



Análisis de la Evolución de la Web 2.0 en las Emergencias y el Control de Riesgos en Canarias

Trabajo Fin de Grado

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Estructura de Teleformación

Grado en Seguridad y Control de Riesgos

AUTOR: D. Juan Carlos Blanco Sánchez

TUTOR: Dr. D. David Sebastián Freire Obregón

FECHA DE ENTREGA: 28/05/2017





Análisis de la Evolución de la Web 2.0 en las
Emergencias y el Control de Riesgos en Canarias

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Estructura de Teleformación

Grado en Seguridad y Control de Riesgos

Trabajo Fin de Grado

Autor: D. Juan Carlos Blanco Sánchez

Tutor: Dr. D. David Freire Obregón

Fecha de entrega: 29/05/2017

Firma del Tutor:

--

Firma del Alumno:

--



Análisis de la Evolución de la Web 2.0 en las
Emergencias y el Control de Riesgos en Canarias

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Estructura de Teleformación

Grado en Seguridad y Control de Riesgos

Trabajo Fin de Grado

Autor: D. Juan Carlos Blanco Sánchez

Tutor: Dr. D. David Freire Obregón

Fecha de entrega: 29/05/2017

Firma de los Miembros del Tribunal:

Calificación Obtenida:

AGRADECIMIENTOS

A mi tutor **David Sebastián Freire Obregón**, sin él esto no hubiese sido posible, ya que cuando todo pintaba negro, él me ayudó a reconducir la situación, aportándome buenos consejos, pero sobre todo, su tiempo. Eso no se recupera, por ello, le estoy eternamente agradecido.

A **Alejandro Díaz González**, por brindarme su tiempo y la posibilidad de hacerle una entrevista, que para mí, ha sido de gran ayuda en el conocimiento y desarrollo de las funciones comunicativas en Canarias.

A mi **familia** por el continuo apoyo recibido.

A la **Universidad de Las Palmas de Gran Canaria** y en especial a la **Estructura de Teleformación**, por ofrecerme la oportunidad de llevar a cabo la ejecución y exposición de este trabajo de fin de grado.

A todos los **profesores del Grado en Seguridad y Control de Riesgos**, ya que de cada uno de ellos, he aprendido cosas que me han sido de gran utilidad para el desarrollo del presente proyecto y mi futuro profesional.

ÍNDICES

ÍNDICE DE DOCUMENTO

AGRADECIMIENTOS.....	5.
RESUMEN.....	9.
ABSTRACT.....	10.
INTRODUCCIÓN.....	12.
JUSTIFICACIÓN.....	15.
OBJETIVOS.....	19.
MATERIAL, MÉTODOS Y RESULTADOS.....	21.
CONTENIDOS.....	22.
Comunicación Institucional en Emergencias.....	22.
9-1-1 en EEUU.....	23.
Historia.....	23.
Funcionamiento.....	25.
1-1-2 Europa.....	27.
Historia.....	28.
Funcionamiento.....	28.
1-1-2 Canarias.....	30.
Historia.....	30.
Funcionamiento.....	31.

El 1-1-2 Canarias en la Web 2.0.....	34.
La Comunicación en Emergencias.....	35.
Aspectos de comunicación en emergencias.....	37.
Tipos de comunicación en emergencias.....	39.
Elementos de la comunicación.....	41.
Estadísticas de las TICs en Canarias.....	42.
Errores Comunicativos en Emergencias.....	45.
Falso Accidente Aéreo en Canarias.....	46.
Falsa Alarma de Bomba en Madrid.....	48.
Falsa Alarma de Incendio en A Coruña.....	49.
Uso de la Web 2.0 por parte del 1-1-2 Canarias.....	50.
Uso de la Web 2.0 por parte de los cuerpos de policía.....	55.
Tweet policía de New York.....	55.
Tweet Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria.....	57.
Entrevista a Profesionales de las Comunicaciones.....	61.
Aportaciones para una gestión eficiente de las TIC en seguridad y control de riesgos.....	68.
¿A quién va dirigida la comunicación?.....	70.
¿A quién debo responder?.....	70.
¿Cuándo debo informar?.....	70.
¿Cuándo se va a publicar?.....	71.
 CONCLUSIÓN.....	 72.
 CONCLUSION.....	 75.
 BIBLIOGRAFÍA.....	 76.
 ANEXOS.....	 79.

Anexo I.....	79.
Anexo II.....	88.
Anexo III.....	99.
Anexo IV.....	100.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Equipamiento y uso de las TIC por parte de las empresas de 10 o más empleados de Canarias.....	43.
Tabla 2. Ejemplos de Tweet del 1-1-2 Canarias.....	50.
Tabla 3. Ejemplos de Tweet de la Policía de New York.....	55.
Tabla 4. Ejemplos de Tweet de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria.....	57.

ÍNDICE DE IMÁGENES

Figura 1. Protocolo de Actuación del sistema de emergencias 9-1-1 EEUU.....	27.
Figura 2. Protocolo de actuación del 1-1-2 Canarias.....	33.
Figura 3. Comunicado en Twitter del 1-1-2 Canarias en el falso accidente aéreo del año 2014.....	47.
Figura 4. Imagen del falso accidente aéreo en Canarias.....	48.

RESUMEN

Comunicarse representa una de las mayores necesidades del ser humano, así lo lleva siendo durante toda la historia de la humanidad. No obstante, en el transcurso de los años, las comunicaciones han avanzado progresivamente, así, hasta llegar a la actualidad, donde las comunicaciones 2.0 representan una parte de nosotros, ya que no es difícil pertenecer a alguna Web 2.0, donde en ocasiones encontramos películas fotográficas de nuestras vidas.

De esta manera las comunicaciones han ido ganando especial importancia en nuestras vivencias, tanto, que han sido imprescindible para la gestión, coordinación y resolución de situaciones no rutinarias. Hoy en día, el empleo de las comunicación no son como podrían ser antiguamente, donde los métodos primitivos como las señales de humo, representaban los mensaje comunicativos. Actualmente, estas comunicaciones han ido ganando importancias, siendo indispensables para la coordinación de las emergencias.

Por eso, en el presente proyecto conoceremos la evolución de las comunicaciones 2.0 en las emergencias, prestando especial atención a aquellas que se desarrollan en la Comunidad Autónoma de Canarias, así como, los aspectos imprescindibles de las mismas, resaltando aquellas organizaciones encargadas de velar por la coordinación de las situaciones de crisis y el uso que estas hacen de la Web 2.0, los tipos de comunicaciones que existen, algunos errores comunicativos en emergencias o algunas estadísticas de interés. Para ello, se ha llevado a cabo un método de investigación bibliográfica, el cual nos ha permitido conocer la gran evolución de las comunicaciones 2.0 en situaciones de emergencias, suponiendo actualmente, una parte importante de las emergencias. Si embargo, debemos de ser nosotros los encargados de hacer un uso responsable de este tipo de comunicaciones, ya que prevención, es igual a mayor índice de seguridad.

ABSTRACT

A proper communication is one of humans greatest needs, and it has been so throughout the history of humanity. However, communications has been evolving progressively well until the present days. Nowadays, the Information and Communications Technology (ICT) has become a part of our daily life, i.e. Web 2.0 technologies and wireless Internet conection.

Therefore the role played by communications in our life has been increasingly important and particularly relevant in solving extraordinary situations. Moreover, communications technologies has evolved in a remarkable way from the smoke signs until the more sophisticate satellite technologies, specially in the security and risk management field. Thus, this kind of technology and the way it is used, represents a an important element in the management of any emergency.

For this reason, in this project know evolution 2.0 communications in emergencies, paying special attention to those that take place in the autonomous community of Canary Islands, as well as, the essential aspects of them, highlighting those organizations responsible for ensuring the coordination of situations of crisis and the use they make of the Web 2.0. To this end, a bibliographical research method has been adopted. It has enabled us to find out about the great evolution experienced by 2.0 emergency situations, which currently plays a significant part in emergencies. It is in our hands, however, to use these types of communications responsibly since prevention results in higher security rates.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es una necesidad inherente en el ser humano, ya que éste, posee entre sus necesidades básicas, comunicarse con el resto para preservar la seguridad, supervivencia y organización del grupo.

Desde tiempos antiguos, el ser humano se dio cuenta que necesitaba idear medios para comunicarse. Primero fueron los gestos, posteriormente diferentes variantes como la pintura, y luego el idioma.

En ese sentido, la comunicación es un hecho social que está en constante evolución y que demanda el concurso de todos. Dentro de esta evolución, es importante señalar que los sujetos consolidan prácticas que les permite no sólo entenderse entre sí, sino también comprender lo que sucede en su entorno; de ahí que la comunicación no solo es la relación entre las personas, sino la relación que estas personas tienen dentro de un contexto social, económico, político, cultural y natural.

En todos los ámbitos de la vida, y especialmente en las emergencias, la comunicación no solo debe existir, sino que debe ser precisa. El comunicarse de forma precisa, fomenta el eficiente traspaso de la información y evita que se cometan errores. En el área de las emergencias, no deben ocurrir errores en el momento de transmitir un mensaje, como por ejemplo las conversaciones entre un piloto de avión y el trabajador de una torre de control. Por ello, la planificación de las comunicaciones en emergencias debe ser una prioridad en la gestión de las catástrofes, ya que nos permite tener un conocimiento adecuado de las características de la emergencia, lo que ayudará a dar una respuesta precisa, ajustando las demandas con los recursos necesarios, y sobre todo, va a posibilitar disminuir los tiempos de respuesta, tanto desde que comience la fase de alarma hasta la finalización de todas las actuaciones.

Asimismo, las comunicaciones juegan un papel esencial en la gestión de una emergencia, en concreto, son la base de obtención de información y coordinación de la emergencia desde todos los grupos que participan en ella, y por supuesto, con el responsable principal y el centro coordinador de ésta.

Así, en situaciones de emergencia, además de reacciones individuales, también hay manifestaciones conductuales de tipo colectivo, que ejercen influencia sobre gran parte de las personas implicadas en la misma. Estos grupos de personas son generalmente transitorios y carentes de organización formal, y reaccionan ante un conjunto inmediato de circunstancias de formas no convencionales, siendo el cuidado de los aspectos psicológicos de la comunicación una de las tareas principales, ya que la existencia de interferencias o barreras que impidan, o, en todo caso deformen la intención de lo que el emisor desea comunicar, obstaculizando o tergiversando el mensaje, podría desencadenar una emergencia mayor.

Atendiendo a las palabras de David Berlo, autor del libro El Proceso de la Comunicación, distinguimos que la comunicación aparece como un proceso reglado (no como un simple acto) que permite al ser humano negociar su posición en el entorno en el que vive. De este modo, la comunicación es un valor de interlocución, de poder, de influencia, de control, etc... este autor expone que una comunicación eficaz, radica en buena medida, en eliminar, en un sentido amplio del término, los “ruidos” que pueden distorsionar el propósito comunicacional. No obstante, en la actualidad, los medios de comunicación social se encuentran en constantes cambios, siendo las comunicaciones 2.0 las que presentan un uso masivo, las cuales, engloban un elevado número de personas, donde la totalidad dispone de acceso a las Webs 2.0 en gran parte del planeta, permitiéndonos distinguir la elevada importancia y trascendencia social que poseen las nuevas comunicaciones. Esta nueva forma de comunicación permite a los ciudadanos relacionarse

entre ellos, además de interaccionar con los organismos públicos encargados del control y seguridad ciudadana, convirtiéndose estos, en los destinatarios de gran parte de la información en materia de seguridad. La comunicación 2.0 apunta a una clara bidireccionalidad, facilitando la interacción entre los usuarios y desarrollando espacios en donde puedan buscar, compartir y recibir información, siendo un ejemplo claro de ello, la página del Twitter del CECOES (Centro Coordinado de Emergencias) 1-1-2 de la Comunidad Autónoma de Canarias.

De ello se deduce que la comunicación en las emergencias va más allá que una mera transmisión de información, si no que es necesaria una colaboración recíproca entre todos los protagonistas, debido a que el riesgo es un asunto complejo que se mueve en muchas ocasiones en la incertidumbre y en la ambigüedad, pudiendo dar lugar a diferentes interpretaciones todas ellas legítimas y aceptadas. Por este motivo es importante tener en cuenta, que para gestionar los riesgo no solo vale con gestionar información efectiva, sino que es necesario comunicar estos riesgos en su visión más amplia y colaborativa.

Una mala coordinación de la comunicación en una emergencia, podría inducir a riesgos mayores, ya que una población mal coordinada es una población más vulnerable. En estas situaciones, la comunicación es el pilar fundamental en el que se apoya la coordinación de las emergencias, debiéndose informar de manera continua e inmediata, evitándose actuaciones imprecisas y decisiones dudosas, así como, dando informaciones y recomendaciones a la población que está expuesta a riesgos.

JUSTIFICACIÓN

Gestionar una emergencia es uno de los retos más complejos que afronta cualquier organización encargada de velar por la seguridad y el control del orden público. El contexto hipermediático dificulta la gestión de este tipo de situaciones críticas, y la percepción de los ciudadanos está a menudo condicionada por los “ruido” o rumores que se generan en los medios convencionales y, sobretudo, los nuevos medios participativos. La actuación de servicios públicos tales como la policía, los bomberos, los servicios sanitarios, los equipos de protección civil o, incluso, el ejército, es clave para poder clarificar estas informaciones, ayudando así, a salvar vidas, reducir damnificados y daños, y restablecer la normalidad. Por ello, no podemos hablar de una gestión completa de las emergencias sin tener en cuenta los medios de comunicación y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como actores, cada vez más centrales, en la gestión de las emergencias, el riesgo o las crisis.

Debemos destacar, que los nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han permitido un aumento significativo del número de actores que emiten información durante una emergencia. Se ha roto la exclusividad en la difusión de noticias de los medios tradicionales: prensa, radio y televisión, siendo estos, fuentes de amplificación social de las percepciones del riesgo.

Las TIC, permiten que las interacciones puedan tener lugar a pesar del momento y del espacio físico en los que se encuentren los actores que interaccionan. Esta ubicuidad tecnológica suponen grandes oportunidades para la información en situaciones de emergencia, pero también plantea grandes retos a los organismos encargados de llevar a cabo la coordinación de toda esta información.

A pesar de los beneficios que nos han aportado las TIC, la multiplicidad informativa no siempre acarrea ventajas y son conocidos los casos en

que se han propagado bulos, rumores y falsas informaciones que incluso han podido agravar la emergencia a través de, por ejemplo, las redes sociales. En el contexto de la comunicación de emergencias debemos tener en cuenta la idea de que la sociedad en red ya no hace distinción entre emisor y emisario del mensaje. En esta sociedad emerge un nuevo modelo de usuario que algunos autores llaman el “prosumidor” o usuario proactivo. Éste, ha ganado centralidad con la evolución de la Web 2.0, un término que acuñó Tim O’Reilly ya en el 2004. Así, los usuarios, a través de las páginas colaborativas, participan en el debate público, y convierten las páginas web en plataformas de contenidos: blogs, microblogs (Twitter, Facebook...) o videos (Youtube), entre muchos otros. Estos nuevos medios se han demostrado poderosamente útiles en situaciones de crisis. Asimismo, sería preciso añadir que Internet y los denominados Social Media permiten ser más eficaz ante las crisis por razones técnicas, además la telefonía móvil ha sido de gran utilidad desde su invención en las últimas décadas del siglo pasado. Sin embargo, en sus comienzos se han mostrado vulnerables en más de una emergencia, dejando sin cobertura partes o la totalidad de la zona donde se producía el desastre, por esta razón, en la actualidad, se estableció en el Real decreto 903/1997 del 16 de junio la necesidad de que los operadores de telefonía pública (fija y redes móviles) realizasen las adaptaciones técnicas necesarias para permitir que cualquier usuario pudiese llamar a los servicios de atención de urgencias en todo el territorio nacional a través de un número único (el 112), implantado en toda la Unión Europea.

La irrupción de la Web 2.0 ha demostrado que las comunicaciones vía Internet son menos vulnerables a las eventualidades de una crisis. Un estudio llevado a cabo por Graham Murdock, Tom Horlick-Jones y Judith Petts (2010), ya daba razones significativas para un cambio de paradigma en la comunicación de riesgos y emergencias. Los autores británicos argumentaban que las tecnologías debían ser entendidas

como una oportunidad más que como un problema; porque los ciudadanos acceden mayoritariamente al espacio público no solamente mediante la radio, la prensa y la televisión, sino también a través de Internet y los nuevos medios como redes sociales, donde la emisión de los mensajes en las crisis ya no son exclusivos de las administraciones y los medios de comunicación, sino que los ciudadanos participan activamente en la propagación de los contenidos de la propia emergencia.

Sin lugar a duda, la comunicación en seguridad y el control de riesgos es básica porque debe encontrarse operativa 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año, ya que una crisis no estará bien gestionada si la información no fluye correctamente entre los diferentes niveles de la organización, pero tampoco si no se canaliza al exterior; la mala gestión informativa de una crisis provocará la imagen generalizada en la población de una mala gestión de la intervención, llegando en algunos casos a sobredimensionarse el incidente, generando una alarma innecesaria. Es por eso, que en los cambios de turnos, de los organismos encargados de salvaguardar por la seguridad ciudadana, la información debe transmitirse de una forma completa y correcta porque cuando se está gestionando un incidente es imprescindible que quien tome el mando o dirección de la emergencia, tenga todos los datos necesarios, no sólo de la evolución de la situación no rutinaria, sino también de los medios que están actuando, así como, la localización de los recursos con los que se cuenta para hacer frente a la emergencia, además de la información que de cualquier forma pudiera afectar a la evolución del incidente (meteorológicos, orográficos, poblacionales, etc...). De igual forma, quienes están llevando a cabo las labores de actuación, deberán ser informados de los cambios de mandos e información relevante.

