

**Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación**

**Trabajo de Fin de Grado**

**Grado en Periodismo**

**Cobertura Informativa de crisis, catástrofes y  
emergencias sociosanitarias**

**Alumna: Ivonne Rodríguez Luis**

**Tutora: Dra. María Dolores Meneses Fernández**

**Curso académico**

**2015-2016**



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS, SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

**AVAL FAVORABLE**

La **Dra. María Dolores Meneses Fernández**, profesora del Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social de la Universidad de La Laguna.

Como directora del Trabajo Fin de Grado titulado:

***Cobertura Informativa de crisis, catástrofes y emergencias socio-sanitarias,***

realizado por la estudiante **Ivonne Rodríguez Luis**, autorizo su entrega y defensa pública, dado que reúne los requisitos establecidos por el Reglamento del Trabajo Fin de Grado.

San Cristóbal de La Laguna, 24 de Junio de 2016.

Fdo.

Este recibo incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003  
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 683762

Código de verificación: oP1F0p8c

Firmado por: UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 27/06/2016 17:56:12

En nombre de MARIA DOLORES MENESES FERNANDEZ

*“Mis recomendaciones son mantener la calma, no perder la perspectiva, buscar todos los actores posibles y alertar sin alarmar”.*

Ángela Ávalos, periodista

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi abuela, que sé que me guía desde el cielo,  
y a mi familia, por todo su apoyo y sus palabras  
de aliento tan necesarias para mí.

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	7
II.	JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO .....	9
III.	MARCO TEÓRICO .....	10
	1. Los medios de comunicación .....	10
	2. Cobertura informativa en situaciones de catástrofes.....	11
	3. Periodismo de Calidad y el nuevo modelo de negocio .....	13
	4. Responsabilidad social .....	15
	5. La deontología profesional.....	16
	6. Normativa jurídica de los organismos de protección civil .....	17
IV.	ANTECEDENTES .....	20
	7. Nacional.....	20
	8. Ámbito Local.....	24
V.	CONTEXTO ACTUAL .....	27
VI.	HIPÓTESIS Y OBJETIVOS.....	31
VII.	METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	32
VIII.	RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS .....	34
IX.	CONCLUSIONES .....	42
	9. Discusión .....	44
X.	BIBLIOGRAFÍA .....	45
XI.	ANEXOS .....	47

## RESUMEN

El mundo es un escenario de millones de noticias diarias. La gran protagonista, la sociedad. Sin embargo, la actividad humana no es la única que nos asusta o nos sorprende. El cambio climático ya es un hecho. Ante este contexto de situaciones de riesgo emergentes surge nuestro proyecto *Cobertura informativa en situaciones de emergencias o crisis sociosanitarias*. Hablamos de sucesos inesperados que pueden atender contra la integridad física y psicológica de las personas, afectando a la sociedad. En Canarias, las emergencias sanitarias están relacionadas en su mayor parte con desastres naturales o climáticos por las peculiares características del archipiélago como son la orografía y el clima, entre otras.

Nuestra labor se centra en estudiar el comportamiento y la cobertura informativa que proporcionan los periodistas ante estas catástrofes y su relación con los cuerpos de protección civil que intervienen. Para ello hemos contado con la colaboración de distintos profesionales de los medios de comunicación, así como también de autoridades pertenecientes a los organismos de protección civil. Con nuestro proyecto pretendemos dar respuesta a las incógnitas que surgen sobre la existencia de una información de calidad o la consideración del Periodismo de Catástrofe como especialización. Asimismo, buscamos abrir nuevas líneas de investigación derivadas en este terreno aún desconocido para muchos.

**Palabras clave:** cobertura informativa, catástrofes, emergencias sociosanitarias, calidad, especialización periodística.

## I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo surge con la intención de analizar la cobertura informativa que realizan los medios de comunicación en situaciones de crisis y emergencias sociosanitarias en Canarias. Definimos emergencia como “el conjunto de prácticas profesionales destinadas a socorrer a un conjunto de individuos afectados simultáneamente por la misma dolencia que pone en riesgo sus vidas” (MENESES, 2009). Otro término bastante empleado como sinónimo en este ámbito es el de catástrofe:

La catástrofe o desastre es un hecho natural o provocado por el ser humano que afecta de forma negativa a la vida, al sustento o a la industria, cuyas consecuencias originan frecuentemente cambios permanente en las sociedades humanas, en el ecosistema y en el medio ambiente poniendo de manifiesto la vulnerabilidad del equilibrio necesario y fundamental no solo para progresar, sino y lo que es más importante, sobrevivir.

Frente a estos sucesos inesperados que pueden atentar contra la integridad física y psicológica de las personas, distintos organismos e instancias públicas se activan y comienzan su labor con el fin de minimizar las repercusiones. Pero, para reducir las complicaciones derivadas de emergencias sociosanitarias mediante una actuación efectiva y rápida, es vital una formación previa.

En Canarias, las crisis sociosanitarias están relacionadas, sobre todo, con desastres naturales o climáticos. El mayor porcentaje de desastres naturales corresponden a los incendios. La orografía, la abundante vegetación y las altas temperaturas en época estival, propician y extienden sus efectos, a la vez que dificultan las labores de extinción. Tanto es así que el Gobierno Canario ha delimitado ciertas regiones de las islas como Zonas de Alto Riesgo de Incendios Forestales. En cuanto a los riesgos climatológicos, Canarias constituye un idílico destino turístico por su elevada insolación y su atmósfera estable. En cambio, posee uno de los mayores desniveles del país dada su orografía montañosa y sus cuencas hidrográficas. A ello se suma la cercanía al desierto del Sahara, rasgos geográficos que aumentan las amenazas climáticas, acarreando un problema de primera magnitud para el Archipiélago. Además, como cualquier otro territorio, las Islas son susceptibles de verse sorprendidas por desastres humanos.

Este estudio pretende investigar la formación que posee un periodista para cubrir acontecimientos de esta índole y su labor comunicativa. Cuando una situación de crisis o emergencia sociosanitaria se desencadena, se activan los distintos

organismos de protección civil. Posteriormente, es cuando entran en juego los periodistas. Que exista conexión y coordinación entre ellos es *conditio sine qua non* para proporcionar un relato periodístico de calidad.

