . Se coordina entre áreas
- . Se adapta a cada público
- . Se alinea con la respuesta operativa

D. El mensaje puede mover... o paralizar

- ⊗ Tarde → genera incertidumbre
- ⊗ Confuso → genera errores
- ⊗ Incoherente → genera desconfianza
- ✓ Claro → genera acción
- ✓ Oportuno → genera respuesta
- ✓ Coherente → genera confianza



Fases de una situación general de desastre:
Retomamos la propuesta descriptiva de SNPAD (2006), así como la descripción de las diferentes fases:

— — — Situación de emergencia a partir del impacto

— Evolución del evento en función de la atención efectuada



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

EL MENSAJE QUE MUEVE O PARALIZA

QUÉ DECIR PRIMERO:

hechos confirmados, nivel de riesgo, instrucciones, siguiente actualización.

CÓMO DEBE SER EL MENSAJE:

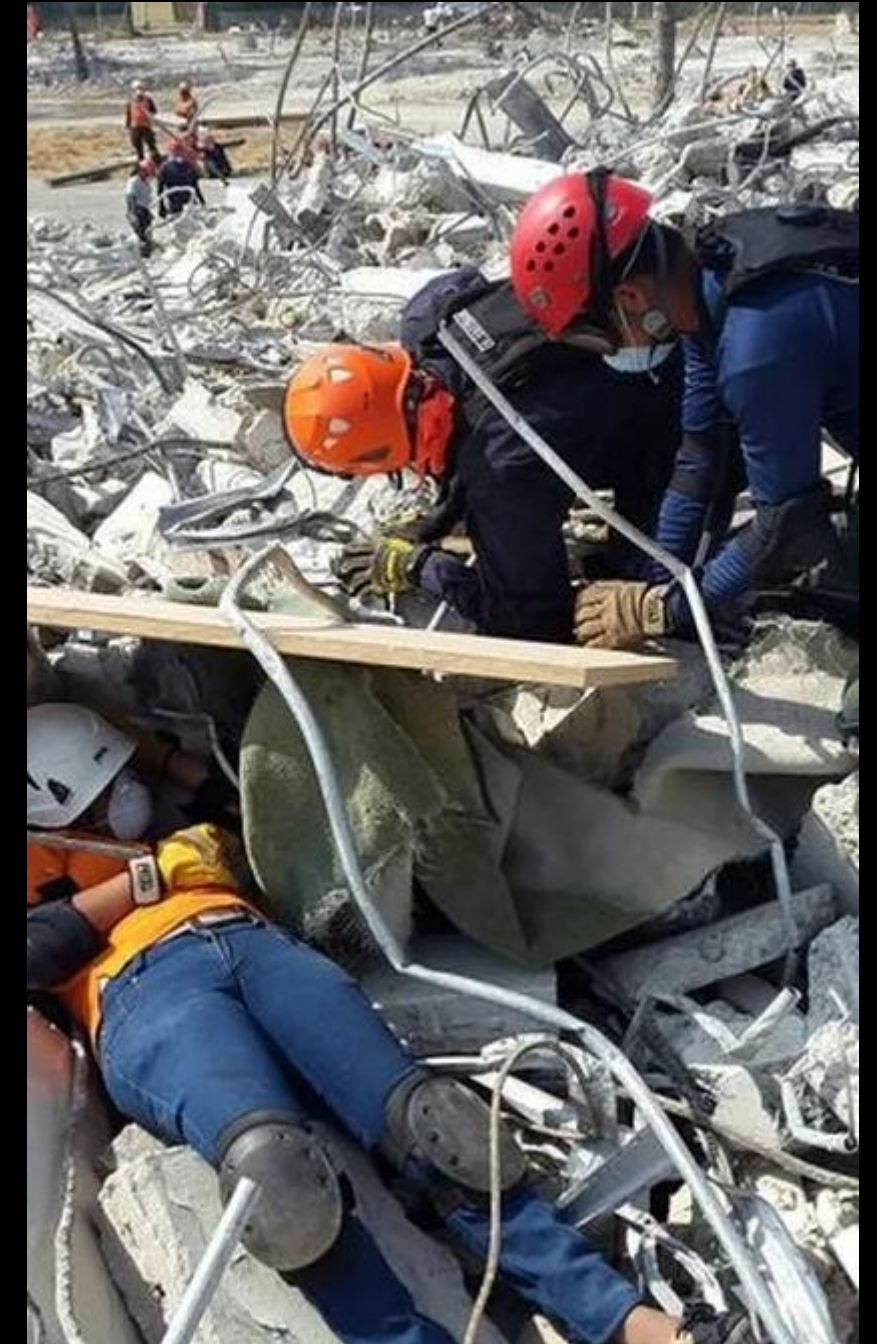
claro, directo, verificable, oportuno y útil para actuar.