En la actualidad, el principal problema en las emergencias se encuentra en los fallos de comunicación de los riesgos durante la gestión de estas

situaciones, y suele ser un problema técnico, administrativo, ideológico o mediático. Es por ello, que la comunicación es de vital importancia en estos escenarios, siendo necesario la creación de un plan de comunicación con responsables capacitados para ello, coordinados para transmitir las órdenes y las peculiaridades de la información con serenidad y confianza. Por todo esto, entendemos que la comunicación es la clave del éxito para el control de la situación en un momento de crisis, y la mejor manera de ser eficaz es estar preparado antes de que se materialice dicha crisis. Una vez ocurrida la emergencia, hay poco tiempo para pensar y mucho menos para planificar, siendo el contenido de la comunicación el pilar imprescindible en el que “gire” la emergencia.

Además, sería preciso mencionar que la elección de este tema, ha sido fundamentada en el creciente uso de las tecnologías y las redes sociales en Canarias. Como individuo que forma parte de la población de Canarias, he ido observando cómo año tras año, los organismos públicos e instituciones encargadas de velar por la seguridad ciudadana, hacen cada vez más uso de las comunicaciones 2.0 para comunicar a la población de las incidencias en materia de seguridad, así como, acciones que podrían contribuir a evitar o mitigar situaciones de riesgo. Un ejemplo de ello, ha sido la creación de la aplicación “LPA Avisa”, creada por el ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la cual, va dirigida a todas aquellas personas residentes o turistas que quieran informar al ayuntamiento de alguna incidencia en los espacios públicos de la ciudad y deban ser solucionadas por dicha institución. Este es uno de los muchos ejemplos que podemos mostrar del uso de las comunicaciones 2.0, siendo estas actualmente, una herramienta de comunicación que engloban diferentes segmentos de la sociedad, especialmente el sector de la seguridad y el control de riesgos, ya que si poseemos alguna cuenta activa, en cualquier red social, podemos seguir de cerca las acciones, informaciones, y recomendaciones realizadas por

organismos como la policía local, CECOES 1-1-2, Gobierno de Canarias, protección civil, etc...

Por todo ello, los nuevos medios de comunicación han “despertado” el interés de la creación de este trabajo de fin de grado, el cual busca encontrar respuesta a muchas de las preguntas que nos planteamos actualmente.

OBJETIVOS

El objetivo general que se persigue en este trabajo de fin de grado, es conocer la evolución de la Web 2.0 en la emergencia y el control del riesgo, siendo la Comunidad Autónoma de Canarias la región objeto de investigación. Así, para alcanzar los objetivos de este proyecto, se llevará a cabo un método de investigación bibliográfica, el cual se realiza a través de la consulta y análisis de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc...).

El motivo por el cual he elegido este tipo de investigación, es porque de este método nos permitirá confeccionar una revisión literaria de las diferentes investigaciones y buenas prácticas docentes existentes hasta el momento, permitiéndonos así, elaborar una base teórica que nos aproxime al conocimiento y análisis de las TIC.

Asimismo, este trabajo está fundamentado por diferentes objetivos. En él, se analizarán el tipo de tecnología que componen las comunicaciones 2.0, como podría ser: la interfaz de usuario, el formato, acceso a la información, el servicio en línea etc... Además, se efectuará un análisis del uso de las TIC, el cual estará enfocado en el ámbito de las emergencias y el control de riesgos, siendo la población uno de los objeto de este análisis, haciendo especial énfasis en el uso que hacen aquellas organizaciones (ayuntamientos, cuerpos de seguridad del

estado, protección civil, centros coordinadores de emergencia, etc...) encargadas de velar por la seguridad de la ciudadanía.

Por otra parte, se indagará sobre las aplicaciones 2.0 más activas en Canarias, examinando las estadísticas que desprenden las mismas, así como, las proyecciones de crecimiento futuras. Igualmente, se conocerá el uso de la comunicación 2.0 en un desastre, incidiendo con especial hincapiés, en el conocimiento de aquellas circunstancias en las que estas website 2.0 han supuesto una ayuda para los medios de coordinación, dirección, y valoración de los incidentes.

Además de estos objetivos, se tratará de alcanzar otros objetivos más específicos, como con:

- Conocer las comunicaciones 2.0.
- Conocer los medios tecnológicos que componen las comunicaciones 2.0.
- Conocer cuales son las aplicaciones Web 2.0 más activas en Canarias.
- Indagar sobre las previsiones de crecimiento de la comunicación 2.0 en Canarias en el ámbito de la seguridad y el control de riesgos.
- Evaluar de la comunicación 2.0 en desarrollo de un desastre emergencia o incidente.
- Comprobar el uso que hacen de la Web 2.0 los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y otras organizaciones públicas para el control y la mitigación de los riesgos, donde se presentarán

diversas propuestas para la mejora del protocolo de utilización de las redes sociales, por parte de estos organismos.

MATERIAL, MÉTODOS y RESULTADOS

Para el desarrollo del presente trabajo de fin de grado, se llevará a cabo una investigación bibliográfica, la cual, la podemos entender como las conjunto de técnicas y estrategias que nos permiten situar, identificar y acceder a documentos que poseen la información necesaria para el desarrollo de la investigación. Asimismo, sería preciso mencionar que dicha investigación es de carácter cualitativa, siendo ésta elección fundamentada, en las características que presenta el actual proyecto. Así, esta investigación cualitativa, permitirá analizar y comprender a los sujetos y fenómenos, considerando estos como un todo.

Por otra parte, sería preciso mencionar que para la recogida de la información se establecerán varias fases, siendo estas:

1º. Búsqueda en la internet: esta fase ha sido introducida en el proceso de búsqueda, debido a la gran variedad de información que podemos encontrar actualmente en la red, suponiendo ello, posibles ventajas en el desenlace de este proyecto, ya que el acceso rápido a información de interés, me permitirá un desarrollo más dinámico del presente trabajo de fin de grado, además de justificar la evolución de las comunicación en situaciones de emergencia en las Islas Canarias.

Igualmente, hemos de señalar, que la búsqueda en la red será de carácter mixta, la cual se dividirá en diversos tipos de búsqueda, siendo estos:

- Búsqueda de aproximación general: búsqueda de datos sobre extensas esferas en diversas fuentes de información.
- Búsquedas dirigidas: Localización de datos desde un ámbito concreto de información. Por ejemplo: desde el portal web del

ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria accedo al Twitter del CECOES 1-1-2 o al Gobierno de Canarias.

- Búsquedas directas: localización de datos muy concreto y elementales, los cuales son accesibles desde una única fuente de información.

2º. Entrevista a profesional del sector. Esta fase de búsqueda se llevará a cabo debido a la credibilidad de los datos aportados por un profesional del sector de la seguridad y el control de riesgos. Nadie mejor que este tipo de personas, para conocer el desarrollo diario de las labores de emergencias, lo cual influirá benefactoramente, ya que será información de “primera mano”, permitiendo descubrir por tanto, el usos que hacen estos profesionales de las comunicaciones en labores de emergencias, así como, conocer el progreso de las mismas en dicho sector.

CONTENIDOS

Comunicación Institucional de Emergencias

La comunicación institucional responde a un tipo de comunicación estructurada por una institución, la cual está compuesta por los miembros que la representan, donde gracias a ellos, es posible el desarrollo y evolución de la actividad de la propia institución, favoreciendo, la prestación de unos servicios concretos, así como, la satisfacción de las necesidades sociales.

Evidentemente, las comunicaciones han experimentado una evolución a lo largo de la historia, consistiendo esta, uno de los factores principales a la hora de salvaguardar la seguridad de los ciudadanos. Actualmente, la percepción de las poblaciones en situaciones de crisis pueden ser variadas, respondiendo a diversas respuestas por parte de las mismas, siendo las comunicaciones, una herramienta de gran valor para prevenir

o minimizar estos efectos, lo cual hace preciso, la presencia de instituciones estructuradas, encargadas de la coordinación de las comunicaciones en situaciones no rutinarias.

Hoy en día, son diversas las organizaciones de diferentes continentes encargadas de velar por la seguridad y el bienestar de la población, siendo las comunicaciones uno de los instrumentos más preciados para lograr dicho bienestar, por ello, a continuación expondremos una serie de organizaciones de diversos países encargadas de cuidar, gestionar y coordinar la información de crisis, estos son:

Estados Unidos

Sistema de Comunicación 9-1-1

-Historia

Estados Unidos, antes de los años 60, no disponían de un número de teléfono para que los ciudadanos llamaran si les era necesario la ayuda de servicios de emergencias como policía, bomberos, ambulancias, etc...En esta época, para acceder a uno de estos cuerpos de emergencia era necesario conocer el número de teléfono de cada institución, el cual cambiaba en función de la zona donde residía.

En el caso de las grandes urbes, como podría ser la ciudad de Los Ángeles en estos años, la cual disponía alrededor de 50 diferentes departamentos, siendo los números de teléfonos, un número similar a la de departamentos de policía o bomberos. En estos centros de recepción de llamada, los operadores de teléfonos, normalmente se les permitía direccionar las llamadas de emergencias, siempre y cuando estuviera seguro de cuál era el departamento apropiado para las necesidades del llamante. No obstante, la conexión no era instantánea ya que los

teléfonos de los otros departamentos, en ocasiones, estaban irrumpidos por otras llamadas.

Para hacer frente a estos problemas, el cuerpo nacional de bomberos propuso la creación de un número nacional de emergencias en el año 1957. A pesar del llamamiento de los bomberos, no fue hasta 1967 cuando el presidente Lyndon Baines Johnson informó sobre la necesidad de crear un número único de emergencias, además de apuntar, la necesidad de que los cuerpos de policía dispusieran de dos líneas telefónicas: la primera para emergencias con carácter urgente, y la segunda, para llamadas regulares. Esto permitía trabajar las emergencias de una manera aislada y no sufrir interrupciones con llamadas de menor importancia, como podría ser: solicitar información sobre un tema en concreto.

Para llevar a cabo estas ideas, la Comisión de Comunicaciones Federal (FCC) se unió a la American Telephone and Telegraph Company (AT&T) a finales de 1967, con el objetivo de establecer, qué número sería el idóneo implantar, instaurando finalmente en 1968 el 9-1-1, conocido como el número universal de emergencias.

El motivo por el cual, se eligió dicho número es por su fácil memorización, siendo esto, una característica de vital importancia debido a las características de los teléfonos de la época, los cuales eran a través del disco de marcar, de ahí, la importancia de su fácil marcación. Además de ello, al disponer de tres dígitos se podía diferenciar fácilmente de otros números. Estas modificaciones supusieron cambios en las compañías telefónicas, ya que se vieron en la necesidad de cambiar sus equipos para poder manejar el sistema de llamadas 9-1-1.

Finalmente, este número fue ganando importancia a lo largo de los años en Estados Unidos, siendo actualmente, uno de los número de teléfonos más marcados en USA, además de su conocimiento total por parte de la población, tanto es así, que este número ha traspasado fronteras, siendo conocido por muchos de los extranjeros que entran cada día en EEUU.

-Funcionamiento

El funcionamiento del 9-1-1 es un proceso rápido pero detallado, donde la información que se aporta ha de ser lo más precisa posible, evitando así, notificaciones erróneas. Por ello, a continuación se expondrá el funcionamiento de este número de teléfono en Estados Unidos, siendo éste, uno de los países donde más se usa este número de teléfono.

No obstante, antes de entrar en el funcionamiento de este número, sería preciso exponer las pautas que se han de tener en cuenta si llamamos al 9-1-1, por eso, debemos conocer que:

- Es preciso tener claro la dirección exacta de incidente.
- Si llamamos al 9-1-1 accedemos a una llamada confidencial.
- Las llamas 9-1-1 tienen carácter gratuito.
- Accesible 24 horas al día.
- Una llamada al 9-1-1, implica la movilización de recursos(cuerpo de policía, bomberos, ambulancias, etc...)
- El operador de llamada realizará cuantas preguntas crea necesarias para activar la unidad correspondiente.
- Cuando comunicamos una emergencias al 9-1-1, es necesario exponer la misma de una forma calmada, para evitar informaciones erróneas.

Una vez expuestos estos apartados a tener en cuenta, mostraremos el personal por el que está compuesto el sistema de respuesta a emergencias 9-1-1 en Estados Unidos, el cual podrá variar ligeramente en función del estado al que pertenezca. Primeramente, nos encontramos con los operadores del centro de recepción de llamadas, los cuales estarán operativos las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Finalmente, la sala de despacho estará integrada por el representante de las principales instituciones encargadas de intervenir, como son: cuerpos de policías, cuerpos de bomberos, representantes de salud, etc... los cuales, tendrán la misión de asignar las unidades que crean oportunas en cada caso, además de llevar a cabo un seguimiento continuo hasta la finalización del servicio. Asimismo, debemos señalar que este departamento contará con el apoyo del área de tecnología, planificación, sala situacional y el área de recursos humanos.

Como vemos, cuando existe una emergencias, son diversas las personas que intervienen en la resolución de la misma, siendo necesario una coordinación exacta para que dicha respuesta sea eficaz, por ello, a continuación se expondrá más detalladamente, el protocolo de actuación ante las llamas al 9-1-1 en EEUU.

Una vez el operador de llamada contesta el teléfono, le sigue una pregunta, esta es: ¿cuál es la emergencia?. Posteriormente, se pregunta: ¿cuál es el lugar exacto en el que se encuentra?. Estas dos preguntas son de gran importancia ya que con ellas, se conoce cuál es la emergencia que está teniendo lugar en ese momento y el lugar donde se encuentra. Esta información es transmitida al despacho de respuesta donde el representante de este departamento activa la unidad de respuesta más cercana al suceso. Además de estas dos preguntas, el

operador de llamadas podrá realizar cuantas preguntas estime oportunas para dar claridad y precisión a la situación. Como vemos, el sistema 9-1-1 con sólo dos preguntas permite, movilizar los recursos necesarios e identificar la posición de la situación no rutinaria, lo cual hace de este servicio un instrumento de gran valor en la coordinación y resolución de las emergencias en Estados Unidos.

A continuación se expondrá una imagen con el objetivo de mostrar de una forma más sencilla el protocolo de actuación del sistema 9-1-1 en la gestión de llamadas.

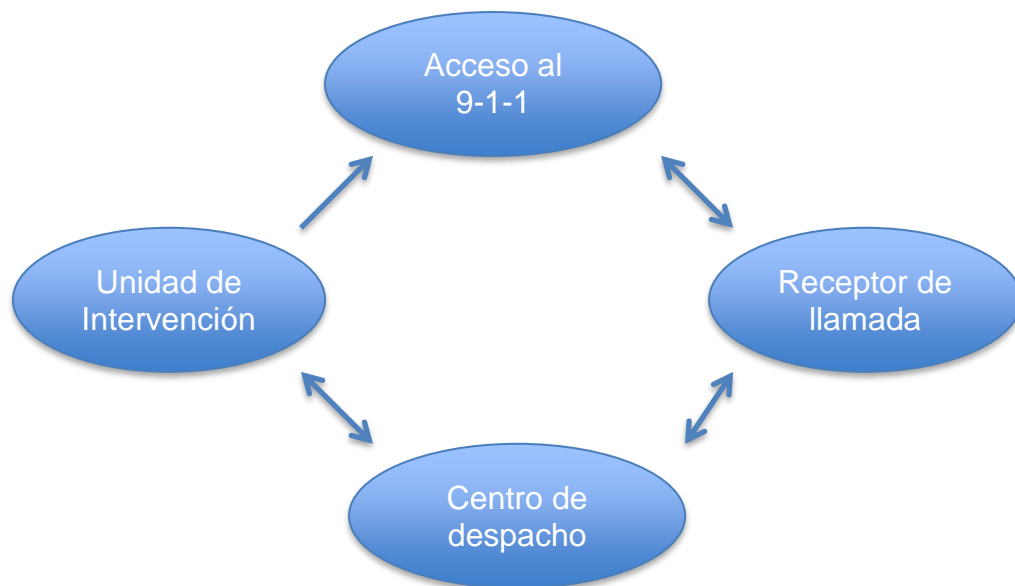


Figura 1. Protocolo de Actuación del sistema de emergencias 9-1-1 EEUU. Fuente: Elaboración propia.

1-1-2 Europa

Primero que nada, sería preciso señalar que el funcionamiento de este número de emergencias puede variar ligeramente en función del país al que pertenece, por ello, en este caso se expondrá una aproximación lo

más exacta posible de los que es el funcionamiento el 1-1-2 en la Unión Europea.

-Historia

El teléfono de emergencias 1-1-2 posee una corta historia en la Unión Europea, ya que tradicionalmente cada organismo de seguridad ha poseído sus propios número de emergencias, como son el 092 para la policía en España, el 18 en Francia para los bomberos o el 110 en Alemania para aviso a la policía.

Así, según ha expuesto el Parlamento Europeo, el número de emergencias 1-1-2 en Europa ha tenido un crecimiento y conocimiento lento, por esta razón, se declaró el 11 de febrero, el día europeo del 1-1-2 con el objetivo de expandir dicho número.

No obstante, las primeras “piedras” para la creación del teléfono único de emergencias 1-1-2 en la Unión Europea, tuvieron lugar con la Decisión 396/1991 a través de las sugerencias de la Comisión Europea, teniendo una implantación progresiva durante todos estos años en Europa, hasta que finalmente en el 2008 es cuando el 1-1-2 se puso en funcionamiento como número de emergencias en la totalidad de los estado miembros de Europa, a pesar de ello, muchos organismos han mantenido sus números de atención al ciudadano en emergencias, los cuales han ido desapareciendo paulatinamente, y uniéndose al sistema 1-1-2.

-Funcionamiento

Cuando accedemos a llamar al teléfono de emergencias 1-1-2, lo primero que escuchamos es: “Emergencias 1-1-2. Si desea comunicar una emergencia, manténgase a la espera. En caso contrario, le rogamos evite utilizar este número”. Como vemos, desde los primeros instante

nos hace ver la exclusividad de este servicio, lo cual es de gran importancia, ya que de esta manera, se evitará la gestión de llamadas que no entrañen una coordinación de las comunicaciones y de los servicios establecidos.