El periodismo es la única profesión a la que la Constitución Española de 1978 le reconoce una serie de derechos pero también de deberes. Es precepto legal que los periodistas proporcionen información veraz y rigurosa a la sociedad. Más aún, cuando hablamos de catástrofes, que son momentos de alarma y tensión colectiva en los que se trabajan a contracorriente.

El protocolo de actuación es rotundo. Prevalece la vida de aquellos afectados. Una vez que se atiende esta prioridad, la siguiente necesidad es mantener una buena red comunicativa interna, entre aquellos organismos e instituciones que participan, y externa, por y hacia la sociedad. Una tarea fundamental para evitar que cunda el pánico o que la población tenga una percepción de fatalidad o cataclismo.

Aparte, este TFG busca aportar distintas estrategias para el departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social perteneciente a la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación de la Universidad de La Laguna ya que se evaluará la viabilidad de establecer conexiones con este tipo de organizaciones a la hora de realizar, en cuarto curso, las prácticas externas en empresas.

En definitiva, lo que busca esta investigación es conocer cada uno de los eslabones de la cadena que se activa ante desastres naturales y humanos en Canarias, analizar si su solidez es adecuada en beneficio de la sociedad y sopesar la cobertura de situaciones de crisis o emergencias sociosanitarias como una posible especialización en la formación de un periodista.

## II. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

La investigación científica consiste en una búsqueda de lo desconocido. Esta surge de la curiosidad, del afán por descubrir e implica siempre un aprendizaje. Su papel ya lo recalca la UNESCO en 1996: "Dada la importancia de la investigación para la mejora cualitativa de la enseñanza, la formación del docente tiene que reforzarse con la formación en investigación."

Por lo que el fin de la investigación científica es obtener información relevante y fidedigna que ayude a entender o verificar el aspecto de lo que se quiere estudiar. Su base es el método científico de estudio sistemático que permite obtener unas conclusiones a través de la observación y experimentación.

Dicho de otra forma, esta investigación tiene como objetivo principal el servicio a la ciencia y al conocimiento científico. Además, se encuentra enlazada a la investigación académica que permite aprehender y aumentar los conocimientos y saberes de la sociedad, en especial si los resultados son comunicados.

En nuestro caso, nos centraremos en la disciplina que nos ocupa, la comunicación. Este estudio surge de la curiosidad y necesidad de analizar la tendencia del periodismo actual y la praxis de los profesionales de la comunicación. Buscamos ir más allá de la simple observación y a través de un análisis en profundidad, sacar unas conclusiones. Como establece J. Cebrián (1998):

Aunque el objeto de investigación tenga una dimensión temporal, el planteamiento de la misma debe trascender lo perecedero para remontarse a categorías y modelos que posteriormente puedan ser aplicables a situaciones similares.

Como hemos nombrado anteriormente, en Canarias existe un alto riesgo de incendios forestales y fenómenos meteorológicos y costeros adversos. En este trabajo queremos determinar si en estas situaciones de crisis y emergencias socio-sanitarias, los profesionales de la comunicación respetan los códigos deontológicos y las técnicas y aspectos propios de su profesión o si por el contrario, no proporcionan una cobertura informativa de calidad.

Para aproximarnos a su labor profesional, estudiaremos otros autores y nos pondremos en contacto con diferentes periodistas y con profesionales pertenecientes a los organismos de protección civil. Una vez obtenidas las conclusiones, proyectaremos la información con el fin de generar nuevos conocimientos en la sociedad para ser aplicados en situaciones o casos futuros que se asemejen al examinado.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 1. Los medios de comunicación

Los medios de comunicación constituyen un elemento fundamental en la sociedad. Marshall McLuhan recalca desde 1964 la importancia de los medios de comunicación en la construcción de valores. Es indiscutible la relación que existe entre el periodismo y el eje axiológico de la sociedad, que no es más que su sistema de valores (verdad, justicia y solidaridad, entre otros). Tal es así, que como hemos señalado, el periodismo es la única profesión recogida en la Constitución Española de 1978.

El periodismo nació como una necesidad. Necesidad de contar lo que pasaba, lo que sucedía y para dar voz al pueblo. Esta labor cobra mayor importancia en situaciones de emergencias o crisis socio-sanitarias. La población busca informarse de estos acontecimientos, que ponen en riesgo la vida de decenas de personas y en los que el caos y el pánico son los protagonistas, a través de los medios de comunicación. No obstante, una de las mayores dificultades de periodistas es la gestión de la información, convirtiéndose en muchas ocasiones en una pieza clave en la toma de decisiones. Un error supondría graves consecuencias.

Carolina Moreno, catedrática de Periodismo Especializado de la Universidad de Valencia, decidió coordinar un libro dedicado a ello: *Comunicar los riesgos, ciencia y tecnología en la sociedad de la información*. Esta profesora miembro de la Unidad de Investigación en Cultura Científica del Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas se percató, a lo largo de su carrera profesional y de los seminarios y debates a los que acudía, de la necesidad de que los medios de comunicación asumiesen, como labor intrínseca a su profesión, la cobertura responsable y de calidad en situaciones de catástrofes. Fue por ello que recogió desde distintos enfoques interdisciplinarios, la actuación y el papel que desempeñan los medios de comunicación en situaciones que comportan riesgos para la salud o para el entorno ambiental.

Carlos Lozano Ascensio, coautor de este libro, afirma que es ineludible y de gran trascendencia la labor de los profesionales de la comunicación en acontecimientos de estas características. Pero también señala que queda mucho trabajo por hacer en esta materia dado que “la información de catástrofes no es (ni debería ser) una información catastrófica”.

## 2. Cobertura informativa en situaciones de catástrofes

Son numerosos profesionales, aunque no suficientes, los que han estudiado la cobertura informativa que proporcionan los periodistas a la sociedad sobre emergencias socio sanitarias. Nuestro proyecto parte fundamentalmente de una investigación del periodista Pepe Rodríguez y la psicóloga Begoña Odriozola Farré del que ellos denominan Periodismo de Catástrofe. En su artículo utilizan los términos: incertidumbre, banalización de los contenidos, periodismo de calidad, responsabilidad social y coordinación, que a continuación explicaremos.