QUÉ EVITA:

tecnicismos, contradicciones, sobreinformación, tono alarmista.

CÓMO MOVILIZA AYUDA:

si la audiencia entiende qué ocurrió, qué se necesita, quién lidera y dónde actuar, la ayuda se ordena mejor



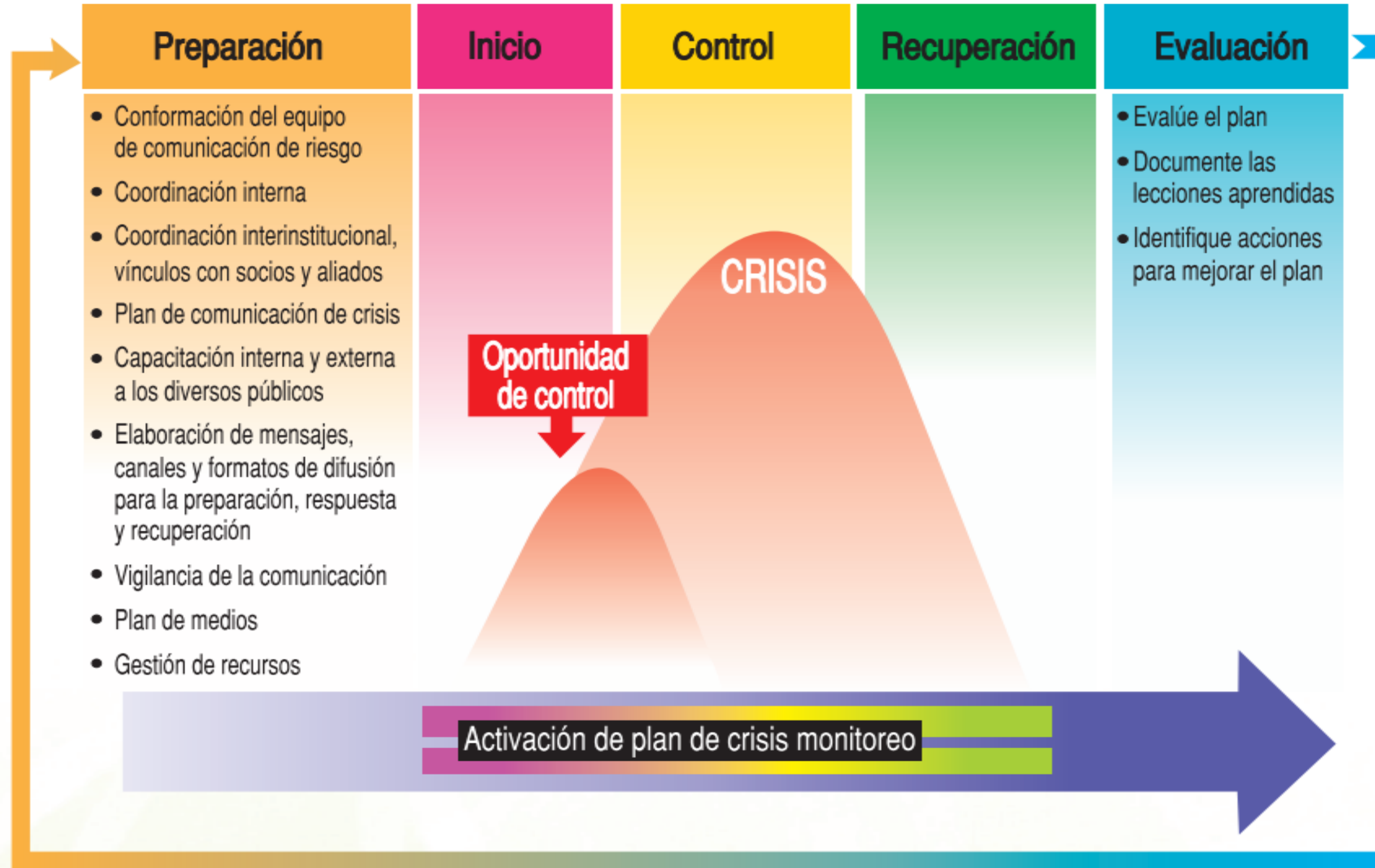


Diagrama Estrategia de Comunicación en Riesgos. (Tomado de Brennan et al., 2011).

Sin comunicación no hay respuesta

Ejercicios prácticos de preparación para la respuesta





Comunicar cuando la comunicación falla

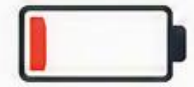
En una emergencia, la conectividad puede degradarse, y por eso **la comunicación debe pensarse con redundancia, alternativas y resiliencia.**





¿POR QUÉ LOS SISTEMAS DE RADIOS FUNCIONAN MEJOR QUE LOS CELULARES EN EMERGENCIAS?

Comparativo clave para comunicaciones críticas

 SISTEMAS DE RADIOS Comunicación diseñada para emergencias	VS.	CELULARES Comunicación diseñada para uso cotidiano 
 Funcionan sin depender de infraestructura externa. Pueden operar en zonas remotas, montañosas o rurales. 	 DEPENDENCIA DE INFRAESTRUCTURA	 Dependen de antenas celulares y de la red móvil. Si la infraestructura cae, la comunicación se pierde. 
 Mayor duración de batería (horas o días). Diseñados para jornadas largas. 	 DURACIÓN DE BATERÍA	 Batería limitada (horas). En emergencias el uso aumenta y se agotan rápidamente. 