Así, el 1-1-2, está compuesto para prestar atención a toda la población de Europa, proporcionando especial importancia a personas con discapacidad, tal es el caso, que este sistema dispone de un método de atención a emergencias para personas con discapacidad auditiva, el cual funciona a través de SMS en teléfonos móviles.

Una vez expuestas las pautas anteriores, daremos paso a la exposición del funcionamiento del servicio 1-1-2 Europa en emergencias. Estas son:

Primeramente, los operados de llamadas son los primero en contactar con la zona del problema. Estos, preguntan en primer lugar, su ubicación y posteriormente, le realizan preguntas sobre la emergencia, a la vez que está teniendo lugar este suceso, se da el aviso telemático para que se activen los recursos oportunos. Además, sería necesario mencionar que estos profesionales disponen de una jornada laboral de 8 horas, no pudiendo trabajar más de 2 horas seguidas, lo cual nos muestra, la intensidad de este trabajo, así como, la necesidad de realizar descansos para dar respuestas adecuadas en los momentos que se requieran. Normalmente, en la sala donde se encuentran estos operadores encontramos:

1º. Operador de emergencias: su funciones son gestionar la llamada recibida.

2º. Ayudante de supervisión: su objetivo es controlar el orden y el normal desarrollo de las operaciones en la sala, todo ello, atendiendo a unas pautas establecidas.

3º. Supervisor de emergencias: supervisa las tareas desde un punto de vista coordinativo u operativo.

4º. Jefe de Sala: esta persona es la acreditada para llevar a cabo el seguimiento de las operaciones, teniendo como misión, la resolución de las incidencias que pudiese generar el servicio 1-1-2.

Una vez, el operador de llamada ha clasificado la llamada, se movilizarán los recursos pertinentes, siendo controlados por un jefe de cada entidad de emergencia, los cuales llevarán la coordinación de las incidencias en su sector. Como principales sectores de actuación encontramos: sector de extinción de incendio y salvamentos, sector de seguridad y sector sanitario, teniendo estos enlace, a los cuerpos encargados de gestionar los riesgos y solventar la incidencias.

Cómo percibimos, el sistema 1-1-2 supone un instrumento de gran importancia en la Unión Europea, ya que a través de este número, millones de ciudadanos acceden a los servicios básicos de seguridad, además de contribuir a una coordinación eficaz de las comunicaciones en emergencias, las cuales son imprescindibles para la resolución de situaciones no rutinarias.

1-1-2 Canarias

-Historia

Los primeros “pasos” para la creación del 1-1-2 Canarias, se dieron en 1997 con la implantación del teléfono único de emergencias a través del Decreto 62/1997 del Gobierno de Canarias, siendo finalmente el 30 de mayo de 1998 cuando se pone definitivamente en marcha dicho servicio, el cual tiene como principales objetivos, garantizar la seguridad y el control de riesgos en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Con la instauración de este centro de coordinación, el Gobierno de Canarias, obtiene la integración en el Sistema Europeo de Atención de Urgencias y Emergencias, lo cual supone, el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por la Unión Europea en materia de seguridad.

Así, cabe destacar que actualmente, este centro de coordinación de emergencias, se encuentra bajo la tutela de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias.

-Funcionamiento

En la Comunidad Autónoma de Canarias, cuando marcamos el número 1-1-2 se accede al CECOES 112, este es el centro coordinador de emergencias de las Islas Canarias, en el cual trabajan diariamente alrededor de 50 personas.

El CECOES 1-1-2 posee dos salas operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en las Palmas de Gran Canaria, donde se reciben las llamadas provenientes de los ciudadanos. Las principales características de estas salas son:

- ✓ Sistema centralizado que facilita el acceso a todos los dispositivos de emergencias.
- ✓ Operativas las 24 horas del día, los 365 días del año, con cobertura a todo el Archipiélago.
- ✓ Gratuito y accesible desde cualquier punto de la red telefónica sin necesidad de marcar prefijo y fácil de marcar y memorizar.

Dentro de las salas existe una zona específica que se encarga de la recepción de las llamadas, la cual recibe el nombre de zona de operaciones de demanda, en esta sala, las llamadas recibidas serán atendidas por personal especializado que, en los idiomas inglés, francés, alemán, italiano o español, se encargarán de identificar las

características de la incidencia, aportando información sobre las necesidad de asistencia.

El operador de demanda, apoyado por un programa informático, realiza diversas cuestiones al llamante, con el objetivo de clasificar la alerta y que se asigne de forma automática el recurso. Una vez recabada la información necesaria y establecida su localización, los datos son transmitidos a los a los técnicos sectoriales correspondiente, siendo estos: policía local, cuerpo general de la policía de Canarias, guardia civil, cuerpo nacional de policía, grupo de emergencias y salvamento (GES), bomberos del servicio de extinción de incendios, médico o enfermero del servicio de urgencia canario (SUC), o técnico de atención a la mujer víctima de violencia, todos ellos colocados en la zona de coordinación, así como, a los gestores de recursos que se encuentran en la misma zona. Es en esta área donde el coordinador multisectorial supervisa cada incidente e interviene en los sucesos multisectoriales.

Además de lo expuesto, en el CECOES 1-1-2 para los casos en los que no se precise una asistencia inmediata, el usuario recibirá la información necesaria para resolver la incidencia. Si por el contrario, se trata de una situación que requiere la intervención de uno o varios servicios públicos, desde el CECOES 1-1-2 se activarán los recursos necesarios y se coordinará la intervención hasta lograr la resolución del incidente que ha motivado la llamada de emergencia. Simultáneamente a esta activación, la persona que haya efectuado la llamada de emergencias recibirá atención telefónica.

Por otra parte, sería necesario indicar que en estos centros coordinadores, los procesos que se realizan están apoyados por elementos tecnológicos que facilitan el trabajo de estas personas. Así, el

CECOES 1-1-2 a través de la creación de programas informáticos ha podido llevar a cabo las siguientes funciones:

- ✓ Recogida de datos de localización de la demanda.
- ✓ Conducción de la clasificación del tipo de demanda.
- ✓ Asignación de la respuesta.
- ✓ Seguimiento en tiempo real de la actividad y estado de los recursos.

Cómo distinguimos, esta combinación de tecnología y recursos humanos hacen posible la coordinación de las emergencias a través del 1-1-2 Canarias, donde gracias a estos sistemas informáticos que clasifican automáticamente llamadas, las salas CECOES 1-1-2 pueden dar respuesta a distintos incidentes que se produzcan simultáneamente. De esta manera se garantiza la resolución integral y coordinada de cualquier tipo de emergencia en el menor tiempo posible.

Finalmente, expondremos una imagen con el fin de mostrar de una forma más clara, el protocolo de actuación del 1-1-2 Canarias.

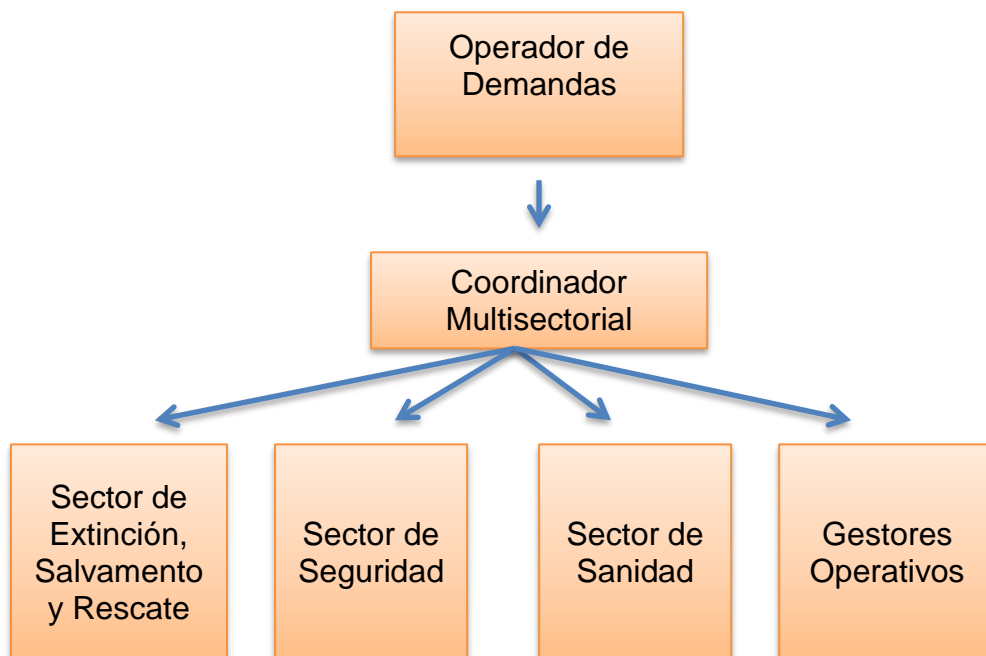


Figura 2. Protocolo de actuación del 1-1-2 Canarias. Fuente: Elaboración propia.

Presencia del 1-1-2 Canarias en la Web 2.0

Con el fin de mejorar las comunicaciones del 1-1-2 expuestas anteriormente, el CECOES 1-1-2, en el año 2012 ha empezado a formar parte de la red social Twitter, teniendo como objeto, ser un canal más de información a la población. Con este canal, el CECOES 1-1-2 busca que la población pueda acceder instantáneamente a las recomendaciones de seguridad, además de seguir de “primera mano” la situación en la que se encuentra un incidente.

Asimismo, sería imprescindible mencionar que la presencia del CECOES 1-1-2 en Twitter, posee diferentes objetivos en función del tipo de situación que exista, por ello, a continuación exponremos detalladamente su protocolo de actuación en Twitter, atendiendo a las características de las emergencias que se puedan ocasionar.

1º. En una situación ordinaria:

Informar a la población de los incidentes más importantes que gestiona el 1-1-2 Canarias y de todos aquellos que deban conocer sobre el trabajo que se desarrolla en el centro coordinador de emergencias.

2º. En una situación extraordinaria:

Facilita a los ciudadanos los consejos de autoprotección que deben poner en práctica ante diferentes vulneraciones, como podrían ser fenómenos meteorológicos adversos (FMA), teniendo como objeto principal, la autoprotección ciudadana y el control de la misma ante los riesgos.

Además, a través de este canal, el 1-1-2 Canarias deberá informar en los incendios forestales que por su gravedad dirija el Gobierno de Canarias, facilitando imágenes que completen esa información.

Finalmente, en este tipo de situaciones el CECOES 1-1-2, deberá atender la demanda de información de los medios de comunicación tanto locales, como nacionales y extranjeros.

3º. Objeto general del CECOES 1-1-2 en Twitter:

- ✓ Formar a la población sobre conceptos básico de protección civil.
- ✓ Divulgar el conocimiento del teléfono único de emergencias entre la población canaria, así como, los turistas que visiten el Archipiélago.
- ✓ Concienciar a los usuarios del buen uso del servicio que presta el 1-1-2 Canarias.
- ✓ Uso de esta red social como herramienta para difundir la información de manera inmediata.
- ✓ Informar a la población en general y a los medios de comunicación en particular, de la actividad del servicio, basándose en datos estadísticos.

La Comunicación en Emergencias

Como hemos visto anteriormente, son varios elementos los que interceden en una emergencia, entre ello, “juega” un papel determinante las comunicaciones, ya que como hemos visto en las organizaciones mostradas anteriormente, la transmisión de información es continua, siendo esta, de vital importancia durante el desarrollo de una emergencias, por ello, a continuación se expondrá el trato de las comunicaciones antes, durante y después de una emergencia.

Antes: las comunicaciones antes de las crisis se deben de preparar para aquellos acontecimientos que pudieran tener lugar, teniendo en cuenta los canales que se van a emplear para acercarnos a al público que

deseamos transmitir dicha comunicación. En estas situaciones se ha de poseer una actitud preventiva, analizando aspectos como: que puede suceder, donde puede tener lugar, así como, las posibles consecuencias que podría generar la incidencia. De esta manera, cuando se materialicen las amenazas, las comunicaciones estarán preparadas, lo que permitirá un flujo dinámico de las mismas a través de los diferentes canales.

Durante: una vez se está desarrollando la emergencia, los procesos de comunicación han de estar estructurados, ya que en ocasiones, las decisiones se han de tomar en cortos periodos de tiempo, por ello, se ha de contar con un grupo de apoyo, el cual, deberá de tener en cuenta la gravedad de la situación y posible movimiento, previendo los diferentes sucesos. Asimismo, se ha de poseer la información necesaria para dar la solución adecuada al problema, ya que si por ejemplo existe un incendio, se da conocer las características del mismo, para de esta forma, activar recurso más idóneo para ese caso. Finalmente, se ha de llevar a cabo lo planificado con anterioridad y valorar los hechos.

Después: en este instante, se ha de realizar una evaluación de las acciones desempeñadas, llegando a conclusiones concretas, que se han de tener en cuenta en futuras incidencias, además, se ha de proceder al cierre de la misma, implantando soluciones adecuadas, realizando un análisis de las decisiones tomadas durante el desarrollo de la emergencia, así como, cambiar procedimientos de comunicación si fuese necesario, analizando si las tecnologías y las decisiones empleadas para la comunicación, fueron las correctas o estudiando el impacto que han tenido la situación no rutinaria.

Atendiendo a lo expuesto en líneas anteriores, no cabe duda que en situaciones de crisis las comunicaciones han de ser lo más eficaces

posibles, principalmente, en aquel lugar donde se ha manifestado un emergencias, por ello, se hace imprescindible el facilitarle a la población los canales de comunicación más idóneos para el contacto con las instituciones encargadas de controlar la incidencia, siendo estas, las acreditadas de evitar o desmentir la aparición de rumores, lo cual aportará la confianza necesaria a la población, siendo ello, una herramienta valiosa en el momento de la emergencias, ya que esto facilitará el control y la prevención de los riesgos asociados a las reacciones individuales. Por todo esto, los gestores de las comunicaciones deberán tener en cuenta que no sólo es imprescindible comunicar para los medios de comunicación, sino que estos, en muchas ocasiones, son los intermediarios entre ellos y la población, debiéndose prestar especial atención a este aspecto, debido al impacto que estos tienen sobre los individuos, pudiendo modificar aspectos imprescindibles de la comunicación en crisis, cómo podría ser: situación real del incidente, recursos que actúan, etc... En definitiva, cuando la incidencia emerge, los profesionales encargados de gestionar las comunicaciones han de reaccionar lo más rápido posible, reconociendo la emergencia y recopilando toda la información que pudiera ayudar a la resolución del hecho, informando en primer lugar a los afectados, posteriormente a los medios de comunicación y por último comunicando la emergencia a través de la web oficial de la institución encargada de velar por la seguridad y el control de riesgos de la situación no rutinaria.

Aspectos Importantes de la Comunicación en Emergencias

Como se ha expuesto anteriormente, las comunicaciones son una herramienta muy valiosa en el desarrollo de una emergencias, es por ello, que las entidades encargadas del manejo de la comunicación de crisis, ha de utilizar las técnicas adecuadas para transmitir la información. Entre estas técnicas se destacará:

Guardar silencio: recurrir a esta táctica cuando surge una crisis es inadecuado, ya que en este momento se requiere todo lo contrario, siempre y cuando se transmita de una manera correcta, ya que el silencio se interpretará como huida y falta de responsabilidad. Además, los medios de comunicación de masas en los casos donde existe el silencio por parte de los cuerpos de emergencias, se nutren de los rumores e hipótesis, desembocando en un mal mayor, ya que ello genera mayores riesgos si cabe, inducidos principalmente por las reacciones individuales.

Negar la existencia del problema: esta actitud, sería una postura incongruente ante situaciones de emergencia, ya que fomentaría las especulaciones y en los peores casos, si esta negación se debe a una situación real, podría tener efectos devastadores para la entidad encargada de velar por la seguridad ciudadana, ya que perdería gran parte de la credibilidad. Por ello, en estos casos se ha de informar sobre la situación real, ya que la negación sólo sería válida cuando las informaciones sean falsas.

En las líneas anteriores hemos visto algunos aspectos que se han de tener en cuenta a la hora de comunicar o gestionar las comunicaciones en emergencias. No obstante, existen otros aspectos de gran valor en el trato de las comunicaciones en crisis, uno de ello sería el gabinete de comunicación, el cual ha de coordinar las informaciones los 365 del año, prestando especial atención a aquellos incidentes no rutinarios, donde se deberá gestionar la información de relevancia pública, comunicándola a través de los diversos medios (prensa, radio, tv, etc...). Así, podemos decir, que el gabinete de crisis tendrá como algunas de sus misiones:

- ✓ Realización de notas de prensa de toda la información que se genere.

- ✓ Elaboración de notas informativas de los incidentes graves que se producen durante las 24 horas del día.
- ✓ Gestión y control de la imagen corporativa del conjunto del servicio.
- ✓ Monitorización de lo publicado o emitido en los medios de comunicación sobre informaciones que afecten al servicio y elaboración de respuestas en el caso de que sea necesario.
- ✓ Gestión de las peticiones de los medios de comunicación en situaciones de crisis.
- ✓ Asesoramiento a los responsables del servicio ante una intervención en medios de comunicación.

Tipos de Comunicación en Emergencias

Además de lo expuesto, sería imprescindible mencionar los tipos de comunicación que se utilizan a la hora de realizar este tipo de comunicaciones, las cuales las podemos identificar como:

Comunicación verbal: este tipo de comunicación se utiliza a través del lenguaje, el cual puede ser expresado de manera oral o escrita. La primera siendo utilizada por el canal auditivo utilizando soportes verbales, por el contrario, la comunicación verbal escrita sería aquella que nos permite captar el mensaje a través de la vista, como podría ser un comunicado en Twitter por parte del CECOES 1-1-2.