Estos dos profesionales parten de la idea de que las catástrofes, ya sean originadas por causas naturales o por conductas humanas, acapararan la atención mediática por ser unos hechos graves y excepcionales y que, previsibles o imprevisibles, generan incertidumbre. Una incertidumbre promovida o creada por los medios de comunicación. En muchas ocasiones, son los propios periodistas los interesados en que la información sea espectacularizada a través de la intervención estética “con el uso de música incidental, la excesiva adjetivación con el fin de volver más emotiva la nota periodística o el uso de primeros planos de una persona afectada”.

Pepe Rodríguez y Begoña Odriozola defienden que hacer comprensible el contexto y la magnitud de una catástrofe implica un relato minucioso de cómo la gente vivió en ese momento y es, ese relato testimonial, el que se deriva hacia el espectáculo y la vulneración de los derechos personales, de la dignidad de las personas. Incluso, Josep María Royo analista de la Escuela de Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Barcelona afirma que lo que vende es la inmediatez y el instante robado por un reportero que busca el lado más impactante de la actualidad. Dicho de otra forma, los medios de comunicación buscan conmocionar al espectador, y no tanto explicar, informar, educar, analizar y comprender lo que algunos denominan como “pornografía de los medios de comunicación”.

Asimismo, estos autores señalan al periodismo de catástrofe como una especialidad delicada y compleja dado que afecta profundamente lo emocional y material de muchas comunidades. De modo que, los periodistas deben formar parte del puzle y saber actuar en un campo de trabajo dominado por el caos y la tragedia. En un primer momento, los medios de comunicación desplazados hasta este escenario ven lo evidente pero carecen de fuentes adecuadas y sus datos son

parciales y subjetivos, cuando no falseados por intereses políticos de acuerdo con este profesor de la Universidad Autónoma de Barcelona. Además, “los testigos, los supervivientes, las agencias informativas, estimaciones extraoficiales, rumores, policía, bomberos, protección civil y fuentes sanitarias” se entrelazan caóticamente en el discurso informativo, adquiriendo gran influencia el periodismo de testimonios y contribuyendo a la incertidumbre de la que hablábamos.

A este respecto, el estudio destaca la importancia de una información objetiva y equilibrada, de la presencia de un periodismo de calidad. “Si bien un distanciamiento emocional absoluto impide comunicar la magnitud del suceso y transmitir el sentimiento de las víctimas”, muchas veces el dolor y la devastación en situaciones de catástrofe provocan que los periodistas sucumban a emociones y no logren apartarlas del discurso informativo.

Como consecuencia, la catástrofe se explica con un “goteo de datos” hasta convertirse en un “gran torrente de información que desborda” y dificulta la comprensión de lo que realmente ha ocurrido. Pepe Rodríguez y Begoña Odriozola confirman esa banalización de los contenidos como norma: “el rigor informativo es escaso”. La información es presentada a través de testimonios o imágenes “espectáculo” en detrimento al conflicto de fondo que resulta banalizado. Debemos añadir que estos dos licenciados culpan a los medios de comunicación, sin excepciones, de esta banalización. Si la televisión utiliza imágenes con gran impacto para las masas, la prensa escrita lo crea mediante el uso de “titulares a grandes cuerpos, en negrita y muy gráficos [...] con una narración abreviada de los hechos pero muy gráfica y espectacular” o con fotos de grandes dimensiones.

En esencia, existe en el ejercicio de la profesión periodística una preponderancia del campo semántico vinculado a la tragedia para recrear la vertiente emotiva con el deseo de atraer al público. Es entonces cuando Pepe Rodríguez matiza la responsabilidad social que poseen los periodistas a la hora de informar con diligencia. Indica que el periodismo de catástrofe no consiste en difundir y publicar una serie de datos sino que es vital una buena contextualización.

Eludir a esta responsabilidad y, por ende, el esclarecimiento de estos problemas contribuye a que desaparezcan de la realidad social (...) La adopción de posturas reduccionistas, dando a conocer los hechos para olvidarlos después, supondría la búsqueda de una emoción momentánea.

No basta con ser responsable sino que también en este entramado es necesaria una cohesión, una coordinación y los periodistas han de ser conscientes de ello. Este periodista insiste en que es fundamental la coordinación entre las víctimas y testigos y quienes, integrando equipos especializados o no, acuden al lugar. Equipos

cuyo objetivo es evaluar daños y riesgos, establecer medidas de seguridad y protección para atender a las víctimas y luego, iniciar acciones para dar respuestas a la comunidad. Así, interactuar adecuadamente en medio de una catástrofe requiere una formación previa no solo por parte de los organismos de protección civil. Es imprescindible que los periodistas conozcan esta estructura organizativa y su funcionamiento.

### 3. Periodismo de Calidad y el nuevo modelo de negocio

En este contexto, muchos autores inciden en el papel que ha jugado el nuevo modelo de negocio que se ha impuesto en los medios de comunicación. Delia Covi, profesora en la Universidad Nacional Autónoma de México, y Carlos Lozano, profesor de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, señalan al nuevo modelo de negocio como el culpable de que prime el sensacionalismo y el morbo frente al Periodismo de Calidad en la cobertura de situaciones de crisis o emergencias socio-sanitarias.

Estos dos profesionales consideran que los medios de comunicación no deben generar incertidumbre social, más aun, en situaciones tan trascendentales como son las catástrofes. En su estudio *Calidad frente a Incertidumbre: miedos y riesgos por ver la televisión*, advierten que: “la televisión es capaz de informar pero no de ofrecer suficientes explicaciones”. Aunque se centran en este medio audiovisual, sus conclusiones las extrapolan a todos los medios de comunicación independientemente de su formato. Subrayan que estos están experimentando una marcada tendencia hacia la privatización y concentración en pocas empresas. De esta forma, sus contenidos se han transformado en “simples mercancías”, estando lejos de constituirse un vehículo idóneo para la circulación de conocimientos.

