

Información, imagen corporativa y medios de comunicación en incendios forestales en Castilla y León

Barrante Borrega, María Isabel¹

Resumen

Los incendios forestales son un fenómeno social. Se producen inevitablemente: por la tradicional utilización del fuego en el mundo rural, sobre todo, y por causas naturales, en menor medida.

En estos momentos, los incendios forestales tienen más trascendencia social debido a la conciencia medioambiental de la sociedad. Se producen sobre todo en verano, cuando hay menos noticias. Por este motivo, podemos decir que los incendios forestales son noticia. De hecho, la sociedad cada vez reclama no sólo más información sobre los incendios forestales, sino una información cada vez más actualizada, más cualificada y más veraz.

El principal problema con el que cuenta las administraciones públicas para proporcionar este servicio es la falta de una política de comunicación adecuada relacionada con los incendios forestales. Esta política debe incluir, necesariamente, cuestiones como sistemas de comunicación interna y externa, imagen corporativa del Operativo de Incendios Forestales y sistemas de comunicación específicos con medios de comunicación. No en vano, los periodistas que trabajan en los medios de comunicación son una parte fundamental en la transmisión de mensajes a los ciudadanos.

Contexto

Los incendios forestales existen y son noticia. Los periodistas informan sobre incendios forestales en los medios de comunicación y los ciudadanos quieren saber que pasa con los incendios forestales. Como las administraciones públicas no cuentan con un sistema de información al ciudadano sobre los incendios forestales, los periodistas se convierten en la única fuente para la ciudadanía.

Las administraciones públicas carecen de políticas de comunicación específicas de incendios forestales. No existe comunicación interna, por lo que no todo el Operativo tiene la misma información, de manera que los mensajes que se transmiten son diferentes. Asimismo, la comunicación externa tampoco es buena, en el sentido de que se lanzan diferentes mensajes, con criterios distintos, que a su vez son interpretados de forma distinta por los periodistas

¹Licenciada Ciencias de la Información.

que recogen la información. Cada periodista, además, interpretará los mensajes de forma distinta, en función de sus conocimientos y del medio en el que se vayan a publicar.

No todos los Operativos de Incendios Forestales cuentan con una imagen corporativa, de manera que siempre son los bomberos los que apagan los incendios. En algunos casos es así, en otros no. La sociedad no conoce la existencia de un Operativo especializado en incendios forestales. Los periodistas tampoco, por lo que sus mensajes contribuyen a que siga existiendo ese desconocimiento.

No existe una terminología específica y concreta en términos relacionados con incendios forestales. Sería básico, por ejemplo, que los ciudadanos distinguieran entre un incendio forestal y un incendio agrícola. Sin embargo, las administraciones públicas no ponen en manos de los periodistas esta terminología, por lo que no la utilizan.

No existen periodistas especializados en incendios forestales. Si los hay, aunque pocos todavía, en medio ambiente, pero no es lo mismo. Los incendios forestales suponen una situación de emergencia cuya dimensión se escapa a los periodistas por falta de información. De esta manera, por ejemplo, se publican noticias alarmantes que no lo son tanto, creándose falsas alarmas en la sociedad.

La experiencia de Castilla y León

A partir del año 2000, a raíz de una serie de grandes incendios que se produjeron en Castilla y León, comenzó una relación entre el Operativo de Extinción de Incendios y los Medios de Comunicación.

El sistema estaba basado a demanda de las agencias que tenían un teléfono que se desviaba al Técnico de Guardia del Centro Autonómico de Mando y este interrumpía la gestión de la emergencia para atender al medio. Las agencias estaban encantadas con el sistema: información de calidad, fresca y de primera mano siempre que quisieran, barra libre, además dependiendo de la habilidad del periodista y de la candidez del técnico podría siempre sacar un buen titular.

Los problemas eran:

1. Se interrumpía la gestión de la emergencia.
2. La información no era de calidad: la da el que cogía el teléfono si ningún criterio.
3. El periodista, al carecer de formación, la interpretaba como quería.
4. El reportaje o artículo no tenía nada que ver con la realidad.