Comunicación no verbal: en las comunicaciones en emergencias la comunicación no verbal también forma uno de los pilares de la comunicación en esta área, ya que en ocasiones los gestos y posturas del cuerpo nos podrían dar indicios o información sobre un tema en concreto. Un ejemplo de ello podría ser el comunicado de una emergencia por parte del responsable asignado, si sus posturas y gestos no van acorde con el mensaje que desea transmitir se creará un

ambiente de inseguridad, suponiendo ello pérdida de credibilidad por parte del público que le atiende.

Comunicación paraverbal: esta comunicación permitirá acompañar el mensaje de una manera más contundente, ya que si deseamos comunicar que estamos trabajando para solucionar la emergencia pero no le damos la entonación o el ritmo necesario de entonación, el mensaje estará defectuoso, invocando así, a la aparición de problemas comunicativos. Asimismo, este tipo de comunicación es importante en la comunicación escrita, siendo los elementos gramaticales, la ortografía, el tamaño de la letra o el formato del texto los compendios imprescindibles para llegar correctamente al público que se desea.

Como hemos observado, para comunicarnos eficazmente durante una emergencia, los mensajes verbales y no verbales han de coincidir entre sí, siendo este “conjunto” la parte esencial de la comunicación en emergencias.

Además de estos tipo de comunicación, podemos distinguir la comunicación formal y la comunicación informal. La primera, hace referencia a la comunicación que se establece en una organización. Un ejemplo claro de ello, lo encontramos en este TFG, en la exposición de las coordinaciones internas del 9-1-1 en Estados Unidos o el 1-1-2 en Canarias. Así, esta comunicación permite a este tipo de organizaciones, la toma de decisiones y motiva las relaciones entre compañeros de profesión. Por el contrario, la segunda no respeta los canales de comunicación ni jerarquías, estableciéndose principalmente, en aquellas organizaciones desorganizadas. Atendiendo a esto, sería conveniente destacar, que durante las comunicaciones en emergencias la comunicación formal puede ser: vertical y horizontal.

La comunicación formal vertical, la encontramos de manera ascendente y descendente. En la estructuración ascendente, se establece desde los niveles superiores a los niveles inferiores, siendo utilizada por los mandos para dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones etc... Esta comunicación es de vital importancia en una situación de crisis, existiendo la necesidad de que permanezca fluida para informar sobre las novedades en todo momento.

Por otra parte, la comunicación formal descendente, se da en las partes bajas del organigrama de una organización. En emergencias, esta comunicación “juega” un papel muy importante, ya que los grupos que actúan en el suceso han de poseer una comunicación continua, con el objetivo de hacer frente a los problemas propios de la incidencia.

Además de la comunicación formal vertical, también encontramos la comunicación horizontal en una emergencia, la cual tiene como objeto, el cambio de información entre los miembros de un mismo nivel jerárquico. En situaciones de crisis, esta comunicación es imprescindible para la coordinación y solución de problemas, resultando una herramienta muy valiosa para el normal desarrollo y control de la incidencia, siendo primordial, estar coordinada con la comunicación descendente.

Elementos de la Comunicación

Atendido a lo expuesto en líneas anteriores, la comunicación en situaciones no rutinarias nos permiten hacer frente a este tipo de situaciones, dando soluciones a las mismas, siendo las comunicaciones uno de los elementos más imprescindibles para llegar a dicha solución.

No obstante, para que tengan lugar estas comunicaciones, es preciso la existencia de ciertos elementos que son los que le dan el cuerpo a la

comunicación en sí. Por ello, a continuación se señalarán cuales son los elementos de la comunicación, estos son:

Emisor: este es el que envía el mensaje. Por ejemplo: el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canarias ha emitido un aviso a la población.

Receptor: como su propio nombre indica, este es el que recibe la información. Por ejemplo: la población de Canarias recibe información del 1-1-2 Canarias sobre la situación del FMA que afecta las islas.

Código: este elemento permitirá al emisor codificar el mensaje que desea transmitir. Por ejemplo: la policía local prepara el mensaje que desea transmitir en Facebook, ante la amenaza de que supone la Ciberdelincuencia.

Canal: este representa el elemento por el cual se transmite el mensaje, ya sea radio, televisión, prensa etc..., el cual es percibido por los diferentes sentido que posee el receptor.

Mensaje: representa la información que el emisor desea transmitir, esta podrá ser verbal o no verbal.

Estadísticas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Canarias.

Como se ha ido exponiendo en los apartados anteriores, las comunicaciones son un elemento crucial en la resolución de las incidencias. En la actualidad, los avances tecnológicos han permitido la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en las situaciones de crisis, las cuales, en ocasiones “juegan” un papel fundamental en la resolución de los incidentes. Tanto es así, que si atendemos los datos expuesto por el Gobierno de Canarias a través del Instituto Nacional de Estadística en el año 2016, vemos como el equipamiento y uso de las TIC por parte de las empresas de 10 o más empleados de Canarias presentan datos significativos del uso de estas tecnologías, mostrando ciertos movimientos a lo largo de los años 2015 y 2016. Por ello, a continuación se expondrán dichos datos, con el

objetivo de conocer de “primera mano”, estas tendencias. En la siguiente tabla se mostrarán los resultados:

Recursos y uso de TIC en empresas de 10 o más empleados	Canarias 2015	Canarias 2016	Media Nacional 2016	Posición Canarias 2015	Posición Canarias 2016
Ordenadores	98,7%	97,4%	99,1%	13 ^a	17 ^a
Conexión a internet	98,0%	96,7%	98,4%	11 ^a	15 ^a
Sitio web	62,9%	65,8%	76,2%	17 ^a	16 ^a
Especialistas en TIC	25,0%	20,1%	26,3%	5 ^a	13 ^a
Aplicación de gestión de clientes (CRM)	34,7%	30,2%	36,4%	8 ^a	13 ^a
Medios sociales (redes, blogs, compartición de contenidos)	39,2%	45,9%	42,2%	5 ^a	2 ^a
Redes sociales	38,6%	45,3%	39,9%	4 ^a	1 ^a
Pago de servicios de computación en la nube	17,0%	19,8%	19,0%	4 ^a	3 ^a
Interacción con AAPP a través de internet	93,1%	87,9%	89,8%	4 ^a	11 ^a
Sistemas internos de seguridad TIC	n.d.	86,3%	88,1%	n.d.	10 ^a

Tabla 1. Equipamiento y uso de las TIC por parte de las empresas de 10 o más empleados de Canarias. Fuente: Gobierno de Canarias.

En cuanto al uso de los ordenadores a nivel autonómico, se perciben unos porcentajes del 98,7% para el año 2015 y 97,4% para el 2016, ello nos muestra, la necesidad que existe de tener un punto de conexión a internet en el mundo laboral. Por ello, estos datos contrastan, con la necesidad de la conexión a internet por parte de dichas entidades, donde los datos tanto a nivel autonómico como nacional rozan el 100% de conectividad. Estos antecedentes, suponen unos niveles altos de la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las empresas del archipiélago, mostrándonos claramente, la importancia de las TICs en dichas organizaciones.

Por otra parte, si nos vamos adentrando un poco más en los resultados que muestra la presente tabla, vemos cómo los sistemas internos de seguridad TIC, poseen unos resultados deficientes, ya que en algunos casos como en el año 2015, no existen datos, lo cual nos muestra la necesidad de la existencia de este tipo de seguridad en dichas empresas donde ni siquiera se registran datos de la presencia de los mismos.

Además de lo expuesto, esta tabla muestra otros datos de especial interés, como podría ser la interacción de las empresas con las app a través de internet, en este ámbito, vamos como los datos muestran una tendencia ascendente, ya que si observamos el año 2015 el porcentaje de uso es del 93,1%, el cual supera la media nacional, mostrándonos claramente, la alta interacción de las empresas con las app de internet.

Asimismo, de esta tabla obtenemos otras estadísticas con un peso importante en la sociedad actual, estas son la presencia de dichas empresas en los medios sociales, donde los datos son del 39,2% para el año 2015 y del 45,9% para el 2016, como es evidente, estos datos no superan el 50%, lo cual exhibe la necesidad del aumento de estas organizaciones en estas tecnologías de la información y la comunicación. No obstante, estos resultados son cuanto menos curiosos, ya que el uso de las app es superior al uso de este tipo de

tecnologías, donde en la actualidad, el empleo de los medios sociales, es un hecho evidente, siendo las comunicaciones 2.0 uno de los elementos más destacado de las comunicaciones actuales.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como se puede observar en los datos expuestos anteriormente en las diferentes instituciones y ámbitos, el crecimiento ha sido notablemente.

No obstante, existe una gran cantidad de empresas que no utilizan la Web 2.0, lo cual tiene un efecto negativo sobre las mismas, afectando las comunicaciones exteriores de la entidad, ya que como hemos podido observar a lo largo del desarrollo de este trabajo de fin de grado, las comunicaciones 2.0 son de vital importancia en las comunicaciones actuales, siendo una gran fuente de comunicación e información. Estas aportaciones, nos hace contrastar otros datos expuestos en este trabajo de fin de grado, como podría ser el uso del CECEOS 1-1-2 de las redes sociales, lo cual, nos muestra la necesidad que poseen estas empresas de pertenecer a una red social como podría ser Twitter, donde el 1-1-2 Canarias expone comunicados e informaciones de interés, relacionadas con la protección ciudadana y la seguridad y el control de riesgos en general, pudiendo ser de gran utilidad para estas empresas, ya que si por ejemplo, un fenómeno meteorológico afecta Canarias y alguna de esta empresa está situada en un punto crítico en cuanto al riesgo que entraña la emergencia se refiere, el seguimiento a través de las redes sociales de este tipo de organizaciones como el 1-1-2 Canarias, podría ayudar a dichas instituciones a mitigar, gestionar y controlar las posibles amenazas propias del fenómeno.

Errores Comunicativos en Emergencias

Como se ha mostrado anteriormente, el control de las comunicaciones en situaciones no rutinarias se ha convertido, en un elemento imprescindible en la actualidad. La gestión de esta situaciones, permite a

la ciudadanía evaluar el buen hacer de las instituciones encargadas de ello, lo cual aportará mayor o menor confianza en los ciudadanos. Así, la manera de afrontar una crisis por parte de estas entidades, podrá generar una mejor o peor imagen en el ciudadano. Por ello, la correcta resolución de la emergencia, supone el despliegue de numerosos medios y recursos que coordinen y asistan aquellas situaciones que generen una amenaza.

En estos casos, el trabajo que desempeñen servicios como la policía, los bomberos, los servicios sanitarios, los equipos de protección civil o, incluso, el ejército, es de vital importancia para salvar vidas, y aminorar los daños. Sin embargo, no podemos hablar de una gestión adecuada de todos estos medios y recursos si no tenemos en cuentas las comunicaciones y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, donde en ocasiones la existen imprecisiones informativas, generando falsas alarmas y movilización de recursos inadecuados.

Atendiendo a los expuesto en las líneas anteriores, a continuación se revelará algunos errores comunicativos en situaciones que podrían haber sido una emergencias real, pero que sólo quedaron en una anécdota. Estos son:

-Falso accidente aéreo en Canarias

Eran las 16:01 del 27 de marzo de 2014 cuando el 1-1-2 Canarias confirma través de su cuenta de Twitter que Control Canarias confirmaba la caída de un avión al mar a dos millas de la costa.

Además de ello, según informa el periódico El Mundo, un piloto de la compañía Vueling comunicaba a la torre de control que había visto un avión en el mar, provocando el comunicado de dicha torre al CECOES 1-1-2. A partir de este momento, como muchos sabemos, se dispararon

las especulaciones en redes sociales, llegando a ser trending topics a nivel nacional.

Atendiendo a la emergencia, se activaron los protocolos de emergencia, movilizando recursos como vehículos aéreos, los cuales confirmaron posteriormente, que se trataba de una falsa alarma, apareciendo un comunicado en Twitter del 1-1-2 Canarias, el cual extraigo del periódico El Mundo en su publicación del 27 de marzo de 2014, siendo este:



Figura 3. Comunicado en Twitter del 1-1-2 Canarias en el falso accidente aéreo del año 2014. Fuente: periódico El Mundo.

Además, según expuso el periódico El Mundo, tanto llegaron a confundirse las informaciones, que algunas fuentes de información procedentes del Aeropuerto de Gran Canaria, decían que se trataba de un Boeing 737 del operador alemán TUI, donde podían viajar más de 100 pasajeros.

Como se puede observar en el último Tweet del 1-1-2 Canarias, finalmente se trataba de un remolcador tirando de una embarcación, esto nos muestra y a la vez nos contrasta lo que hemos apuntado en más de una ocasión durante el desarrollo de esta trabajo de fin de grado, ya que las comunicaciones 2.0 y las comunicaciones en general durante el desarrollo de situaciones extraordinarias son un pieza fundamental para el normal desarrollo de las actividades, ya que un simple error de

comunicación, llevaría a la activación de recursos innecesarios, además de fomentar especulaciones e inducir a la inseguridad social.

A continuación, se expondrá una de las posibles imágenes que ha podido generar las falsas alarmas, la cual induce a las dudas, pero son los profesionales que están adiestrados para ello, los encargados de contrastar las informaciones, y publicar la correcta. No obstante, esto expone las vulnerabilidades de las comunicaciones de crisis, las cuales están presentes en las emergencias, siendo de vital importancia reducir al máximo dichos errores informativos.



Figura 4. Imagen del falso accidente aéreo en Canarias. Fuente: Informativos Telecinco.

-Falsa alarma de bomba en Madrid

Según ha publicado La Sexta, el 8 de diciembre de 2016, en el centro de Madrid, concretamente en la gran vía, ha tenido lugar la noticia de una falsa alarma de bomba, lo que ha generado al desalojo voluntario por

parte de los trabajadores ahí presente, los cuales han evacuado las tiendas donde trabajaban.

Posteriormente, la policía nacional recibió la noticia del incidente, acudiendo a la zona de la supuesta emergencia la unidad Tedax, confirmándose finalmente que se trataba de una falsa alarma.

Al igual que en el caso expuesto anteriormente, en este incidente ha tenido lugar la confusión, generada principalmente por un error informativo, el cual pudo haber generado consecuencias mayores, ya que las reacciones individuales podrían haber supuesto daños mayores en este caso, y más teniendo en cuenta, que se trataban de fechas cercanas a las navidades, donde gran número de personas frecuentan esta vía en busca de los tradicionales regalos navideños.

-Falsa alarma de incendio en Betanzos, A Coruña

El diario La Opinión de A Coruña, ha informado el 7 de marzo de 2017 la noticia sobre la posible amenaza de incendio que ha sido generada en una escuela infantil de Betanzos, donde los trabajadores del colegio han procedido a desalojar la escuela, informando al 1-1-2, el cual según informa el diario de La A Coruña ha mandado a la zona a los bomberos, protección civil y miembros de la policía local, confirmándose posteriormente, la existencia de una falsa alarma de incendio.

Si observamos este caso, apreciamos la gran similitud que presenta con los otros ejemplos expuestos, donde las comunicaciones han sido totalmente erróneas, unas veces por parte de los organismos oficiales y otras por parte de la ciudadanía. Por ello, una vez más podemos resaltar la importancia de las comunicaciones en emergencias, las cuales pueden cambiar el transcurso de una situación de crisis.

Uso de la Web 2.0 por Parte del 1-1-2 Canarias

Como se ha ido mostrando, las comunicaciones en emergencias son sinónimos de coordinación. Actualmente, el 1-1-2 Canarias posee una presencia cuanto menos importante en Twitter, ya que por medio de este canal, emite comunicados y recomendaciones, induciendo a la autoprotección y a la seguridad y el control de riesgos, teniendo como principales destinatarios, los usuarios que le siguen a través de su cuenta oficial. Por ello, a continuación se expondrá una tabla con una secuencia de Tweet y Retweet por parte de esta organización, teniendo como objetivo, el mostrar mediante algunos ejemplos, el trabajo que desempeñan estos profesionales en la Web 2.0.





1-1-2 Canarias @112canarias · 7 h

Precaución. Accidente de [#tráfico](#) en Avenida Marítima, sentido Puerto, zona Fuente Luminosa, Las Palmas de [#GRANCANARIA](#).

1 4 5



1-1-2 Canarias @112canarias · 7 mar.

Anoche bomberos [@emergencias_gc](#) extinguieron incendio que afectó a 4 coches en Hornos del Rey, Telde [#GRANCANARIA](#). Interviene [@PoliciaTelde](#)

5 10



1-1-2 Canarias @112canarias · 22 feb.

[#SUC](#) asiste y traslada a mujer con herida leve en brazo tras vuelco de vehículo en Arrecife [#LANZAROTE](#) Intervino Policía Local y Bomberos

2 1



1-1-2 Canarias retweetó




Policía Local LPA @PoliciaLPA · 22 feb.


[#Precaución](#) un vehículo averiado en la Autovía Marítima en sentido Norte, altura Munguía, causa la ralentización del tráfico en ese punto.



1 7 14




1-1-2 Canarias retwiteó




Carreteras Tenerife @carreterasTF · 22 feb.


Atención, la carretera TF-24 permanece cerrada al tráfico entre km 24 (cruce Arafo) y km 38 (Izaña) por placas de hielo en calzada.




 2




 29



 26





1-1-2 Canarias retwiteó




C.G. Policía Canaria @CGPCanaria · 30 ene.

La Policía Canaria informa a jóvenes de Gran Canaria sobre el acoso escolar y el mal uso de las redes gobiernodecanarias.org/noticias/se/Po...






 12



 12



1-1-2 Canarias @112canarias · 27 ene.