 Comunicación grupal instantánea (uno a todos). Ideal para coordinar equipos y operaciones. 	 CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	 Comunicación individual (uno a uno o llamadas). No es eficiente para coordinar grupos grandes. 
 Equipos robustos, resistentes al agua, polvo, caídas y condiciones extremas. 	 RESISTENCIA Y DURABILIDAD	 Equipos frágiles, sensibles al agua, golpes y condiciones ambientales adversas. 
 Funcionan en frecuencias dedicadas (VHF/UHF), menos congestionadas en emergencias. 	 CONGESTIÓN DE LA RED	 En emergencias hay saturación de la red móvil por la alta demanda de usuarios. 
 Mayor seguridad y privacidad en las comunicaciones. 	 SEGURIDAD	 Red pública más vulnerable a interceptaciones y pérdida de privacidad. 
 Diseñados específicamente para salvar vidas y mantener operaciones críticas. 	 PROPÓSITO EN EMERGENCIAS	 Diseñados para uso cotidiano, no para situaciones críticas. 

EN RESUMEN



Los sistemas de radios mantienen la comunicación cuando todo lo demás falla.



Los celulares son útiles para muchos escenarios, pero en emergencias críticas no garantizan continuidad.

RECUERDA



En emergencias, la comunicación confiable, inmediata y constante puede marcar la diferencia entre el riesgo y la vida.