En este punto, subrayan que los medios de comunicación son capaces de informar, pero no de ofrecer una explicación en profundidad “con distancia, objetividad y sosiego” a posteriori. Los receptores se exponen al torrente de imágenes y declaraciones para percibir, antes que nada, la sensación de peligro, pero difícilmente perciben las causas y las consecuencias de lo que están contemplando. “Cuando los medios de comunicación están en condiciones de brindar mejores explicaciones de lo sucedido, los niveles de interés han disminuido tanto, que tales datos ya no son considerados como “noticias” ni para emisores ni para receptores” añaden estos dos periodistas.

Aparte, estos licenciados manifiestan la importancia del Periodismo de Calidad y se aventuran a proporcionar una definición de comunicación humana. De acuerdo

con la doctora en Ciencias de la Información María Dolores Meneses Fernández, el Periodismo de Calidad tiene en cuenta una serie de criterios a la hora de estructurar el relato informativo. En primer lugar, este relato debe ajustarse a lo acontecido (no cabe ninguna desviación de la realidad). Segundo, se ha de contrastar las fuentes y reflejar una pluralidad de voces. Aparte, el periodista debe ser crítico e incorporar una interpretación o valoración del hecho a la vez que es objetivo. Por último, para tipificar una información como Periodismo de Calidad ha de someterse a la ética profesional, respetando los valores sociales. Delia Covi y Carlos Lozano añaden una definición complementaria a la de la profesora Meneses Fernández delimitando la comunicación humana y la calidad como:

Una clase de interacción que surge, se desarrolla y se sofisticada tecnológicamente para alcanzar objetivos muy concretos que permitan avanzar y evolucionar de las relaciones sociales (...) La calidad sobreviene, se añade solo a aquellos procesos comunicativos exitosos. De ahí que la calidad no debería medirse atendiendo solo a las propiedades que ostenta el medio de comunicación, sino a la eficacia de su utilidad en determinadas situaciones sociales, sobre todo, en situaciones de crisis y emergencias socio-sanitarias.

Por tanto, la calidad implica alcanzar niveles óptimos de funcionalidad y estructuración de la emisión y recepción de mensajes. A su vez, el cambio de modelo político económico ha provocado “una perspectiva económica que poco tiene que ver con la lógica cultural y de servicio que debería orientar a este medio”.

Covi y Lozano reconocen que la tónica más usual es que imperen los criterios comerciales de las empresas televisivas para alcanzar metas de rentabilidad económica antes que otros objetivos de interés social. De este modo, añaden que la antigua máxima del periodismo industrial y de masas que sostenía que “es mejor informar rápido antes que bien” se ha convertido en una de las constantes de la elaboración mediática de las situaciones de emergencias.

En resumen, los medios de comunicación se preocupan más por el número de ejemplares vendidos y por la audiencia que por que el contenido o la información transmitida sea de calidad y rigurosa. Esto abre las puertas al morbo y al sensacionalismo, principales reclamos para las cifras monetarias.

María Dolores Meneses en su capítulo *Repercusión del tratamiento de las urgencias por parte de la prensa* reivindica una distinción entre el morbo y el periodismo de catástrofe. Esta licenciada en Ciencias de la Información por la Universidad de La Laguna afirma que el suceso tiene más que ver con el “docudrama morboso” utilizando como fuente esencial a la policía, mientras que las noticias de urgencias médicas tienen que ver más con “el servicio social prestado a cualquier

sector sensible de la sociedad, y para cuyo auxilio se recurre a los mecanismos de la información de actualidad y a su rapidez de acción”.

Huir de la alarma social gratuita, del sensacionalismo y de la frivolidad es imprescindible si se desea efectuar con garantías y credibilidad el servicio social que compete a los medios de comunicación. Es tarea que corresponde a los reporteros, la labor de recopilación de datos rigurosa y una redacción de noticias conforme a los hechos. Su trascendencia no debe sacrificarse en aras de una primicia periodística ni de las audiencias.

Esta profesora defiende que el procedimiento más eficaz y riguroso derivado de la trascendencia social de las emergencias socio sanitarias es la canalización de las noticias a través del personal facultativo sanitario autorizado y de gabinetes de prensa. Esto se traduce en que los medios de comunicación deben mantener una comunicación fluida a través de canales definidos y operativos con las instituciones de la salud pública para que, en caso de catástrofes, puedan acudir a ellos y sepan cómo actuar. En conclusión, la colaboración de profesionales de la comunicación como puente entre sanitarios, administración y medios de comunicación parece inevitable para cumplir su responsabilidad social.

#### **4. Responsabilidad social**

Hemos revelado la necesidad de una buena contextualización y una cobertura informativa de calidad en situaciones de crisis o emergencias socio sanitarias. En esta línea Luis Felipe Solano Santos distingue las catástrofes como fenómenos de extraordinaria envergadura y trascendencia en los que es indispensable un ejercicio diligente de la profesión, siempre atendiendo a criterios de responsabilidad social. En su estudio *La responsabilidad social de los medios de comunicación ante el conflicto y la catástrofe* define este término como:

Un conjunto de obligaciones inherentes a la libre asunción de un estado o condición, aún no tipificadas por el ordenamiento jurídico positivo, pero cuya fuerza vinculante y previa tipificación residen en la íntima convicción social de que su incumplimiento supone la infracción de la norma de cultura.

La responsabilidad social no elimina otro tipo de responsabilidad, tales como la penal, civil, administrativa o moral, sino que viene a ser un compendio de las demás, ya que la infracción de alguna de las restantes responsabilidades siempre afectaría a la social. Ateniéndonos a esta definición, la responsabilidad social en la cobertura de catástrofes implica informar objetivamente al público de lo sucedido, como también ofrecer una interpretación veraz, rigurosa y, en definitiva, periodística, del origen, causas, evolución, consecuencias.

Según Solano Santos este tipo de responsabilidad transcurre paralelamente a los derechos y deberes jurídicos que trascienden de la norma jurídica dado que los medios de comunicación asumen una serie de obligaciones sociales de vital importancia para el desarrollo social, la evolución de la sociedad y de la vida democrática. Quiere decir que, la responsabilidad social del periodismo no solo conlleva informar objetivamente de lo sucedido sino también ofrecer una perspectiva acorde al conjunto de ideas, valores y creencias que conforma una determinada sociedad en un momento dado.