#Test112Canarias En caso de Alerta por #FenómenosCosteros, señala la opción más indicada para prevenir accidentes #Riesgo0

72% Evitar muelles/espigones


17% Aprovechar para surfear

11% Acampar en la playa


393 votos • Resultados finales




 4



 5




 8




1-1-2 Canarias @112canarias · 14 dic. 2016


Precaución. Accidente de #tráfico en TF-2, sentido ascendente, zona Parque Comercial La Laguna #TENERIFE. Retenciones.



 1



 9



 10





	<p>1-1-2 Canarias @112canarias · 5 dic. 2016</p> <p>#Riesgo0 #PuenteDiciembre Si vas a la montaña informa del recorrido previsto a familiares/amigos. Nunca salgas solo. gobiernodecanarias.org/dgse/alertas/c...</p> <p>8 8</p>
	<p>1-1-2 Canarias retweetó</p> <p>Carreteras Tenerife @carreterasTF · 22 nov. 2016</p> <p>Se cierra al tráfico la vía TF-31 (acceso a Puerto de la Cruz por Martiánez) a causa de la lluvia.</p>  <p>8 63 22</p>
	<p>1-1-2 Canarias @112canarias · 17 nov. 2016</p> <p>Varón herido de carácter menos grave tras el vuelco de un vehículo en Pájara #FUERTEVENTURA gobiernodecanarias.org/noticias/se/1-...</p> <p>6 9</p>

Tabla 2. Tweets del 1-1-2 Canarias. Fuente: Elaboración propia.

Si observamos la tabla 2 se puede apreciar cómo el uso de la Web 2.0 se encuentra presente en el “día a día” de esta organización, la cual

persigue a través de este medio, la resolución, mitigación, y control de riesgos. Cómo percibimos, el desarrollo de este trabajo relata las novedades e incidencias que van ocurriendo cada hora.

Por ello, en esta tabla se ha expuesto una secuencia de Tweet al comienzo de la misma, donde la diferencia de la hora de publicación de los Tweet, apenas son contadas con minutos, mostrándonos el constante trabajo que desarrollan estos profesionales, además de los Tweet expuestos al comienzo de la tabla, donde podemos distinguir Retweet provenientes de otros organismos encargados de velar por la seguridad ciudadana, como podrían ser, policía local o ayuntamientos.

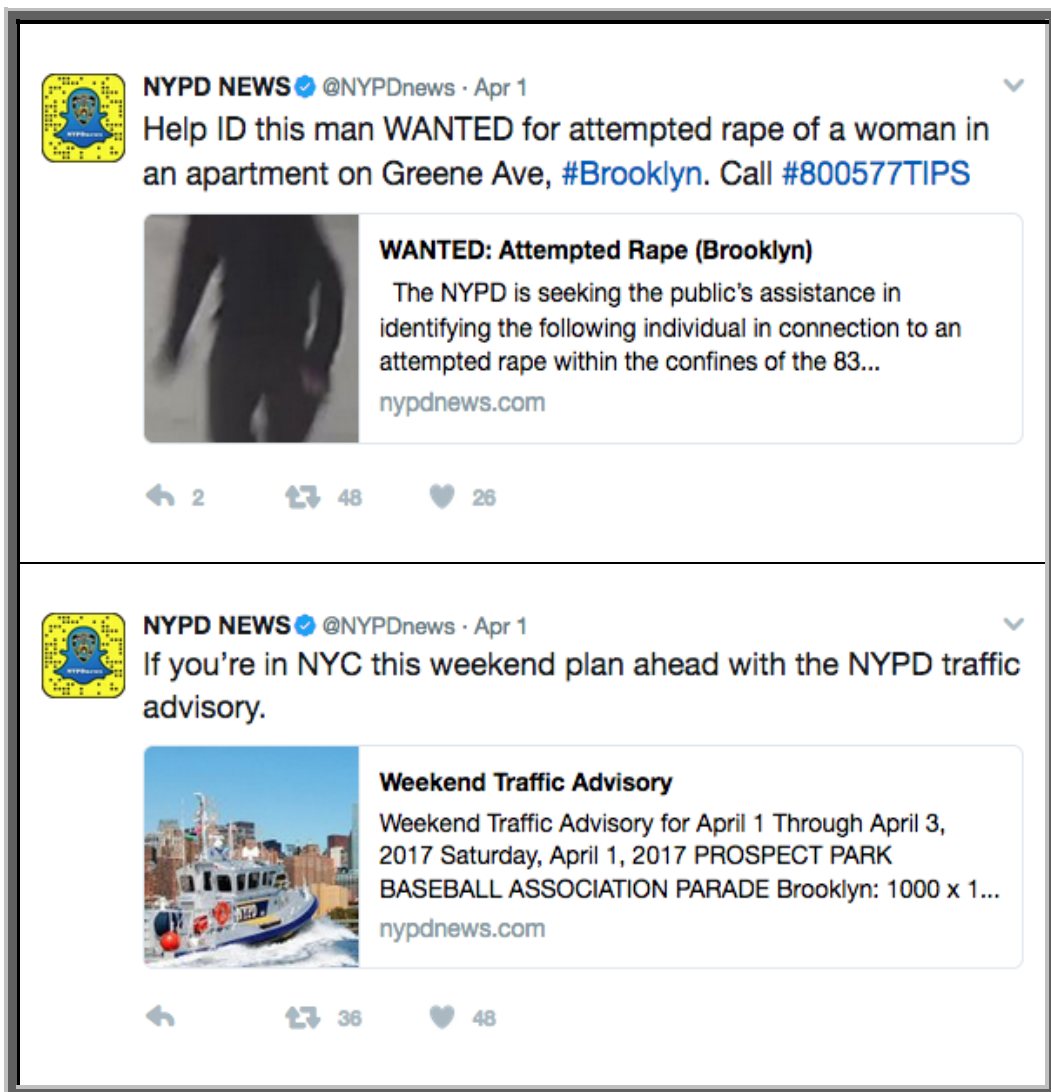
Asimismo, vemos Tweet no sólo con contenidos de sucesos instantáneos, sino que también podemos acceder a información que nos servirá para hacer frente a posibles amenazas, como podría ser el antepenúltimo Tweet, donde encontramos recomendaciones si tenemos como objetivo salir solos de senderismo o cualquier otra actividad en la montaña.


En definitiva, el trabajo del 1-1-2 Canarias en la Web 2.0, además de ser imprescindible para evitar riesgos mayores, es una gran fuente información en situaciones de emergencia, donde la población puede acceder a ella con solo un clic, además de ser una fuente fiable de información, siendo ello, una característica importante, ya que como hemos señalado durante el desarrollo de este trabajo de fin de grado, las fuentes de información son un elemento indispensable, donde la nutrición de información procedente de estos medios, suponen una contribución a la eliminación de falsos rumores.

Uso de la Web 2.0 por parte del Departamento de Policía de New York y la Policía Local de las Palmas de Gran Canarias.

Como se ha observado en la Tabla 2, la presencia de organismos encargados de velar por la seguridad ciudadana en la Web 2.0 es una hecho evidente, que sin lugar a dudas contribuye a la mejora del trabajo que realizan estos profesionales en el ámbito de la seguridad y el control de riesgos. Por ello, a continuación se expondrán dos tablas con el objetivo de mostrar el trabajo que llevan a cabo en el Twitter estos departamentos de policías de estas dos grandes ciudades.


-Tweet Policía de New York





NYPD NEWS @NYPDnews · Apr 2

Help ID two men **WANTED** for armed robbery of a taxi driver near Queens Blvd & 71 St, Queens. Call [#800577TIPS](tel:800577TIPS) w/info.




WANTED: Robbery (Queens)

The New York City Police Department is asking the public's assistance identifying the individual depicted in the attached surveillance photo in regards to a robbery...


nypdnews.com

1 32 15



NYPD NEWS @NYPDnews · Mar 24

Help ID this man **WANTED** for commercial burglaries of vans in Brooklyn. Call [#800577TIPS](tel:800577TIPS) with info.




WANTED: Burglary Pattern (Brooklyn)

The New York City Police Department is asking for the public's assistance in ascertaining the whereabouts of a man wanted for burglary in Brooklyn. Details are...


nypdnews.com

2 38 21



NYPD NEWS @NYPDnews · Mar 24

Help ID this man **WANTED** for robbing a man on the A train at Far Rockaway-Mott Ave station, Queens. Call [#800577TIPS](tel:800577TIPS)



WANTED: Robbery (Queens)

The NYPD is seeking the public's assistance in identifying the following individual in connection to a robbery within the confines of the 101 Precinct/Transit...

nypdnews.com

1 36 16



Tabla 3. Tweets de la Policía de New York. Fuente: Elaboración Propia.

-Tweet Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria.





Policía Local LPA @PoliciaLPA · 1 abr.

Agentes de Distrito intervienen en calle Aconcagua por [#accidente](#) y el [#SUC](#) atendiendo a la conductora que es trasladada a Centro Sanitario



2



7



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 3 abr.

[#Atención](#), enviamos unidades de Tráfico al Túnel Julio Luengo, por vehículo averiado en el carril de la derecha dirección Arucas.



2



2



7



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 23 mar.

Otra actuación de 🚓 de Distrito en Lomo Los Frailes, donde se identifica a implicados en reyerta vecinal con algún lance de cubos de agua 😞...



6



16



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 23 mar.

#Precaución por vehículo averiado en la incorporación a Torre Las Palmas desde la Autovía Marítima en sentido Norte. Activada Ud. Tráfico.



2



10



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 23 mar.

Informa el Cabildo de retenciones habituales en la GC-3 en sentido sur. ¿Alternativa? La A. Marítima en sentido sur totalmente despejada,



Carreteras GC @CarreterasGC

🚧 RETENCIONES |

⚠ GC-1 sentido Sur, altura Jinámar

⚠ GC-3, túnel Sabinal

@PoliciaLPA #CarreterasGC



1



5



12



Tabla 4. Ejemplos de Tweet de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria. Fuente: Elaboración propia.

Si atendemos a las tablas 3 y 4 vemos el trabajo que desarrollan estos cuerpos de seguridad del estado en la Web 2.0, concretamente en Twitter. Vemos como ambos cuerpos de policía comunican de una forma cercana, y siguiendo ambos, unas líneas similares de publicación, donde

el adjuntar imágenes sobre la noticia que se comunica representa una de sus características, ya que en la mayoría de tweeds observamos la presencia de fotos.

No obstante, la policía de New York utiliza esta Web 2.0, más bien como un medio que informa sobre la que ocurre o el trabajo realizado por el cuerpo como tal, publicando preferentemente, información que alude a arrestos, desaparecidos, robos etc... Por el contrario la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria, expone más información relevante a la seguridad y el control de riesgos, publicando aquellas situaciones que afectan de una forma global a la ciudadanía en general, ayudando sin lugar a duda, a minimizar riesgos futuros.

Por ello, he de apuntar que distingo un mejor uso de la Web 2.0 por parte de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria, que por parte de la policía de New York, ya que la primera muestra mayor cantidad información referente a incidencias que están ocurriendo o han ocurrido y que afecta al conjunto de la ciudad.

Entrevista a Alejandro Díaz González, Coordinador del Gabinete de Información y Comunicación (GIC) de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria.

A continuación se muestra un extracto de la entrevista realizada a Alejandro Díaz González, estudiante del Grado Seguridad y Control de Riesgos, además de Coordinador del Gabinete de Información y Comunicación (GIC) de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria. El contenido completo de la entrevista puede leerse en el anexo IV del presente proyecto. Así, sería necesario destacar que esta entrevista a sido realiza a través de una serie de cuestiones que yo le he planteado a cerca de las comunicaciones, la cual ha sido enviada por correo electrónico, siendo contestada por el mismo canal de comunicación

¿Qué piensas sobre la comunicación?

“La comunicación es un proceso fundamental e imprescindible en todas las fases de una emergencia. Sin comunicación, el ciclo de las emergencias no sería posible”.

“La comunicación no es algo secundario en la seguridad y emergencias, todo lo contrario, es un elemento primordial”.

¿Cómo ha afectado el uso de las redes sociales a las comunicaciones en emergencias?. ¿Qué ventajas tienen?

“Creo que Las redes sociales en general han cambiado el mundo de la comunicación. Han traído una nueva forma de comunicar”.

“La principal ventaja es que ya no hay que ir más en busca de la información, ahora la información es quien llega a nosotros”.

“Estas ventajas de las redes sociales han sido de mucho provecho para la comunicación en emergencias. La información tiene mayor fiabilidad, pues la comunican los propios servicios de seguridad y emergencias”.

“La inmediatez y la accesibilidad son las otras grandes ventajas de las redes sociales para la comunicación en emergencias”.

3º. ¿En qué sentido su actual ocupación ha cambiado su percepción de las comunicaciones a través de la Red?

“Quedas impresionado del potencial de las redes sociales”.

“Las redes sociales no están hechas para informar, los usuarios que están en ellas buscan entretenimiento”.

En cuanto a las aplicaciones 2.0. ¿La policía local, a cuál dedica más tiempo?

“En este momento Twitter es quien acapara el mayor protagonismo como herramienta de comunicación. Y realmente, pese a sus limitaciones, es la más práctica”.

“Para nosotros es ideal, pues nos permite publicar con absoluta inmediatez cualquier incidencia relevante que acontezca en la ciudad, de forma que llegamos al móvil de más de 55.000 personas que podrán evitar retenciones, o cualquier otro perjuicio que les pudiera ocasionar”.

“Adjuntar contenido audiovisual, realizar conexiones en directo, relacionarse con otras instituciones o conectar y entablar conversaciones directas con nuestros seguidores, son herramientas muy provechosas para comunicar”.

¿Cuándo publicas información en Twitter o Facebook, cuales son las claves para llegar al ciudadano?

“La cercanía”.

“Es fundamental adaptarse al medio. Estás en una red social, el lenguaje debe ser cercano, común, el humor no puede estar ausente...”.

¿Tienes libertad para publicar la información que creas oportuna o sigues una directrices prefijadas?

“Hemos establecidos ciertas líneas de trabajo, pero que son muy abiertas, no son protocolos cerrados. Hay algo importante a lo que podríamos denominar la “identidad online” de la institución en la red, de forma que quien siga a la Policía Local en las redes la conozca, y aunque sean tres, cuatro, o diez personas las que puedan publicar contenidos, parezca que siempre es la misma”.

“Nosotros por lo general, seguimos dos líneas de actuación, cada una con ciertas reglas a la hora de publicar”:

- ❖ “Por un lado, están las incidencias rutinarias que afectan al tráfico, y en general a la vida normal de los ciudadanos. Esas deben publicarse con inmediatez”.
- ❖ “Por otro lado, están otro tipo de servicios de relevancia, pero cuya publicación no demanda urgencia. Es información que debe elaborarse y revisarse, que luego se publica en forma de notas de prensa”.

¿Cuales son los principales problemas que te encuentras a la hora de gestionar las comunicaciones?

“Nosotros publicamos servicios donde hay personas perjudicadas, imágenes donde debemos borrar rostros, matrículas y cualquier dato que permita la identificación de personas físicas y/o jurídicas afectadas. Muchas de estas son imágenes fuertes, que no todo el mundo quiere ver, y hay familiares e historias detrás de cada afectado, que nosotros desconocemos... Este aspecto es muy delicado”.

“Siendo un servicio policial, te encuentras con muchas denuncias que los usuarios te dirigen a través de las redes sociales. Esas situaciones son fáciles cuando se trata de incidencias no urgentes, donde puedes derivarle a los servicios adecuados (092, oficina de denuncias...). Pero, ¿y cuándo te denuncian una violencia de género, un abuso, etc.? Esto nos ha pasado, y hemos tenido que dar una respuesta operativa. Son cuestiones también delicadas para nosotros”.

¿Se establece un orden de prioridades en las comunicaciones de la policía local? Si existen varias noticias de impacto, por ejemplo, dos accidentes, un derrame y dos recomendaciones, en qué orden se darían esas noticias?

“La prioridad la tiene aquella incidencia que más repercute en la vida normal de la ciudad”.

“Un accidente sin heridos en el interior del túnel de Julio Luengo, afectará la vida normal en la ciudad con importantes retenciones, mientras un incendio en vivienda donde incluso haya fallecido una persona, no requiere ninguna prisa en comunicarlo”.

¿En el gabinete de comunicación sólo está usted, o existen más personas?. ¿Cómo está estructurado?

“En la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria, la comunicación se gestiona desde el Gabinete de Información y Comunicación (GIC), es una unidad policial compuesta por un Comisario, un agente Coordinador, y dos agentes de policía”.

¿Podrías compartir con nosotros algún caso en el que las redes sociales ayudaron a solucionar o evitar alguna emergencia?

“Pues en cuanto a emergencias, francamente no es lo deseable que sean las redes sociales las que nos permitan resolverlas. Los avisos por emergencia deben ser canalizados a través de los sistemas preparados al efecto, especialmente los teléfonos 1-1-2 o 0-9-2”.

“Mucha gente nos envían imágenes cuando están, cerca de un incendio, de un accidente, etc... Sin duda, esto nos permite conocer con más exactitud qué está ocurriendo para activar los recursos necesarios”.

¿Qué protocolo se lleva a cabo cuando reciben información de emergencia?.

“Si se trata de avisos por incidentes no urgentes, les indicamos que deben dar aviso mediante el 0-9-2, dado que nosotros no podemos gestionar recursos”.

“Cuando se trata de avisos urgentes, no nos queda otra que ponernos manos a la obra, al fin y al cabo, somos policías”.

“El protocolo es recabar y contrastar toda la información posible para activar los recursos más adecuados. Cuando estos avisos llegan por redes sociales, pedimos un número de teléfono para contactar con el usuario y ampliar la información”.

“En otras ocasiones nos vemos ante delitos de tipo tecnológico e incluso relacionados con el terrorismo. En esos casos contactamos con las unidades policiales correspondientes y les trasladamos toda la información”.