Cuando la emergencia es real, tu comunicación también debe serlo. **USA RADIOS. MANTÉN LA CONEXIÓN. SALVA VIDAS.**



← Mapa Ciudad

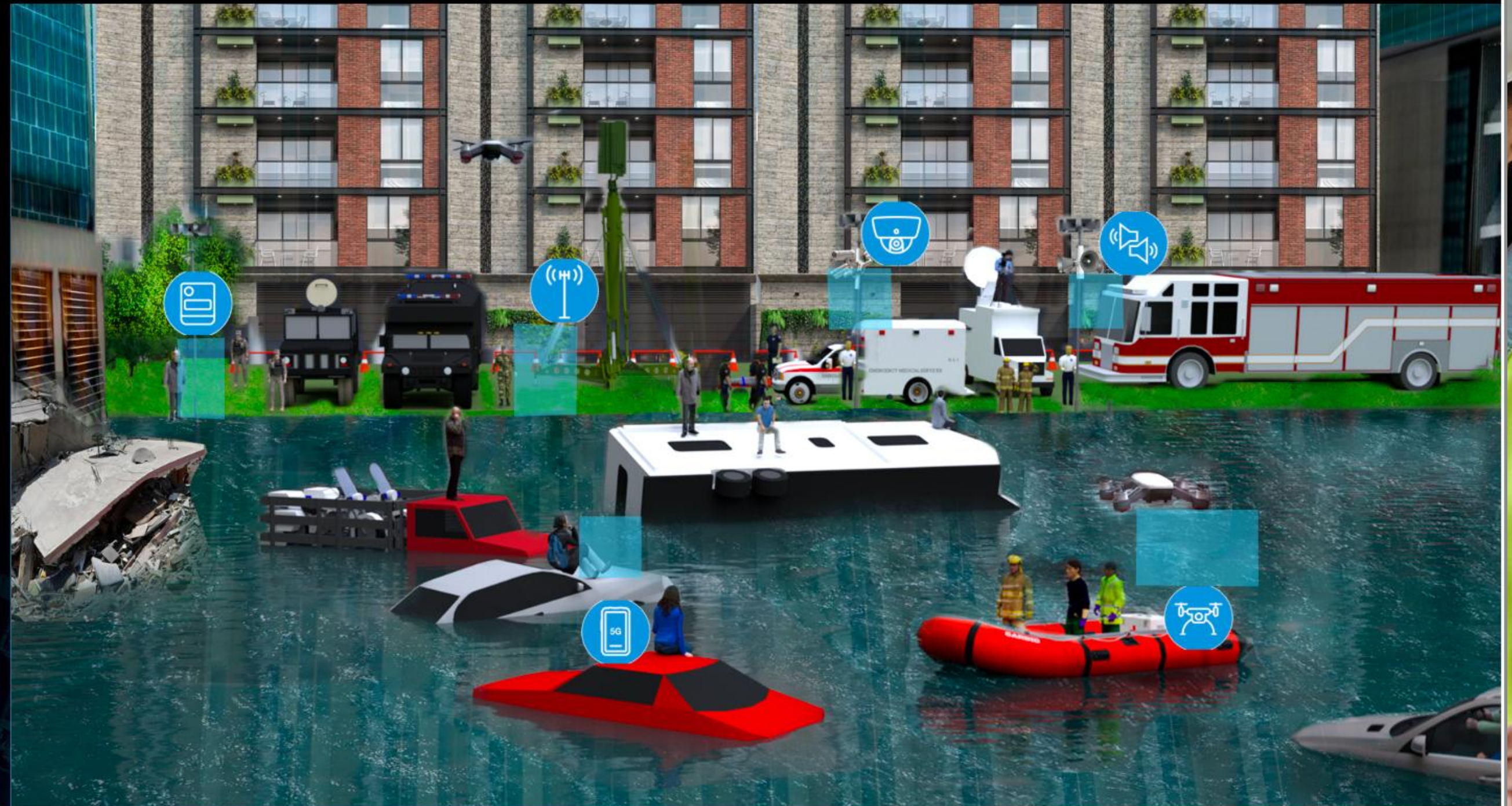
DESASTRES NATURALES



Infraestructura resiliente e interoperable para colaborar y responder como un solo equipo.