Este periodista insiste en que “no solo se trata de responder a ‘qué, por qué, cuándo, cómo, dónde y quién”, sino de explicar someramente lo acaecido desde una perspectiva adecuada. Incluso, confirma que las emergencias sociosanitarias se prestan en numerosas ocasiones a convertirse en herramientas tremendamente rentables para satisfacer intereses concretos, que nada tienen que ver con la función periodística. Es por ello que la responsabilidad social se convierte:

En la cortapisa de intereses que no se circunscriben a los propios del ejercicio del periodismo que se basa o debe basarse en un tratamiento informativo que sea exhaustivo, riguroso y fehaciente, es decir, en la asunción de unos criterios profesionales, por un lado; y éticos, por otro, que garantizan o velan por la responsabilidad que incumbe.

Así, la forma es tan importante como el fondo. De ahí que se intente que el periodismo no se limite a informar sobre catástrofes sino ir más allá y profundizar en la situación de emergencias que les atañe.

## 5. La deontología profesional

De acuerdo con los autores anteriores, la cobertura informativa de situaciones de emergencias sociosanitarias no se limita al periodismo de sucesos ya que no prima exclusivamente el hecho noticiable en sí, sino el servicio social regido por la ética profesional.

Tal y como reflejan M. D. Meneses y colaboradores, la actividad periodística y las actividades biosanitarias de emergencia suponen en España la confluencia de dos derechos fundamentales: el de libertad de información (artículo 20 de la Constitución Española) y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18 de la Constitución Española). En este contexto “hablar de conflicto es hablar de ética”. No hay que olvidar que las catástrofes, de una forma u otra, implican a las víctimas, enfermos, personal sanitario, fuerzas de seguridad del Estado (policías, Guardia Civil, Bomberos), familiares de las víctimas y periodistas.

Estos tres autores advierten que, si surgen conflictos entre ambos derechos en situaciones de normalidad, son numerosos los que se producen en situaciones de emergencia en las que las personas pueden ver disminuidas sus facultades físicas o mentales, y a las que los medios de comunicación tienen acceso para registrar imágenes y sonidos.

Además, coinciden en que el periodismo es quizás la profesión que más navega entre códigos deontológicos, manifiestos, declaraciones y normas de autorregulación. Entonces, no solo hablamos de la responsabilidad social de los medios de comunicación sino también de su ética y su deontología. Podemos definir este término como la “disciplina encargada de estudiar lo que es debido” que compendia una buena praxis en la cobertura informativa. El problema versa en que en situaciones de emergencias o crisis socio-sanitarias no hablamos de un solo código deontológico sino de aquellos también que poseen los demás colectivos profesionales (enfermeros, policías...).

La cuestión que plantean estos tres licenciados en Ciencias de la Información es a quiénes corresponde velar por los derechos a la intimidad y a la propia imagen de las víctimas de accidentes y catástrofes durante el tiempo en el que quedan incapacitados física o psicológicamente para ejercer y velar por sus derechos, es decir, cuando ven disminuido o anulado el poder de discernir y reaccionar ante los periodistas que les graban o fotografían. Cabe recordar que el derecho a la intimidad, a la privacidad y a la propia imagen es inherente a la libertad de la persona.

## **6. Normativa jurídica de los organismos de protección civil**

Tras una catástrofe se activan los planes de emergencia elaborados desde el Sistema Nacional de Protección Civil:

Los planes de Protección Civil establecen el marco organizativo básico que regula y posibilita el funcionamiento integrado de los servicios públicos y planes de actuación comunitarios ante catástrofes o accidentes con múltiples víctimas; también regulan el continuo de autoridades que eventualmente intervendrán en la gestión del suceso.

Los organismos de protección civil son los primeros en acudir a las crisis socio-sanitarias y su labor es vital. Para indagar en el flujo informativo y las relaciones que mantiene este organismo con la prensa, hemos estudiado su normativa jurídica. La principal medida que adoptan es el Real Decreto 407/1992 del 24 abril conocido como la Norma Básica de Protección Civil. En su punto P establece la:

Determinación de los mecanismos adecuados para la información a la población afectada y al público en general, para que este pueda adaptar su conducta a la prevista en un Plan de Emergencia.

En ella los medios de comunicación no están presentes directamente. Sin embargo, la Ley de Protección Civil 2/1985 en su artículo 4 punto 6 contempla la labor comunicativa que se realiza en situaciones de crisis o emergencias socio sanitarias y cita textualmente a los medios de comunicación:

En las situaciones de emergencias contempladas en esta ley, los medios de comunicación social vendrán obligados a colaborar con las autoridades competentes respecto a la divulgación de información dirigidas a la población y relacionadas con dichas situaciones.

A su vez el artículo 12 de esta ley recoge esta labor comunicativa. Establece que los órganos y las autoridades tienen la obligación de proporcionar la información necesaria para la elaboración y ejecución de las normas y planes de protección civil.

Estas leyes forman parte de la jurisdicción integral de protección civil. Aunque sus organismos están sujetos a esta normativa, el Consejo de Ministros junto a la Comisión Nacional de Protección Civil ha aprobado unas Directrices Básicas de Emergencias que son particular para cada riesgo en concreto. Hacemos referencia a las directrices por Incendios Forestales (1993), por Inundaciones (1995), por Riesgo Volcánico (1996) y por Riesgo Sísmico (2004). El objetivo de cada una de ellas:

La presente Directriz Básica de Protección Civil ante Riesgos tiene por objeto el establecer los requisitos mínimos que deben cumplir los correspondientes Planes Especiales de Protección civil (...) con el objetivo de prever un diseño o modelo nacional mínimo que haga posible, en su caso, una coordinación y actuación conjunta de los distintos servicios y Administraciones implicadas.

En definitiva, su fin es reconocer el problema y los daños que ocasionan en las personas y bienes, como la grave repercusión que tienen sobre el medio ambiente que contribuye a degradar las condiciones básicas para asegurar la necesaria calidad de vida a la población. Ello exige el empleo coordinado de los recursos y medios pertenecientes a las distintas Administraciones Públicas e incluso a los particulares.