**¿En Canarias las comunicaciones en emergencias son correctas?
¿Mejorarías algo?.**

“La comunicación en materia de seguridad y emergencias en Canarias es mejorable”. Existen diversos organismos del sector que cuentan con buenos Gabinetes de Comunicación, como el CECOES 1-1-2, la Policía Nacional, la Guardia Civil, o nosotros”.

“Depende de los recursos y prioridades de cada institución”.

“En redes sociales, solo algunas policías más están comunicando, y las que lo hacen ofrecen un servicio muy básico y discontinuo en comparación con lo que hacemos en Las Palmas de Gran Canaria”.

¿Las comunicaciones 2.0 en emergencias, han evolucionado en la última década en Canarias?.

“Sin duda. Los perfiles de los servicios de seguridad y emergencias en las redes sociales son el mejor ejemplo”.

¿Planea realizar cambios la policía local en su protocolo de comunicaciones en un futuro próximo?.

“Ahora mismo creo que cumplimos con las exigencias de los ciudadanos en materia comunicativa. Hemos dado un impulso en los últimos tres años sin precedentes a nivel policial en Canarias. Tenemos la primera cuenta de Twitter policial del país, teniendo en cuenta el porcentaje de seguidores respecto a la población total a la que te diriges, además de ser los más activos”.

“Hemos constituido un verdadero Gabinete de Comunicación que atiende los 365 días del año a los medios de comunicación, y que día a día emite una cantidad de información muy alta, toda sobre materia de seguridad y emergencias”.

“En general, para el presente creo que debemos seguir en esta línea, y para el futuro espero que sepamos adaptarnos a los tiempos, pues la experiencia dice que las redes sociales son pasajeras, llegan y se van, para dar paso a otras... Y por tanto también evoluciona la forma de comunicar”.

Si atendemos a las palabras de este profesional, podemos ver que las comunicaciones no sólo son un elemento importante en la seguridad y el control de riesgos, son un componente que llegan a todas las esferas de la población, donde el tratamiento de las mismas las hacen importantes o como bien expuso él, un “arma de doble filo”. Además, hemos observado la utilidad de las comunicaciones para el trabajo de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria, las cuales permiten no sólo el desarrollo diario de las labores profesionales, sino el progreso normal de la ciudad, ya que como bien explica él, a la hora de comunicar la noticia en las redes sociales “no necesariamente la emergencia más grave conlleva una comunicación más rápida, un accidente sin heridos en el interior del túnel de Julio Luengo y que ha colapsado el túnel, afectará de

forma importante a la vida normal en la ciudad con importantes retenciones, mientras un incendio en vivienda donde incluso haya fallecido una persona, no requiere ninguna prisa en comunicarlo”. En definitiva, las comunicaciones en emergencias no sólo son labores de los cuerpos y fuerzas de seguridad, también forman parte de la población, ya que como hemos visto, la interacción de estos con los organismos encargados de velar por la seguridad ciudadana, contribuye a la resolución, gestión y coordinación de incidencias.

Aportaciones para una gestión eficiente de las TIC

A lo largo del desarrollo del presente trabajo de fin de grado, hemos podido conocer la importancia de las nuevas tecnologías en la seguridad y el control de riesgos, destacando principalmente, las comunicaciones 2.0, las cuales han transformado los protocolos de actuación de diversas entidades, como cuerpos de policía u organizaciones encargadas de velar por la seguridad ciudadana.

Si atendemos a la entrevista realizada a Alejandro Díaz González, vemos como las funciones en el gabinete de presa de la policía local, ante una incidencia de carácter urgente, el objetivo es recoger el mayor número de información posible, contrastando las mismas, para poder asignar una respuesta adecuada a la situación existente. Esto nos muestra que sin comunicación no existe la coordinación, y por ende, una inadecuada gestión de las emergencias. No obstante, en la actualidad no tenemos el problema de falta de información, ya que con las TIC, la propagación y el conocimiento de las misma es casi instantáneo. Pero ello no son sólo ventajas, ya que las existencias de rumores o falsas noticias que se han cometido a lo largo de la historia, han supuesto en muchos casos, la activación de recursos innecesarios, un ejemplo claro de ello, lo podemos observar en apartados anteriores de este proyecto, donde errores de información han movilizadado a todo un país, como pudo

ser el caso del falso accidente aéreo ocurrido en Canarias en el año 2014.

A pesar de ello, no sólo los organismos encargados de la seguridad y el control de riesgos son los únicos medios para la gestión y uso de la información, ya que actualmente, la ciudadanía a través de las Webs 2.0 suponen grandes fuente de información y propagación de noticias, tanto para bien como para mal. En este caso, sería necesario destacar las palabras de Alejandro Díaz Gonzalez en cuanto a al uso de la Web 2.0 en la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria, la cual “permite publicar con absoluta inmediatez cualquier incidencia relevante que acontezca en la ciudad, de forma que llegamos al móvil de más de 55.000 personas que podrán evitar retenciones, o cualquier otro perjuicio que les pudiera ocasionar”. Por ello, se hace necesario que los ciudadanos hagan un uso correcto de esta Web 2.0, para ello, se hace ineludible que durante su actividad (compartir y publicar información) en la Web hagan caso a las fuentes de comunicación oficial, no generando sus propios juicios y creencias, ayudando por tanto, a las entidades de seguridad en las labores del tratamiento de las comunicaciones.

Lo que hemos expuesto nos muestra, la evidente importancia de las Webs 2.0 en situaciones de emergencia. Por esta razón, los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, han de prestar más atención a estos ámbitos de comunicación, ya que como hemos observado en la entrevista realizada a Alejandro Díaz González, en las policías de Canarias, son pocos los cuerpos que se mantienen activos en las redes, siendo esto, un inconveniente en el control y gestión de las comunicaciones, debido principalmente a que la sociedad actual se “mueve” en su “día a día” por estas “ramas”, publicando información muy variada, que en ocasiones aluden a situaciones que entrañan un riesgos, las cuales han de estar controladas por los organismos acreditados de cuidar por la seguridad de la ciudadanía. Cuando utilizo la palabra

controlados, hago referencia la necesidad de gestionar y coordinar aquella información que entraña cierta importancia en cuanto a la seguridad ciudadana se refiere.

Así, los organismos encargados de velar por la seguridad ciudadana, no sólo han de tener un gabinete de comunicación para todas las incidencias, si no que han de tener un departamento exclusivo para la gestión de las comunicaciones en la Web 2.0, en el cual se ha de tener en cuenta:

-¿A quién va dirigida la comunicación?

Obviamente, el mensaje debe ajustarse al público objetivo. Por ejemplo, si se desea que el mensaje tenga un especial impacto en los más jóvenes, se deben hacer uso de elementos icónicos característicos de dicha edad: dibujos, imágenes deportivas, animales, etc.

-¿A quién debo responder?

Si se forma parte de algún departamento especializado en el control y gestión de las Webs 2.0, se ha de responder a todos y cada uno de los usuarios que expongan sus inquietudes, siempre y cuando estas preguntas reúnan unas condiciones mínimas de seriedad, ello supondrá la fidelización de ese usuario a la entidad.

-¿Cuándo debo informar?

En este caso, se ha de informar cuando se ha producido una situación que por sus características ha de ser conocido por la multitud. Además, de informar sobre circunstancias que entrañen situaciones de riesgos para la población. De esta manera, la ciudadanía percibirá a la fuente de información como fiable, y no como una entidad que sólo muestra aquello que le interesa que el usuario vea, ocultando lo que realmente importa.

-¿Cuándo se va a publicar?

Se ha de publicar cuando las incidencias afecten a las diversas esferas de la población, las 24 horas del día, los 365 del año. La necesidad de informar a cualquier hora es imprescindible, ya que ha de ser un servicio para todo tipo de usuarios. Asimismo, cuando se va a comunicar es necesario conocer qué información se va a comunicar, ¿afectará un determinado sector de la sociedad?, ¿generará reacciones individuales que provoquen un riesgo mayor?.

Cuando se publica en situaciones extraordinarias en la Web 2.0, se hará necesario tener un protocolo establecido sobre qué información a de ser seleccionada para su publicación. Por ello, para comunicar en una Web 2.0 no sólo basta con seleccionar la información y pulsar la opción de publicar, si no que es necesario ser un experto en la gestión de las comunicaciones 2.0 en seguridad y control de riesgos.

A pesar de lo expuesto, en la actualidad las TIC han permitido no solo evolucionar en las actividades cotidianas sino que han supuesto un avance para la coordinación y el conocimiento de los incidentes. En otros países como Uruguay, utilizan la geolocalización para indicar zonas donde existe una emergencia. En la actualidad, en el archipiélago canario disponemos de la aplicación FRESS, la cual permite el envío de datos y optimiza la localización, pero no posee ninguna opción de notificación a policía directo, ni una elección de aviso de riesgos urgente.

En Canarias, podríamos hacer uso de este tipo de tecnología (geolocalización) mediante la creación de una app, que permita a los usuarios notificar y adjuntar fotos sobre la existencia de una urgencias y emergencias, tanto si es víctima o como si es testigo.

Esta app estaría compuesta por 3 opciones:

1º.Policías: en esta opción se podrá notificar la incidencia no urgente a cualquier cuerpo de policía (policía local, policía nacional, guardia civil, etc...).

2º.CECOES 1-1-2: en este centro de coordinación de emergencias se notificarán las emergencias de carácter urgente, asignándose aquellos recursos necesarios (bomberos, servicio de urgencia canario (SUC), unidad contra la violencia de género, etc...) para cada caso.

3º. Botón de Pánico: la activación de esta opción será utilizada para aquellos casos donde la víctima se encuentre ante un peligro inminente, tanto para su vida, como para la vida de otras personas.

No obstante, para el uso de esta herramienta sería necesario la existencia de unas condiciones, como son: la necesidad de la conexión a internet o disponibilidad de red wifi, así como tener activada la localización GPS del smartphone.

Como hemos visto, las comunicaciones 2.0 en Canarias no están exentas de mejoras, ya que con la incorporación creciente de los ciudadanos a estos sitios Webs 2.0 (Twitter, Facebook, etc...), y la disponibilidad de dispositivos móviles, se hace necesario fomentar este tipo de opciones, las cuales contribuirían a una mejor gestión de la información, haciendo a la población en general, participe del trato de la información en situaciones que entrañen riesgos que afecten al bienestar de la sociedad.

CONCLUSIÓN

En este trabajo, se ha realizado una propuesta para conocer las características imprescindibles que conforman las comunicaciones, destacando principalmente, las comunicaciones 2.0, que como se ha

ilustrado, son un pilar fundamental en la coordinación de las comunicaciones en seguridad y control de riesgos.

Además, este proyecto recoge las funciones llevadas a cabo por diferentes sistemas y centros encargados de gestionar la información de crisis, en los cuales, hemos conocido las funciones efectuadas por los mismos, estando estructurados similarmente, independientemente del continente o país al que pertenezcan, ya que el protocolo de gestión de información, sólo cambian en pequeñas vicisitudes, como el orden de realización de preguntas al llamante o las características de los medios y recursos movilizados.

Asimismo, se ha podido conocer los aspectos más importantes de las comunicaciones en emergencias, los cuales requieren especial atención, ya que poseer las técnicas adecuadas para comunicar la información, reduce el tiempo de respuesta, induciendo así, no solo a una comunicación más ágil, sino una optimización del tiempo de activación de recursos, ello no significa que la comunicación deba de ser precipitada, pero conocer las tácticas comunicativas, evidentemente contribuirá a una mejor comunicación. No obstante, no siempre estos centros manejan adecuadamente estas informaciones, ya que en ocasiones los errores comunicativos existen, debido principalmente a la falta de contrastación de las informaciones, esto se pudo ver en la exposición del falso accidente aéreo en el año 2014 en Canarias.

Así, a pesar de haber conocido la gestión y tratamiento de las comunicaciones 2.0 en emergencias en el ámbito internacional y nacional, en este trabajo de fin de grado, no ha sido posible recoger aspectos imprescindibles de la comunicación en Canarias, debido principalmente a la falta de información en la red, ya que las estadísticas existentes son escasas, además de presentar datos antiguos e imprecisos. Por ello, este proyecto muestra diversas limitaciones, como

podrían ser, la ausencia de aquellas Webs 2.0 más utilizadas por las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y las organizaciones encargadas de velar por la seguridad ciudadana en el archipiélago canario. Al igual que se expuso anteriormente, la falta de datos de este TFG en este ámbito, se debe principalmente a la inexistencia de referencias bibliográficas de la actividad de la Webs 2.0, impidiéndome mostrar de una forma más clara y detallada, el uso minucioso de las mismas.

Por todo ello, sería indispensable mencionar que en un futuro próximo sería necesario el desarrollo de trabajos encaminados al conocimiento de las comunicaciones 2.0 en emergencias, prestando especial atención a la Web 2.0, la cual se encuentra en un constante auge de crecimiento, ya que como hemos visto han pasado a formar parte de la protocolización de las situaciones no rutinarias.

Igualmente, la realización de investigaciones encaminadas al conocimiento del uso que hacen los ciudadanos de la Web 2.0 sería un elemento fundamental, ya que de esta manera conoceríamos las aplicaciones 2.0 más utilizadas por los mismos, ayudando a reconducir las comunicaciones de seguridad a través de estas redes comunicativas, teniendo como principales destinatarios, los usuarios presentes en dichas Webs.

También, el acercamiento a la población por parte de los organismos que coordinan las informaciones de crisis, sería de gran interés, ya que actualmente siguen habiendo ciudadanos que no conocen estos servicios, lo cual puedo afirmar, ya que en más de una ocasión me he encontrado en la situación donde me preguntan a qué número de emergencia deben llamar si se encuentran en cualquier situación que entrañe peligro.

Comunicarnos es una tarea ineludible en nuestro “día a día”. Sin embargo, cuando se manifiestan situaciones de emergencias, las comunicaciones se convierten en vitales, siendo los centros coordinadores de emergencias, los encargados de la gestión de las mismas. No obstante, en seguridad y emergencias, la ciudadanía juega un papel muy importante, ya que ellos en muchas ocasiones son la fuente de información e hipótesis, por ello, es necesario prestar atención a los mismos y aportándoles los conocimientos necesarios para el manejo de la comunicaciones en emergencias, lo que facilitará indudablemente, las comunicaciones en situaciones de crisis. Por todo ello, podemos afirmar que la evolución de la Web 2.0 en las emergencias y el control de riesgos en Canarias, es una realidad, la cual parece no encontrar límites.

CONCLUSION

The communications 2.0, are a fundamental prop in the coordination of the communications in safety and control of risks. An example of it, we have it in the present work, which has gathered the work developed by these institutions, where new technologies have happened to be part of the management in the emergency situations.

Nevertheless, not always these centers handle appropriately these informations, since sometimes the communicative errors exist, owed principally to the absence of contrastación of the informations, this could be seen in the exhibition of the false plane crash in the year 2014 in Canary Island.

In spite of had known the management and treatment of the communications 2.0 in emergencies in the international and national ambience, in this work of end of grade, it has not been possible to gather essential aspects of the communication in Canary Island. For it, this one projected sample diverse limitations, as they might be, the absence of

that Webs 2.0 more used by the forces and safety bodies of the state. For this reason, it would be indispensable to mention that in a next future there would be necessary the development of works directed to the knowledge of the communications 2.0 in emergencies, paying special attention to the Web 2.0.

Also, in safety and emergencies the citizenship they are very important, since they sometimes are the information source and hypothesis, being necessary to pay attention to the same ones and bringing them the knowledge necessary for the handling of the communications in emergencies, what it facilitates undoubtedly, communication in crisis situations. For all this, we can affirm that the evolution of the Web 2.0 in the emergencies and the control of risks in Canary Island, is a reality, which seems not to find limits.

BIBLIOGRAFÍA

1-1-2 Canarias (@112canarias). Twitter. (2017). Twitter.com. Recuperado el 20 de febrero de 2017, de <https://twitter.com/112canarias?lang=es>

EENA - 112 - European Emergency Number Association. (2017). Eena.org. Recuperado el 22 de febrero de 2017 de <http://www.eena.org/>

1-1-2 Canarias. (2017). 112canarias.com. Recuperado el 24 de febrero de 2017, de <http://www.112canarias.com/info/>

NYPD NEWS (@NYPDnews). Twitter. (2017). Twitter.com. Recuperado el 27 de marzo de 2017, de <https://twitter.com/nypdnews>

911.gov. (2017). 911.gov. Recuperado el 25 de febrero de 2017, de <https://www.911.gov/>

Delgado, S. (2017). Principales resultados de Canarias en la encuesta TIC empresas 2016 del INE. Octsi.es. Recuperado el 27 de febrero de 2017, de <http://www.octsi.es/octsi/noticias-del-octsi/resultados-canarias-encuesta-tic-empresas-2016-ine>

Dirección General de Seguridad y Emergencias. (2017). Gobiernodecanarias.org. Recuperado el 27 de febrero de 2017, de <http://www.gobiernodecanarias.org/dgse/temas/Emergencias/cc112.html>

Cilleros Pino, L. (2012). Medios de comunicación social en la seguridad y el control de riesgos (1st ed., pp. 68-111). Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica.

Hernández Guerra, A. & Chacón Ferrera, R. (2013). Comunicación Institucional (1st ed., pp. 11-127). Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica.

Santacreu Ríos, L. & González Martín, C. (2014). Coordinación interinstitucional, mando y control en los servicios de seguridad (1st ed., pp. 19-163). Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica.