- [REPORTE, REGISTRO Y CONTROL DE INCIDENTES](#)
- [DESPLIEGUE TÁCTICO PARA COMUNICACIONES INTEROPERABLES](#)
- [NOTIFICACIÓN MASIVA Y ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS](#)
- [ASISTENCIA EN CAMPO PARA BÚSQUEDA Y RESCATE](#)
- [ACTIVACIÓN AUTOMÁTICA DE VIDEO PARA DETECTAR ANOMALÍAS](#)
- [RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ZONAS AFECTADAS](#)

← Salir





Comunicar cuando la comunicación falla





Hablar de la emergencia sin dañar

¿Qué es comunicar?

La palabra comunicar tiene su origen en el latín. La raíz del vocablo viene de *communicare*: poner en común.

Es la raíz que comparte con palabras como *comunidad*, *común*, *comunal*, *comunión*.

Cuando hay una emergencia:

alguien necesita decidir,
alguien necesita coordinar,
alguien necesita informar,
y muchas personas necesitan
entender qué hacer.

Si eso falla, el riesgo aumenta

Cuando se trata de dirigirse a personas afectadas, estos serían los **pasos por seguir**:



Una vez ocurrido el evento, establecer cuáles son las condiciones de las personas afectadas para comunicarse con ellas de forma inmediata.

¿Están incomunicadas y aisladas?

¿Tienen servicio eléctrico y acceso al teléfono?

Cuando ya se determinen sus necesidades, se sabrá qué tipo de comunicación e interlocutores son los más adecuados para aproximarse a ellas.



Cuando se trata de dirigirse a personas afectadas, estos serían los **pasos por seguir**:



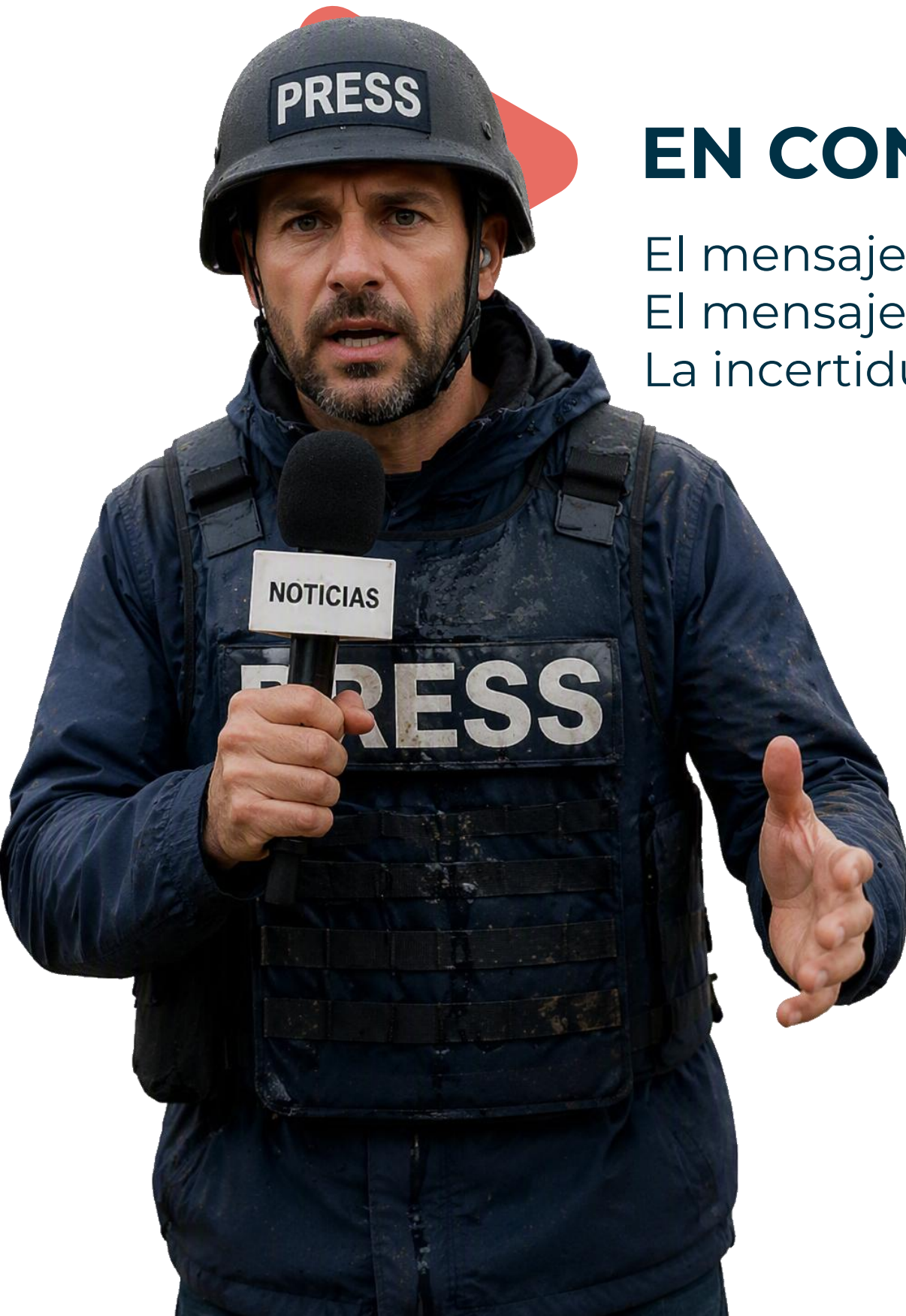
Los mensajes que la organización les dirija tendrán las siguientes características:

Mensajes con instrucciones de cómo ponerse a salvo en su casa o cómo y cuándo evacuar en condiciones seguras y hacia dónde dirigirse.

Los mensajes deben ser cortos y fáciles de recordar, no requerir almacenamiento, porque es probable que el receptor no tenga cómo conservarlos en el teléfono o pueda compartirlos.

Los mensajes deben estar atribuidos a fuentes autorizadas, creíbles y confiables.





EN CONCLUSIÓN

El mensaje no empieza cuando hablas → **empieza cuando entiendes la situación.**
El mensaje no informa únicamente → **da instrucciones para salvar vidas.**
La incertidumbre no se elimina → **se gestiona con claridad, coherencia y confianza.**





EN CONCLUSIÓN

● MENSAJE QUE PARALIZA	● MENSAJE QUE MOVILIZA
Culpa a las personas afectadas	Comprende la realidad de las personas
Confunde o es ambiguo	Es claro, directo y accionable
Llega tarde	Es oportuno
Ignora el contexto	Contextualiza la situación
Genera desinformación o dudas	Reduce incertidumbre
Reduce a las personas a "víctimas"	Reconoce dignidad y resiliencia
Fragmenta o descoordina la respuesta	Ordena la acción y la movilización
Debilita la confianza	Construye confianza



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Bibliografías

- https://www.paho.org/sites/default/files/2019-12/GestionInfoCom_All_LowRes.pdf
- https://ideam.gov.co/sites/default/files/mapa-de-procesos/gc-m001_manual_para_el_manejo_de_comunicaciones_en_situacion_de_crisis.pdf
- <https://www.pcribadesella.es/wp-content/uploads/Las-comunicaciones-en-emergencias-y-desastres.pdf>
- https://dnbc.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/GUIA-RUTA-ADOPCION-SCI_final.pdf
- <https://www.dimar.mil.co/node/5920/printable/print>
- <https://www.itu.int/es/action/emergency/Pages/default.aspx>
- https://redesac.org.mx/wp-content/uploads/2025/05/MANUAL-COMUNICACIONES-DE-EMERGENCIA-2025_FINAL.pdf
- https://girdamericalatina.org/documentos/tematicas/Guia_introductoria_comunicacion_accesible_final_comprimido.pdf
- https://www.mpdl.org/sites/default/files/GUIA_COMUNICACION_MPDL_V4.pdf

Evaluémonos



Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

<https://www.posipedia.com.co/>



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAs



Guías



Mailings



Videos



¿Quieres profundizar tus conocimientos y
potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

CURSOS

**VIRTUALES SG-SST
DE 50 Y 20 HORAS**

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!