A colación de nuestro proyecto, hemos investigado la cabida de los medios de comunicación y la labor informativa en cada una de estas directrices y hemos observado que coinciden y reúnen las mismas pautas a la hora de informar. Tipifican como uno de sus deberes el informar a la población e incluyen un apartado dedicado al sistema de información en situaciones de crisis o emergencias socio sanitarias.

Desde el punto de vista operativo, está caracterizada fundamentalmente por el seguimiento instrumental y el estudio de dichos fenómenos y por el consiguiente proceso de información a los órganos y autoridades competentes en materia de protección civil y a la población en general.

Incluso, estas directrices atribuyen la organización de esta materia a cada Comunidad Autónoma. De esta forma, cada una de ellas será libre para establecer sus propias pautas y reglas comunicativas.

Estos procedimientos deberán asegurar el que la información sea transmitida lo más rápidamente posible a los órganos que al efecto se prevean en los Planes de Comunidades Autónomas cuyo ámbito territorial resulte afectado.

En resumen, podemos encontrar decenas de veces el término “información” o leer frases del tipo “informar a la población” y “especificar procedimientos de información a la población” en la normativa jurídica de los organismos de protección civil.

Una vez delimitado nuestro marco teórico, con nuestro Trabajo de Fin de Grado pretendemos seguir contribuyendo en esta línea de investigación y aportar nuevos datos y conclusiones de la cobertura informativa en situaciones de crisis y emergencias socio-sanitarias.

## IV. ANTECEDENTES

### 7. Nacional

En el pasado, la cobertura informativa en crisis o emergencias sociosanitarias no ha sido la adecuada. Así lo certifican diferentes investigaciones de hechos trascendentales en España, como son las inundaciones de Tous (1982) y la riada de Biescas (1996), el 11-S (2001) y el 11-M (2004), el accidente de Spanair (2008) o por último, los distintos desastres naturales de 2009 y 2010. Avanzando en nuestro proyecto, estudiaremos las malas prácticas periodistas que se dieron en estas emergencias sociosanitarias.

José Manuel Noguera afirma que las informaciones de catástrofes están influenciadas por la teoría del encuadre también denominado *framing*. Este profesor parte de la idea de que las noticias sobre catástrofes contienen una emotividad porque el hecho narrado, en sí, es emotivo pero que también es la forma de narrarlo y de dotarlo de un encuadre (*frame*) la que contribuye a que esa emotividad aumente o disminuya.

“Los medios de comunicación son intermediarios entre el hombre y su entorno social, un papel mediador que alcanza su máximo grado de importancia cuando el medio se convierte en el único modo de acceso a lo que sucede ahí fuera” recalca Noguera. Esto provoca una mayor responsabilidad en los periodistas, que son los que fijan los puntos de atención sobre la realidad, es decir, los que determinan unos encuadres y otros.

En su estudio *El Framing en la cobertura periodística de la catástrofe: las víctimas, los culpables y el dolor*, Noguera analizó las inundaciones de Tous (en Murcia) y la riada de Biescas (en Huesca) que tuvieron lugar en el año 1982 y 1996 respectivamente. Este autor se percató de que la cobertura periodística de catástrofes se podría resumir en cinco frames o marcos de referencia: tragedia inevitable e imprevisible, responsabilidad civil y administrativa, descripción del dolor y la solidaridad, balance de daños y labores de rescate. Las conclusiones de su estudio es que el balance de daños y el dolor y la explicación de la tragedia como imprevisible e inevitable son los marcos más utilizados. Si bien es verdad que las catástrofes, como señala T. Van Dijk, permanecen más en el recuerdo por su talante trágico, sentimental o humano, no se puede hacer apología del morbo ni del sensacionalismo.

En resumen, una buena praxis periodística exige proporcionar un relato del acontecimiento riguroso con sus causas y consecuencias, no fijando la mirada solo en el balance de fallecidos y de daños. Tal y como enunciaban Pepe Rodríguez y Begoña Odriozola no se debe caer en una banalización de los contenidos y el periodista debe dar lo máximo de sí mismo.

Dicen los psicólogos que el rendimiento de las personas depende en buena medida de la exigencia a la que se ven sometidas: a mayor exigencias, mayor rendimiento. Y viceversa. Cuando los seres humanos pierden la motivación, tienden a caer en la conocida ley del mínimo esfuerzo.

Con esta pequeña reflexión comienza Ramón Salaverría su análisis *Los cibermedios ante las catástrofes del 11-S y 11-M*. Este autor ha estudiado la cobertura informativa que proporcionaron los periodistas en las catástrofes del 11-S y del 11-M,



Figura 1. Momento del segundo impacto contra la Torre Sur del atentado 11-S. / [www.huffington.es](http://www.huffington.es)

centrándose en los cibermedios que tanto evolucionan hoy día. Con este artículo, Salaverría concluye que la reiteración cíclica de ciertas rutinas ha hecho del periodista un profesional acomodadizo, desmotivado y desidioso. Comparte la idea de que las situaciones de

emergencias socio-sanitarias son las que mueven a los periodistas a dar lo máximo de sí mismos. Estas situaciones las denomina termómetros de excelencia profesional ya que dejan al descubierto las fortalezas y debilidades de cada periodista.

Las 18 ediciones de diarios en Internet que analizó mostraron que el principal problema fue la escasa prudencia editorial que permitió la publicación de diversas noticias falsas que, con posterioridad, no fueron corregidas en los atentados del 11-S y del

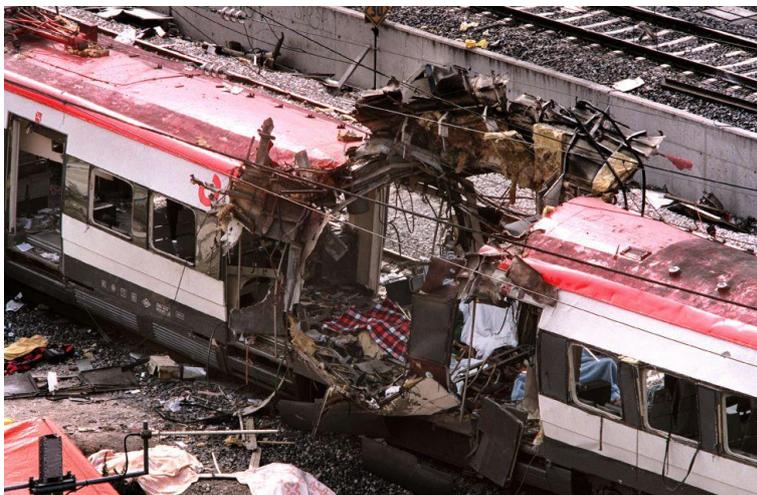


Figura 2. Estación de Atocha tras el atentado 11-M. / [www.elpais.es](http://www.elpais.es)

11-M. Además, la falta de previsión tecnológica devino en problemas de conexión y caída de servidores.