Cilleros Pino, L. (2012). La información en la seguridad y el control de riesgos (1st ed., pp. 14-82). Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Mengual, E. & S.L.U., U. (2017). El accidente de avión en Canarias que nunca existió. ELMUNDO. Recuperado 2 de marzo de 2017, de

<http://www.elmundo.es/blogs/elmundo/enredados/2014/03/27/el-accidente-de-avion-en-canarias-que.html>

Emergencias de Canarias informa por error de la caída de un avión al mar. (2017). Telecinco.es. Recuperado el 3 de marzo de 2017, de http://www.telecinco.es/informativos/Gran_Canaria-avion-amerizar-Jinamar-pasajeros_0_1770300536.html

Madrid, L., Aguirre, E., Intermedio, E., Sanz, P., Pamplona, T., & DETECTIVE, T. et al. (2017). Una falsa alarma de bomba obliga a la Policía a desalojar la Gran Vía de Madrid. laSexta.com. Recuperado el 6 de marzo de 2017, de http://www.lasexta.com/noticias/sociedad/falsa-alarma-bomba-obliga-policia-desalojar-gran-via-madrid-hora_201612085849935b0cf2554e8b40398a.html

Coruña, L. (2017). Desalojada la escuela infantil de Betanzos por una falsa alarma de incendio. Laopinioncoruna.es. Recuperado el 8 de Marzo de 2017, de <http://www.laopinioncoruna.es/gran-coruna/2017/03/07/desalojada-escuela-infantil-betanzos-falsa/1159436.html>

ANEXOS

-Anexo I

PROPUESTA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

1. DATOS BÁSICOS.

Titulación: Grado en Seguridad y Control de Riesgos

Alumno: D. Juan Carlos Blanco Sánchez

Tutor: Dr. D. David Sebastián Freire Obregón

Duración máxima aproximada del TFG: 14 créditos, 350 horas.

2. TÍTULO DEL TEMA PROPUESTO.

Análisis de la evolución de la Web 2.0 en la emergencia y el control del riesgo en Canarias.

3. ANTECEDENTES DEL TEMA PROPUESTO.

Durante la última década, la Web 2.0 ha servido como hilo conductor para la conexión entre individuos de diversa índole (profesional, personal, informativo, etc.). La clave radica en la virtualidad y las ventajas que, de ella, se derivan. Por ejemplo, la posibilidad de acercar la información a nosotros y no, lo que antaño ocurría, que nosotros tuviéramos que ir al foco de información para mantenernos al día. Sus antecedentes se remontan al año 1995, cuando el estadounidense Randy Conrads creó el sitio Web (o Website) classmates.com. La base de este website radicaba en que la gente pudiera recuperar o mantener el contacto con antiguos compañeros del colegio, el instituto o la universidad. Desde entonces, estos sitios web han cobrado gran popularidad, los cuales se perfeccionan año tras año, conformando así, el espacio de las redes sociales en internet.

Actualmente en Canarias, la tecnología y las redes sociales son una herramienta de comunicación que engloban diferentes segmentos de la sociedad y que han comenzado a transformar gobiernos, instituciones y prácticas sociales. La comunicación en situaciones de crisis es un factor fundamental para la mitigación de los riesgos que requiere la coordinación de las autoridades, la participación y la organizaciones de la sociedad civil, siendo empleada para ello en diversas ocasiones, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

4. OBJETO DEL TEMA DEL TFG.

El objeto que posee el presente TFG es conocer la evolución de la Web 2.0 en la emergencia y el control del riesgo en Canarias. **¿Responden a un determinado protocolo durante una emergencia?. ¿Con qué asiduidad se utilizan estos canales para prevenir a la población?. ¿Qué ha ocurrido en el entorno tecnológico durante atentados?. Todas estas cuestiones encontrarán respuesta en este TFG, además de, una vez analizadas las cuestiones, presentar nuevas propuestas para su uso.**

5. CONTENIDO DEL TFG.

En el presente TFG se ejecutará un análisis de la Web 2.0 en el Archipiélago Canario, los tipos de tecnologías que la componen, su uso, cuales están más activas, estadísticas de la misma y sus previsiones de crecimiento, además, se evaluará su utilización a lo largo de un desastre y se mostrarán casos reales donde la utilización de la Web 2.0 han ayudado al conocimiento, coordinación, evaluación y valoración de una situación de emergencia. Asimismo, se analizará la legislación vigente a nivel nacional, en la cual se alegará que es un delito y cómo denunciar un delito.

Finalmente, se expondrá el uso que hacen de la Web 2.0 los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y otras organizaciones públicas para el control y la mitigación de los riesgos, donde se presentarán diversas propuestas para la mejora del protocolo de utilización de las redes sociales, por parte de estos organismos.

Futuro índice del TFG:

Contenido	Horas
Resumen	10
Abstract	10
Introducción	30
Objetivos	20
Hipótesis	45
Material y Métodos	35
Resultados	40
Discusión	50
Conclusiones	30
Referencias y Bibliografía	25
Anexos	15
TOTAL	310

❖ 40 horas serán empleadas para el desarrollo de la presentación del trabajo.

6. ASIGNATURAS DE LA TITULACIÓN CON EL QUE EL TEMA PROPUESTO TIENE RELACIÓN.

Asignatura	Grado de Relación	Unidades de aprendizaje
------------	-------------------	-------------------------

Informática Aplicada	Alta	1: Fundamentos de los Sistemas Informáticos 2: Creación de Documentos. 3: Hojas de Cálculo. 4: Tecnologías y Herramientas de Redes Informáticas. 5: Informática Distribuida para el Trabajo Colaborativo. 6: Seguridad Informática Protección y Auditoría.
Estadística Básica	Alta	1: Estadística Descriptiva Univariante. 2: Estadística Descriptiva Bivariante 3: Probabilidad. 4: Variables Aleatorias y Distribuciones. 5: Estimación Puntal y por Intervalos.
Medios de Comunicación Social en la	Alta	1: Historia y modelos de comunicación. Comunicación del riesgo 2: Los medios de comunicación y la percepción de la seguridad. Análisis de los efectos. 3: La comunidad institucional pública. 4: La comunicación en la seguridad y el

Seguridad y el Control de Riesgos		control de riesgos. 5: Comunicación en crisis. Información en crisis: aptitudes de los medios de comunicación. 6: El periodismo participativo. Información en crisis: aptitudes de los medios de comunicación. El periodismo participativo. Estudio de casos.
Derecho Constitucional	Alta	Unidades de Aprendizaje 1: Introducción al Derecho. El Estado. 2: La Constitución, el ordenamiento jurídico y las fuentes del ordenamiento jurídico. 3: Derechos Fundamentales (I). 4: Derechos Fundamentales (II). 6: La organización territorial del Estado.

Introducción al Desarrollo de Proyectos	Alta	1: El proceso de investigación. 2: Metodologías cuantitativas. 4: Medición y construcción de instrumentos. 6: Elaboración de Proyectos.
Aspectos Técnicos de las Comunicaciones y Transmisiones	Alta	1: Las telecomunicaciones en la seguridad y riesgos: conceptos y normativa. 2: Sistemas Radioeléctricos (I) 3: Sistemas Radioeléctricos (II) 4: Redes y sistemas de comunicaciones y terminales de radiocomunicaciones: tipos y utilización. 5: Redes y sistemas de comunicaciones y terminales de radiocomunicaciones: tipos y utilización (trunking analógico versus trunking digital). 6: Características del lenguaje radioeléctrico, seguridad y privacidad en las comunicaciones, autoprotección y aspectos técnicos.

Seguridad Humana	Alta	<p>2: La seguridad humana como un derecho emergente.</p> <p>3: Seguridad human: marco conceptual.</p> <p>4: Seguridad de las capacidades humanas</p> <p>5: Prevención y Regulación en el gobierno de la seguridad humana.</p> <p>6: Seguridad humana y acción comunitaria.</p>
Gestión del Control de Riesgos 1	Alta	<p>1: Introducción a la gestión del control de riesgos.</p> <p>2: Fundamentos metodológicos y principios de comunicación en la atención telefónica.</p> <p>3: Gestión de riesgo: liderazgo y dirección, coordinación, previsión, prevención, planificación, intervención, rehabilitación y formación.</p> <p>4: Organización y sistemas de seguridad sanitarias.</p> <p>5: Cartografía.</p> <p>6: Prevención, dirección y coordinación de fenómenos meteorológicos</p>

adversos.		
La Protección Civil	Alta	<p>2: Dirección y Principios de Intervención de la Protección Civil.</p> <p>3: Organización y planificación de Protección Civil.</p> <p>4: Prevención de riesgos en las emergencias de Protección Civil.</p> <p>5: Normativa y contenidos de los Planes de Autoprotección.</p> <p>6: Otros Planes de Protección Civil y Atención de Emergencias.</p>

Sociología Aplicada a la Seguridad y el Control de Riesgos	Alta	2: Interacción social y seguridad. 3: La violencia humana y sus formas esenciales. 4: Sociología de la desviación. 5: La sociedad de la información y del riesgo social. 6: El orden y la entropía sociales.
Emergencias Tecnológicas	Alta	1: De la Seguridad Digital a la Seguridad de la Información: una visión integral 2: Fundamentos en Seguridad Digital 3: Emergencias Tecnológicas: Riesgos, Amenazas y Ataques 4: Mecanismos de Defensa. 5: Instrumentos para la Gestión de la Seguridad de la Información. 6: Buenas Prácticas y Normativa en Seguridad de la Información.

7. FIRMAS DEL ESTUDIANTE Y FIRMA O DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Alumno:

Tutor:

D. Juan Carlos Blanco Sánchez
Freire Obregón

Dr. D. David Sebastián

-Anexo II

Tablas Objeto de Análisis

Tabla 1

Recursos y uso de TIC en empresas de 10 o más empleados	Canarias 2015	Canarias 2016	Media Nacional 2016	Posición Canarias 2015	Posición Canarias 2016
Ordenadores	98,7%	97,4%	99,1%	13 ^a	17 ^a
Conexión a internet	98,0%	96,7%	98,4%	11 ^a	15 ^a
Sitio web	62,9%	65,8%	76,2%	17 ^a	16 ^a
Especialistas en TIC	25,0%	20,1%	26,3%	5 ^a	13 ^a
Aplicación de gestión de clientes (CRM)	34,7%	30,2%	36,4%	8 ^a	13 ^a
Medios sociales (redes, blogs, compartición de contenidos)	39,2%	45,9%	42,2%	5 ^a	2 ^a
Redes sociales	38,6%	45,3%	39,9%	4 ^a	1 ^a
Pago de servicios de	17,0%	19,8%	19,0%	4 ^a	3 ^a

computación en la nube					
Interacción con AAPP a través de internet	93,1%	87,9%	89,8%	4ª	11ª
Sistemas internos de seguridad TIC	n.d.	86,3%	88,1%	n.d.	10ª

Tabla 2

 1-1-2 Canarias @112canarias · 3 h Personal del #SUC asiste afectado leve en el atropello registrado en S/C de #TENERIFE . 5 2
 1-1-2 Canarias @112canarias · 4 h Precaución. Atropello en Avda. Bélgica, S/C de #TENERIFE . Intervienen #SUC y @PoliciaLocalSC . 1 4 4
 1-1-2 Canarias @112canarias · 6 h #SUC asiste y traslada a hospital a tres afectados leves tras el #tráfico registrado en Las Palmas de #GRANCANARIA . Interviene @PoliciaLPA 4 4
 1-1-2 Canarias @112canarias · 7 h Precaución. Accidente de #tráfico en Avenida Marítima, sentido Puerto, zona Fuente Luminosa, Las Palmas de #GRANCANARIA . 1 4 5



1-1-2 Canarias @112canarias · 7 mar.

Anoche bomberos @emergencias_gc extinguieron incendio que afectó a 4 coches en Hornos del Rey, Telde #GRANCANARIA. Interviene @PoliciaTelde



5

10



1-1-2 Canarias @112canarias · 22 feb.

#SUC asiste y traslada a mujer con herida leve en brazo tras vuelco de vehículo en Arrecife #LANZAROTE Intervino Policía Local y Bomberos



2

1



1-1-2 Canarias retweetó



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 22 feb.

#Precaución un vehículo averiado en la Autovía Marítima en sentido Norte, altura Munguía, causa la ralentización del tráfico en ese punto.




1




7

14


1-1-2 Canarias retweetó

**Carreteras Tenerife** @carreterasTF · 22 feb.




Atención, la carretera TF-24 permanece cerrada al tráfico entre km 24 (cruce Arafo) y km 38 (Izaña) por placas de hielo en calzada.

 2  29  26

1-1-2 Canarias retweetó

**C.G. Policía Canaria** @CGPCanaria · 30 ene.

La Policía Canaria informa a jóvenes de Gran Canaria sobre el acoso escolar y el mal uso de las redes gobiernodecanarias.org/noticias/se/Po...

  12  12

1:1:2
CANARIAS

1-1-2 Canarias @112canarias · 27 ene.




#Test112Canarias En caso de Alerta por #FenómenosCosteros, señala la opción más indicada para prevenir accidentes #Riesgo0

72% Evitar muelles/espigones

17% Aprovechar para surfear

11% Acampar en la playa




393 votos • Resultados finales


 4  5  8

1:1:2
CANARIAS

1-1-2 Canarias @112canarias · 14 dic. 2016

Precaución. Accidente de #tráfico en TF-2, sentido ascendente, zona Parque Comercial La Laguna #TENERIFE. Retenciones.

 1  9  10



1-1-2 Canarias

@112canarias · 5 dic. 2016


#Riesgo0 #PuenteDiciembre

Si vas a la montaña informa del recorrido previsto a familiares/amigos. Nunca salgas solo.

gobiernodecanarias.org/dgse/alertas/c...

8


8



1-1-2 Canarias retweetó

Carreteras Tenerife @carreterasTF · 22 nov. 2016


Se cierra al tráfico la vía TF-31 (acceso a Puerto de la Cruz por Martiánez) a causa de la lluvia.



8

63

22



1-1-2 Canarias

@112canarias · 17 nov. 2016


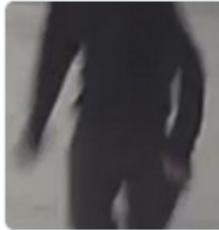



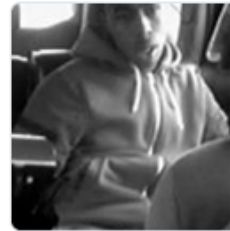
Varón herido de carácter menos grave tras el vuelco de un vehículo en Pájara #FUERTEVENTURA


gobiernodecanarias.org/noticias/se/1-...

6

9


Tabla 3

<div data-bbox="331 383 416 472"></div> <div data-bbox="432 383 820 412">NYPD NEWS @NYPDnews · Apr 1</div> <div data-bbox="432 421 1286 501">Help ID this man WANTED for attempted rape of a woman in an apartment on Greene Ave, #Brooklyn. Call #800577TIPS</div> <div data-bbox="432 524 651 752"></div> <div data-bbox="671 544 1107 573">WANTED: Attempted Rape (Brooklyn)</div> <div data-bbox="671 589 1259 685">The NYPD is seeking the public's assistance in identifying the following individual in connection to an attempted rape within the confines of the 83...</div> <div data-bbox="671 696 839 725">nypdnews.com</div> <div data-bbox="432 790 788 819">2 48 26</div>	<div data-bbox="331 922 416 1012"></div> <div data-bbox="432 922 820 952">NYPD NEWS @NYPDnews · Apr 1</div> <div data-bbox="432 958 1318 1039">If you're in NYC this weekend plan ahead with the NYPD traffic advisory.</div> <div data-bbox="432 1059 651 1276"></div> <div data-bbox="671 1077 967 1106">Weekend Traffic Advisory</div> <div data-bbox="671 1120 1299 1216">Weekend Traffic Advisory for April 1 Through April 3, 2017 Saturday, April 1, 2017 PROSPECT PARK BASEBALL ASSOCIATION PARADE Brooklyn: 1000 x 1...</div> <div data-bbox="671 1225 839 1254">nypdnews.com</div> <div data-bbox="432 1310 788 1339">36 48</div>	<div data-bbox="331 1442 416 1532"></div> <div data-bbox="432 1442 836 1471">NYPD NEWS @NYPDnews · Apr 2</div> <div data-bbox="432 1480 1318 1561">Help ID two men WANTED for armed robbery of a taxi driver near Queens Blvd & 71 St, Queens. Call #800577TIPS w/info.</div> <div data-bbox="432 1583 662 1812"></div> <div data-bbox="671 1606 1019 1635">WANTED: Robbery (Queens)</div> <div data-bbox="671 1648 1315 1744">The New York City Police Department is asking the public's assistance identifying the individual depicted in the attached surveillance photo in regards to a robbery...</div> <div data-bbox="671 1756 855 1785">nypdnews.com</div> <div data-bbox="432 1848 804 1877">1 32 15</div>
---	--	--



NYPD NEWS @NYPDnews · Mar 24

Help ID this man **WANTED** for commercial burglaries of vans in Brooklyn. Call [#800577TIPS](tel:800577TIPS) with info.




WANTED: Burglary Pattern (Brooklyn)

The New York City Police Department is asking for the public's assistance in ascertaining the whereabouts of a man wanted for burglary in Brooklyn. Details are...


nypdnews.com

2 38 21



NYPD NEWS @NYPDnews · Mar 24

Help ID this man **WANTED** for robbing a man on the A train at Far Rockaway-Mott Ave station, Queens. Call [#800577TIPS](tel:800577TIPS)




WANTED: Robbery (Queens)

The NYPD is seeking the public's assistance in identifying the following individual in connection to a robbery within the confines of the 101 Precinct/Transit...

nypdnews.com

1 36 16



NYPD NEWS @NYPDnews · Mar 28

MISSING: Help find Daniel De Los-Santos, 5'0", 150lbs. , 20 y/o, last seen in the Bronx on 12/19/16.

Call [#800577TIPS](tel:800577TIPS) with information.




Tabla 4





Policía Local LPA @PoliciaLPA · 1 abr.

Agentes de Distrito intervienen en calle Aconcagua por [#accidente](#) y el [#SUC](#)  atiende a la conductora que es trasladada a Centro Sanitario






2

7



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 3 abr.

[#Atención](#), enviamos unidades de Tráfico al Túnel Julio Luengo, por vehículo averiado   en el carril de la derecha dirección  Arucas.



2

2

7



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 23 mar.