A partir del año 2003, se puso en marcha una experiencia piloto, que pasaba por la elaboración de una Estrategia de Comunicación en Incendios Forestales en Castilla y León.

La Estrategia implicaba:

1. Un sistema de comunicación interna
2. Un sistema de comunicación externa
3. Un protocolo específico para informar a los medios de comunicación
4. Un apartado de formación destinado a los periodistas de los medios de comunicación.
5. Una imagen corporativa para el Operativo de Incendios Forestales de Castilla y León

Comunicación interna

Detectada la necesidad de que debía establecerse un sistema de comunicación interna se establecieron actuaciones en los siguientes campos:

1. Diseño de una Estrategia de Comunicación Interna
2. Reuniones de coordinación del Operativo, por niveles.
3. Cursos de Formación específicos para los miembros del Operativo, por niveles.
4. Reuniones de coordinación con los responsables técnicos y políticos de la Administración, por niveles.
5. Establecimiento de un protocolo de información que incluye cómo, cuando, dónde y quien facilita la información a los miembros del Operativo, responsables técnicos y políticos de las diferentes administraciones públicas, otros grupos de colaboración como Guardia Civil, Emergencias Sanitarias, etc y, por supuesto, medios de comunicación.

Comunicación externa

De la misma manera, trabajamos en los siguientes apartados:

1. Diseño de una Estrategia de Comunicación Externa.
2. Reuniones con medios de comunicación
3. Elaboración de un manual que recoge tanto terminología específica en incendios forestales como explicaciones sobre sistemas de ataques al fuego, medios técnicos y humanos que se utilizan, investigación de causas, etc.

Protocolo específico de informar a los medios de comunicación

Se estableció un protocolo de información específico para medios de comunicación que facilitaba todos los datos necesarios sobre los incendios forestales de manera casi inmediata a la producción de los mismos, con envío

de partes estandarizados 2 veces al día y notas de prensa específicas en incendios de niveles 1 y 2.

Además, se estableció un sistema de atención a los medios de comunicación con declaraciones cuando era necesario.

Formación específica para periodistas

A través del Centro para la Defensa contra Incendios Forestales se organizaron una serie de Jornadas destinadas a la formación de periodistas que trabajan en los medios de comunicación. Se han organizado ya 4 de estas jornadas, en las provincias de León, Ávila, Zamora y Palencia.

Imagen corporativa para el Operativo de Incendios Forestales de Castilla y León

El Operativo de Extinción de Incendios Forestales de Castilla y León carece de imagen corporativa. Hemos empezado ahora a trabajar en esto. En estos momentos, estamos trabajando en la fase de diseño de un logotipo único, uniforme, nombre, etc.

Conclusiones

- La experiencia puesta en marcha en Castilla y León nos ha permitido constatar la necesidad de que exista una adecuada política de comunicación por parte de las administraciones públicas.
- El primer beneficio claro ha sido que, desde la puesta en marcha del sistema de información a los medios de comunicación, han dejado de llamar a los centros de mando para pedir información. Nos hemos convertido en fuente fiable.
- Como consecuencia de ello, los centros de mando pueden dedicarse a gestionar las emergencias y, además, la información que aparece en los medios de comunicación puede ser tratada tendenciosamente, pero es veraz: los datos que se utilizan son los nuestros, los que hay. No se inventan el número de hectáreas quemadas, por ejemplo.
- Por otro lado, los periodistas, muchos de los cuales ya han recibido algo de formación, llaman a las cosas por su nombre: los incendios forestales son forestales y no agrícolas. Además, no magnifican los incendios ni dan falsas alarmas.
- Se ha puesto en valor el esfuerzo del Operativo de Extinción de Incendios Forestales de Castilla y León. Los periodistas, aunque el Operativo aún no tengan nombre, ya saben que existe, que trabaja de una determinada manera, que gestionan una emergencia en situación de riesgo, que son profesionales, que trabajan en situaciones extremas en muchas ocasiones y que los incendios se apagan porque hay alguien que los extingue, que no se apagan solos.