En la actualidad, las innovaciones tecnológicas han sido acogidas por la mayoría de periodistas que las entienden como una herramienta más de su oficio y como una vía imprescindible para interactuar con la sociedad. Sin embargo, continúa la mala praxis como es la difusión de rumores, bulos e informaciones erróneas.

A ello se suma el mal uso de las fuentes informativas que reveló el estudio *Crisis del periodismo de fuentes. Las prácticas del periodismo en España en el accidente de Spanair*. José Vicente García Santamaría afirma que una crisis sociosanitaria es una “prueba que requiere un mayor esfuerzo para encontrar la mayor cantidad posible de fuentes que proporcionen, en un corto espacio de tiempo, las necesarias claves informativas e interpretativas a las audiencias de los medios”. Para

Santamaría, el accidente de Spanair “fue una excelente ocasión para estudiar ciertas prácticas del periodismo de investigación, y de los diferentes condicionantes de la agenda mediática”. Según este profesor de la Universidad Carlos III, la cobertura de una catástrofe por parte de los medios de comunicación



Figura 3. Restos del avión de Spanair siniestrado en 2008. /EFE

supone, sin duda, una prueba para el equipo de redacción que debe aumentar su esfuerzo con el objetivo de conseguir la mayor cantidad de fuentes y de puntos de vista sobre el accidente, y así, poder proporcionar a sus audiencias diferentes claves informativas e interpretativas.

En este sentido, para Santamaría la cobertura informativa del accidente de Spanair ha sido uno de los hechos periodísticos más reveladores del panorama de los medios de comunicación españoles de los últimos tiempos, detectando los condicionantes estructurales del periodismo español en aspectos tan importantes como las rutinas periodísticas, la precariedad laboral, la preeminencia del “periodismo declarativo” y la ausencia de metodologías de actuación en situaciones de crisis y de marcos éticos.

Huérfanos de fuentes, pero también de metodologías y procedimientos que les permitieran trabajar de forma ordenada, parecían claramente *contaminados* (...) por las técnicas de la telebasura”. La pobre actuación de aquellos días deja también en el aire numerosos interrogantes acerca de las metodologías –si las hubiere- que se aplican en las redacciones de los medios de comunicación españoles y sobre la formación de los periodistas en las propias redacciones.

Para afirmar esto, José Vicente García indagó en la agenda de seis grandes diarios nacionales (*El País, El Mundo, Abc, La Vanguardia, El Periódico y La Razón*), en los informativos de las cuatro grandes cadenas de radio (*Ser, Cope, Onda Cero y RNE*) y en los informativos de las televisiones generalistas (*TVE, Telecinco, Antena3, Cuatro y La Sexta*). Además, evaluó el tratamiento otorgado por cada soporte y las similitudes y diferencias entre ellos. Tras el análisis observó que la mayor parte de las fuentes primarias conocidas se encontraban trabajando a pie de pista, y el caos existente no permitía realizar un balance de muertos, desaparecidos o supervivientes preciso. “Era, entonces, el momento idóneo para que los informadores echaran mano de la ‘agenda’, de esos contactos fiables que pueden garantizar una información solvente y privilegiada” destaca este profesor.

Santamaría está seguro de que si hubiese voluntad de hacer las cosas bien se implantaría una adecuada rutina periodística en las redacciones para que cualquier periodista sepa que las mejores fuentes primarias suelen ser aquellos colectivos que llegan primero al lugar del accidente: bomberos, SAMUR (médicos y enfermeras), fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado o trabajadores de AENA. Una cuestión que no se puso de manifiesto en el accidente de Spanair.

Por tanto, los periodistas que cubrían el accidente de Barajas reflejaron carencias metodológicas debido a que no trazaron “un mapa de fuentes especializadas, capaces de guiarles en ese escenario caótico”. Unas fuentes capaces de despejar hipótesis, que otorgaran consistencia a las declaraciones y confirmaran los datos reunidos.

La incapacidad de periodistas y media para narrar on time lo que sucedió el 20 de agosto de 2008 en una de las pistas de la Terminal 4 de Barajas; ofrecer más tarde una reconstrucción fidedigna de los hechos, e ir despejando finalmente, sin ruidos ni intoxicaciones informativas, las diferentes hipótesis de esta catástrofe, hasta encontrar una explicación plausible, nos permite realizar, sin duda, ciertas reflexiones sobre algunos aspectos esenciales de las rutinas periodísticas en España.

En definitiva, se descubrieron las debilidades que mostraban las redacciones y los periodistas en la obtención de la información. Las notables ausencias de fuentes primarias, así como la carencia de fuentes especializadas, empañaron la labor de muchos medios y generaron entre la opinión pública incredulidad y rechazo hacia su trabajo.

Elvira García de Torres y Blanca Nicasio Varea añaden una serie de conclusiones a este respecto. En su artículo *La vigencia de los patrones clásicos de cobertura de las catástrofes naturales en la era de Internet* confirman una de sus hipótesis: el tratamiento informativo de catástrofes naturales es escaso en la prensa española. Tras presentar un análisis comparado del tratamiento periodístico de los desastres naturales en *El País* y en *El Mundo* durante los años 2009 y 2010 determinaron que la superficie informativa que se dedica a las catástrofes fue, en términos generales y relativos, pobre, con la excepción de grandes catástrofes que atrajeron la atención internacional de forma extraordinaria.

Estas dos periodistas sostienen que en los últimos años, el interés de la sociedad por los desastres naturales ha estado marcado por el aumento del riesgo y la vulnerabilidad medioambiental crecientes. En este sentido, respaldan que los medios de comunicación juegan un papel cada vez mayor en la prevención, mitigación y respuesta de estas situaciones.