Otra actuación de 🚓 de Distrito en Lomo Los Frailes, donde se identifica a implicados en reyerta vecinal con algún lance de cubos de agua 😞...



6



16



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 23 mar.

#Precaución por vehículo averiado en la incorporación a Torre Las Palmas desde la Autovía Marítima en sentido Norte. Activada Ud. Tráfico.



2



10



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 23 mar.

Informa el Cabildo de retenciones habituales en la GC-3 en sentido sur. ¿Alternativa? La A. Marítima en sentido sur totalmente despejada,



Carreteras GC @CarreterasGC

🚧 RETENCIONES |

⚠️ GC-1 sentido Sur, altura Jinámar

⚠️ GC-3, túnel Sabinal

@PoliciaLPA #CarreterasGC



1



5



12



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 27 mar.

Colaboramos con **#SUC** por persona que se encontraba desvanecida, en la calle Mario César. Se traslada a Centro de Salud.



1 1 11



Policía Local LPA @PoliciaLPA · 29 mar.

Nos informa Carreteras que Julio Luengo vuelve a estar **cerrado** esta noche de 22 a 06 hs.

Carreteras GC @CarreterasGC

Conservación Metropolitana

GC-2

Cierre túnel Julio Luengo **Al Norte** 22.00-6.00 @PoliciaLPA
@ProteCivillPA @AvuntamientoLPA

8 10

-Anexo III

Figuras Utilizadas

Figura 1.



Figura 2.

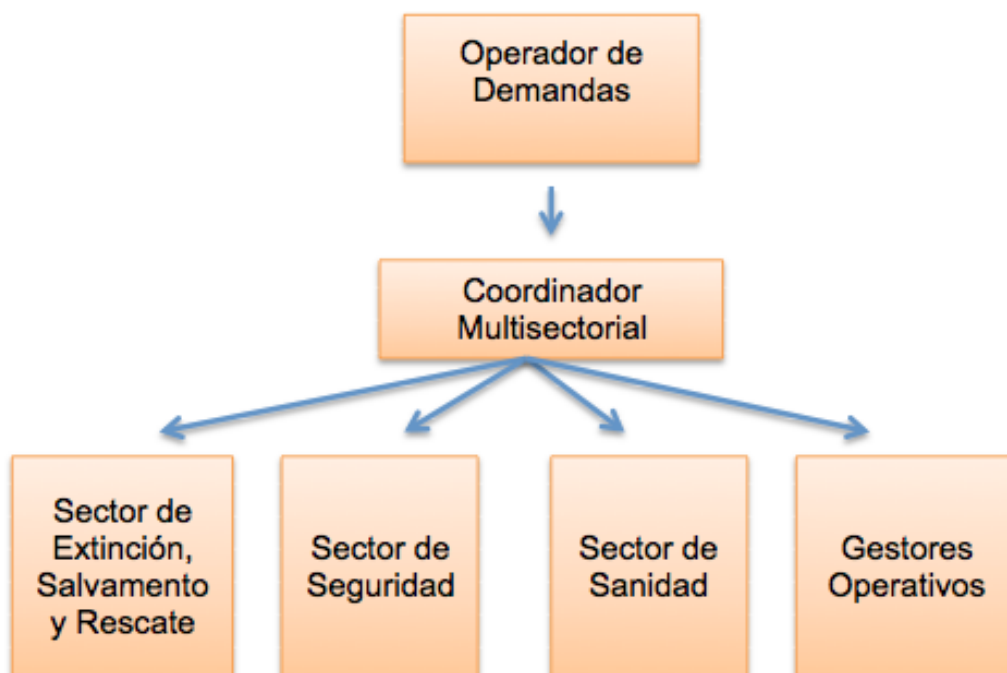


Figura 3.



Figura 4.



-Anexo IV

Entrevista a Alejandro Díaz González, Coordinador del Gabinete de Información y Comunicación (GIC) de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria.

1º. ¿Qué piensas sobre la comunicación?

“En el ámbito de la seguridad, la comunicación es un proceso fundamental e imprescindible en todas las fases de una emergencia. Sin comunicación, el ciclo de las emergencias no sería posible, pues necesitamos comunicación para el aviso de la víctima o testigos a los teléfonos de emergencias, comunicación hacia y entre los servicios que son activados, comunicación con la víctima, con los familiares, o finalmente comunicación hacia los ciudadanos”.

“Por lo tanto, la comunicación no es algo secundario en la seguridad y emergencias, todo lo contrario, es un elemento primordial”.

2º. ¿Cómo ha afectado el uso de las redes sociales a las comunicaciones en emergencias?. ¿Qué ventajas tienen?.

“Creo que las redes sociales, de forma general y no solo en las emergencias, han cambiado por completo el mundo de la comunicación. Han traído una nueva forma de comunicar, que aglutina todas las ventajas que tenían cada uno de los medios convencionales por separado: la inmediatez de la radio, el impacto visual de la televisión, y la calidad y cantidad de contenidos de la prensa escrita”.

“Y además, la principal ventaja es que ya no hay que ir más en busca de la información. Todo lo contrario, ahora la información es quien llega a nosotros, a ese aparatito pequeño que llevamos siempre encima, y además, con la posibilidad de preseleccionarla, para que únicamente nos llegue de fuentes que consideremos fiables, y que comunican sobre los temas que nos interesan”.

“Todas estas ventajas de las redes sociales han sido de mucho provecho para la comunicación en emergencias. En primer lugar, porque ahora la información puede tener mayor fiabilidad, pues la comunican los propios servicios de seguridad y emergencias, sin intermediarios, sin posibilidad de influencia de la ideología de una agencia o medio de

comunicación determinado. Ahora los servicios de emergencia pueden comunicarse directamente con los ciudadanos”.

“La inmediatez y la accesibilidad son las otras grandes ventajas de las redes sociales para la comunicación en emergencias. De cualquier suceso relevante que afecte a los ciudadanos, estos se enterarán enseguida, y ya sabemos el valor que tiene el tiempo en una emergencia”.

3º. ¿En qué sentido su actual ocupación ha cambiado su percepción de las comunicaciones a través de la Red?

“Quedas impresionado del potencial de las redes sociales, lo cual las convierte por otro lado en herramientas delicadas que hay que saber gestionar”.

“Seguramente, la principal conclusión que sacas sobre informar a través de redes sociales, es que las redes sociales no están hechas para informar, y me explico. Son herramientas perfectas para ello, que como hemos explicado, reúnen una serie de características que permiten informar más y mejor que nunca. Pero la inmensa mayoría de usuarios de redes sociales no están ahí en busca de información, no nos engañemos, la inmensa mayoría está ahí en busca de entretenimiento”.

“Por tanto, lo primero que debes hacer es adaptarte al medio. Si logras entretener, lograrás tener éxito, y si lo que buscamos es informar al mayor número de personas posibles, ¿por qué no entretener informando?”.

4º. En cuanto a las aplicaciones 2.0. ¿La policía local, a cuál dedica más tiempo?

“En este momento Twitter es quien acapara el mayor protagonismo como herramienta de comunicación. Y realmente, pese a sus limitaciones, es la más práctica”.

“Para nosotros es ideal, pues nos permite publicar con absoluta inmediatez cualquier incidencia relevante que acontezca en la ciudad, de forma que llegamos al móvil de más de 55.000 personas que podrán evitar retenciones, o cualquier otro perjuicio que les pudiera ocasionar”.

“Además, la posibilidad de adjuntar contenido audiovisual, realizar conexiones en directo, relacionarse con otras instituciones o conectar y entablar conversaciones directas con nuestros seguidores, son herramientas muy provechosas para comunicar”.

5º. ¿Qué web 2.0 es mejor para realizar las labores de comunicación en incidencias?

Este profesional me ha indicado que la respuesta a esta pregunta, es similar a la argumentación anterior. Siendo Twitter la Web 2.0 más utilizada por este cuerpo de seguridad.

6º. ¿Cuando publicas información en Twitter o Facebook, cuales son las claves para llegar al ciudadano?

“La cercanía”.

“Como comentaba anteriormente, es fundamental adaptarse al medio. Estás en una red social, no en un boletín oficial ni un tablón de anuncios corporativo. El lenguaje debe ser cercano, común, el humor no puede estar ausente... Se trata de encontrar y saber mantener esa línea que pasa justo entre la profesionalidad que se espera de la institución, y la cercanía que te haga caer bien y conseguir la atención de tus seguidores”.

7º. ¿Tienes libertad para publicar la información que creas oportuna o sigues una directrices prefijadas?

“En nuestro caso, como Coordinador del Gabinete de Policía Local, sí hemos establecidos ciertas líneas de trabajo, pero que son muy abiertas, no son protocolos cerrados. Hay algo importante a lo que podríamos denominar la “identidad online” de la institución en la red, de forma que quien siga a la Policía Local en las redes la conozca, y aunque sean tres, cuatro, o diez personas las que puedan publicar contenidos, parezca que siempre es la misma”.

“Luego está la naturaleza de las incidencias que se publican, hay servicios policiales que, simplemente, es más adecuado no publicar. Nosotros por lo general, seguimos dos líneas de actuación, cada una con ciertas reglas a la hora de publicar”:

- ❖ “Por un lado, están las incidencias rutinarias que afectan al tráfico, y en general a la vida normal de los ciudadanos. Esas deben publicarse con inmediatez, sin generar alarma, y aportando datos que ya están contrastados. Estos son accidentes de tráfico, retenciones por varios motivos, incendios, evacuaciones de edificios o lugares públicos... Situaciones que el ciudadano pueda saber a tiempo y evitar”.
- ❖ “Por otro lado, están otro tipo de servicios de relevancia, pero cuya publicación no demanda urgencia. Es información que debe elaborarse y revisarse, que luego se publica en forma de notas de prensa. Detenciones y otras actuaciones policiales que requieren de diligencias y un tiempo prudencial hasta aclararse los hechos y concluir la actuación”.

8º. ¿Cuales son los principales problemas que te encuentras a la hora de gestionar las comunicaciones?

“El ritmo y la transparencia de las redes sociales hacen que sea muy fácil meter la pata. Vemos cómo a diario algún famoso o alguna institución ocasione algún “escándalo” con alguna publicación inoportuna en las redes sociales, que fácilmente pueden ocasionar una situación de crisis para la institución”.

“La inmediatez, la espontaneidad... Son característica muy valoradas por los seguidores, que generan éxito en las redes sociales, pero pueden ser un “arma” de doble filo”.

“Nosotros publicamos servicios donde hay personas perjudicadas, imágenes donde debemos borrar rostros, matrículas y cualquier dato que permita la identificación de personas físicas y/o jurídicas afectadas. Muchas de estas son imágenes fuertes, que no todo el mundo quiere ver, y hay familiares e historias detrás de cada afectado, que nosotros desconocemos... Este aspecto es muy delicado”.

“Por otro lado, siendo un servicio policial, te encuentras con muchas denuncias que los usuarios te dirigen a través de las redes sociales. Esas situaciones son fáciles cuando se trata de incidencias no urgentes, donde puedes derivarle a los servicios adecuados (092, oficina de denuncias...). Pero, ¿y cuándo te denuncian una violencia de género, un abuso, etc.? Esto nos ha pasado, y hemos tenido que dar una respuesta operativa. Son cuestiones también delicadas para nosotros”.

9º. ¿Se establece un orden de prioridades en las comunicaciones de la policía local? Si existen varias noticias de impacto, por ejemplo, dos accidentes, un derrame y dos recomendaciones, en qué orden se darían esas noticias?

“La prioridad la tiene aquella incidencia que más repercute en la vida normal de la ciudad”.

“No necesariamente tiene que la más grave, un accidente sin heridos en el interior del túnel de Julio Luengo y que ha colapsado el túnel, afectará de forma importante a la vida normal en la ciudad con importantes retenciones, mientras un incendio en vivienda donde incluso haya fallecido una persona, no requiere ninguna prisa en comunicarlo”.

10º. ¿En el gabinete de comunicación sólo está usted, o existen más personas?. ¿Cómo está estructurado?

“En la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria, la comunicación se gestiona desde el Gabinete de Información y Comunicación (GIC), del cual soy Coordinador. Es una unidad policial compuesta por un Comisario, un agente Coordinador, y dos agentes de policía. La encomienda principal de esta unidad son las labores normales de cualquier Gabinete de Comunicación, la comunicación con los medios de comunicación, con la ciudadanía, y community managing de las redes sociales oficiales del Cuerpo”.

11º. ¿Podrías compartir con nosotros algún caso en el que las redes sociales ayudaron a solucionar o evitar alguna emergencia?

“Pues en cuanto a emergencias, francamente no es lo deseable que sean las redes sociales las que nos permitan resolverlas. Los avisos por emergencia deben ser canalizados a través de los sistemas preparados al efecto, especialmente los teléfonos 1-1-2 o 0-9-2”.

“No obstante, sí es cierto que mucha gente nos envía imágenes cuando están, por ejemplo, cerca de un incendio que se ha producido, de un accidente, etc. Sin duda, esto ayuda muchísimo porque nosotros estamos situados en el Centro de Emergencias de la ciudad (CEMELPA), y nos permite conocer con más exactitud qué está ocurriendo para activar los recursos necesarios”.

“Policialmente, también hemos tenido que iniciar actuaciones y diligencias a partir de contenidos que detectamos porque los usuarios nos lo “chivan”. El año pasado, un joven tomó una foto de un agente de Policía Local a escondidas, y la publicó junto a una serie de insultos. Iniciamos una investigación y a través de las propias redes y bases de datos policiales, conseguimos la identificación de quien se “escondía” tras el perfil. Las diligencias que enviamos al Juzgado terminaron con una condena para este chico. Actualmente, tenemos otro caso similar en pleno trámite judicial que esperamos que acabe de igual forma”.

“Luego podemos hablar de otras utilidades más simpáticas, aunque no de emergencias como tal. Es bastante habitual que se active a alguna patrulla porque nos llegan llamadas al 0-9-2 o 1-1-2 por animales abandonados. En las redes sociales te das cuenta muy rápido del enorme cariño y la conexión que sienten las personas con los animales. En la mayoría de casos, publicamos una imagen del agente junto al animal, y enseguida comienza a compartirse por cientos de personas, hasta llegar en muchas ocasiones a su dueño, que nos llama para recuperar a su animalito”.

12º. ¿Qué protocolo se lleva a cabo cuando reciben información de emergencia?.

“Si se trata de avisos por incidentes no urgentes, les indicamos que deben dar aviso mediante el 0-9-2, dado que nosotros no podemos gestionar recursos, es decir, no podemos enviarle una patrulla al lugar”.

“Cuando se trata de avisos por incidentes que sí requieren una atención urgente, no nos queda otra que ponernos manos a la obra, al fin y al cabo, somos policías. En este caso el protocolo es el habitual que seguimos desde la sala CEMELPA y cualquier otra sala de emergencias, recabar y contrastar toda la información posible para activar los recursos más adecuados. Cuando estos avisos llegan por redes sociales,

pedimos un número de teléfono para contactar con el usuario y ampliar la información”.

“En otras ocasiones nos vemos ante casos que no podemos resolver, como delitos de tipo tecnológico e incluso relacionados con el terrorismo. En esos casos contactamos con las unidades policiales correspondientes y les trasladamos toda la información”.

13º. ¿En Canarias las comunicaciones en emergencias son correctas?. ¿Mejorarías algo?.

“La comunicación en materia de seguridad y emergencias en Canarias es mejorable, como todo. Existen diversos organismos del sector que cuentan con buenos Gabinetes de Comunicación, como el CECOES 1-1-2, la Policía Nacional, la Guardia Civil, o nosotros”.

“Al final depende de los recursos y prioridades de cada institución, pues por ejemplo, de las Policías Locales de Canarias, solo Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife disponen de Gabinete de Comunicación. En redes sociales, solo algunas policías más están comunicando, y las que lo hacen ofrecen un servicio muy básico y discontinuo en comparación con lo que hacemos en la capital”.

“El 1-1-2 también tiene un servicio muy básico en redes, aunque desarrolla muy bien sus relaciones con los medios de comunicación. Como digo, hay comunicación, y esta llega a los ciudadanos, pero desde luego que es mejorable en cantidad, y en calidad”.

14º. ¿Las comunicaciones 2.0 en emergencias, han evolucionado en la última década en Canarias?.

“Sin duda. Y los perfiles de los servicios de seguridad y emergencias en las redes sociales son el mejor ejemplo”.

15º. ¿Planea realizar cambios la policía local en su protocolo de comunicaciones en un futuro próximo?.

“Ahora mismo creo que cumplimos con las exigencias de los ciudadanos en materia comunicativa. Hemos dado un impulso en los últimos tres años sin precedentes a nivel policial en Canarias. Tenemos la primera cuenta de Twitter policial del país, teniendo en cuenta el porcentaje de seguidores respecto a la población total a la que te diriges, además de ser los más activos”.

“Hemos constituido un verdadero Gabinete de Comunicación que atiende los 365 días del año a los medios de comunicación, y que día a día emite una cantidad de información muy alta, toda sobre materia de seguridad y emergencias”.

“Hemos creado el portal web oficial de la Policía Local de la capital, la única de Canarias con página web. Pero lejos de conformarnos con una web de información estática, también damos servicios al ciudadano a través de la misma: poner una denuncia, una queja o felicitación, ver en directo las cámaras de tráfico de la ciudad, consultar si tu vehículo está en el depósito municipal...”

“En general, para el presente creo que debemos seguir en esta línea, y para el futuro espero que sepamos adaptarnos a los tiempos, pues la experiencia dice que las redes sociales son pasajeras, llegan y se van, para dar paso a otras... Y por tanto también evoluciona la forma de comunicar”.

“Somos conscientes de la importancia de la comunicación hacia y desde los ciudadanos para los servicios de seguridad, y para conseguirlo de verdad hay que estar en los ambientes en que la sociedad se desarrolla, y ahí las redes sociales son un espacio muy importante”.