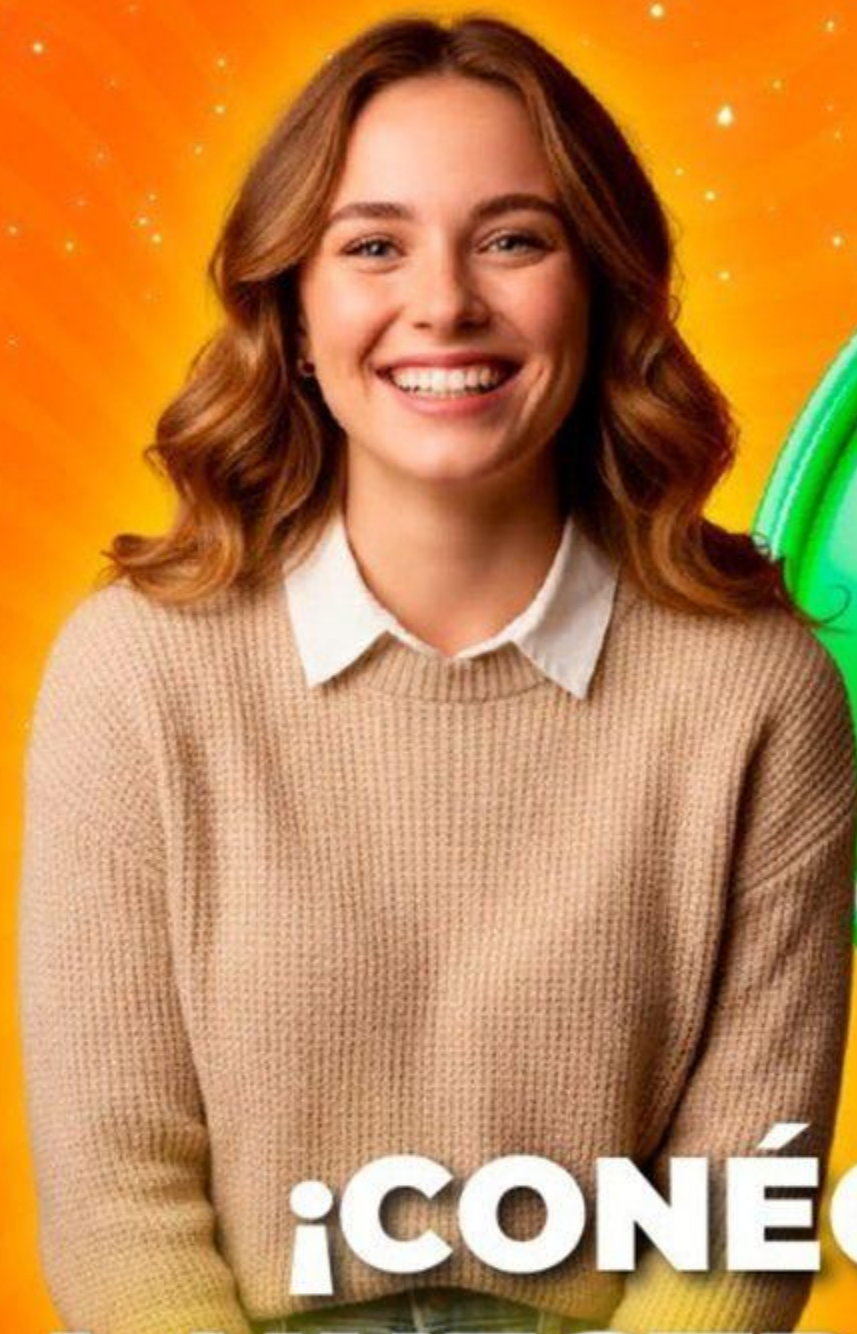


POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva



**¡CONÉCTATE
A NUESTRO CANAL
de WhatsApp!**

POSITIVA PREVENCIÓN



Descubre campañas, novedades y tips en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que te ayudarán a fortalecer tu bienestar y la cultura de prevención laboral.

**¡Únete y sé parte de la
comunidad de Positiva!**



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

¡Síguenos en nuestra COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para entrar
a nuestro Canal de Whatsapp