No solo en los medios tradicionales se hace eco de noticias relacionadas con crisis sino que con el desarrollo de los medios sociales se produce un efecto globalizador, acompañado de cambios en las rutinas de producción, edición y difusión de noticias.

Elvira García y Blanca Nicasio argumentan que los desastres naturales no se incluyen en la agenda setting, motivo que dificulta la cobertura en un contexto de adaptación a las previsiones de agenda. Por ello, algunos autores defienden como alternativa a una cobertura tan determinada por la inmediatez, el periodismo preventivo, el periodismo de precisión y el periodismo especializado.

En conclusión, estas autoras aluden a que por definición, los periodistas deben registrar la información del acontecimiento para publicarla al día siguiente y, con el paso de los días, dar información pormenorizada y detallada sobre la tragedia y sus causas. Pero como hemos visto, son pocos los medios de comunicación los que ofrecen una cobertura a posteriori del hecho, explicando las causas y consecuencias. Aún en muchos medios de comunicación prima el sensacionalismo o el morbo que se traduce en altas cifras de audiencia.

## 8. Ámbito Local

En Canarias, los incendios y los fenómenos meteorológicos reflejan la alta probabilidad de crisis y emergencias socio-sanitarias. En cuanto a los incendios, en el verano de 2007 el archipiélago sufrió varios de enormes dimensiones y de forma casi simultánea en Gran Canaria, Tenerife y La Gomera. El resultado fueron 11.000

hectáreas quemadas con nueve espacios naturales afectados y más de 12.000 personas desalojadas.



Figura 4. Bosque quemado en el incendio de Gran Canaria en 2007. / Stuar Palley (EFE)

Además, en los últimos años se han repetido una serie de fenómenos meteorológicos adversos que han causado cuantiosas pérdidas económicas y decenas de víctimas mortales. Los más destacados, el temporal de viento de enero de 1999, las precipitaciones torrenciales de marzo de 2002 en Santa Cruz de Tenerife y la tormenta tropical Delta en noviembre de 2005. Estos acontecimientos han llevado a la sociedad a tomar conciencia del riesgo que ello supone.

Aparte, el Archipiélago Canario sufre una media de 127 movimientos sísmicos cada año, que en la inmensa mayoría pasan desapercibidos para la población porque su magnitud es muy pequeña. El mayor de ellos ocurrió en 1989, un terremoto de 4,5 grados de magnitud en la escala de Richter. El movimiento sísmico, que duró aproximadamente 40 segundos, causó pánico en la población que salió a la calle en prevención de posibles derrumbamientos. El movimiento se sintió más en Tenerife y parcialmente en La Palma, Gran Canaria, La Gomera y El Hierro, sin que se produjeran desgracias humanas ni materiales.

Canarias no solo se ve afectada por este tipo de catástrofes, también es susceptible a situaciones de emergencias socio-sanitarias por acciones humanas. Un claro ejemplo de ello es el accidente en El Aeropuerto de Los Rodeos. En 1977 el choque de dos aviones Boeing 747 causó la muerte de 583 personas, constituyendo el accidente aéreo con mayor número de víctimas mortales de la historia de la aviación.



Figura 5. Restos de unos de los aparatos en el accidente aéreo de Los Rodeos. / [www.elmundo.es](http://www.elmundo.es)

Otro ejemplo es el trágico accidente en la Avenida Tres de Mayo en 1998. Un camión cargado de ladrillos y azulejos de baño arrolló a nueve vehículos por fallos en los frenos, provocando dos fallecidos y ocho heridos.

No existen investigaciones de estos hechos de forma pormenorizada. Ningún autor se ha detenido en analizar la cobertura informativa que se ha dado en estos sucesos, como por el contrario sí lo han hecho con el 11-M y 11-S. Pero hemos ojeado la cobertura que proporcionaron los periódicos locales en el momento de estos acontecimientos y somos conscientes de que el tratamiento informativo no ha sido el adecuado.

Cuando ocurrió el accidente de Los Rodeos aludimos a “otra época” en la que el periodismo no poseía las herramientas actuales. Las informaciones eran difusas y muchos medios transmitieron este hecho en clave de espectáculo. En cuanto a los incendios en 2007, el periodismo se encontraba inmerso en un cambio con el auge de las nuevas tecnologías. De este modo, los ritmos de producción habían cambiado, pero ello no exime la narración de los relatos informativos en sentido amarillista y sensacionalista.

Ante estos hechos, creemos que la cobertura informativa por parte de los profesionales de la comunicación debe de ser responsable y veremos como, en la actualidad, se sigue repitiendo algunos errores con respecto a la cobertura de emergencias socio-sanitarias que impiden que así sea.

## V. CONTEXTO ACTUAL

En el pasado, los medios de comunicación convencionales ya se hacían eco de las situaciones o crisis de emergencias socio-sanitarias de su época. Hablamos de hace algunas décadas, cuando las innovaciones tecnológicas y los recursos eran escasos o un tercio de los que poseemos actualmente. Por ello, los ritmos de producción y las pautas eran bien diferentes. En muchas ocasiones, las noticias se confirmaban, se desmentían y se volvían a confirmar, un proceso cíclico hasta que se lograba, por fin, contar la verdad con exactitud. Tal y como establece el *V Congreso Internacional Latina de Comunicación Social*:

Los formatos y los medios por lo que se transmite la información están cambiando de forma vertiginosa. Hace tan solo cinco años casi nadie utilizaba aplicaciones en sus teléfonos móviles, hoy en día, quien no usa estas aplicación prácticamente no tiene vida social (...) Esta nueva etapa digital abre un amplio abanico de posibilidades a la comunicación.

Con la aparición de Internet, la conectividad y el mundo globalizado, la producción de los medios de comunicación se ha visto modificada de forma trascendental. Las herramientas con las que cuenta un periodista para la recopilación de información se han triplicado. Esta era ha creado los denominados cibermedios y las redes sociales que si bien son importantes en el periodismo generalista, en situaciones de emergencias son fundamentales. Las ventajas que han proporcionado son cuantiosas. Su inmediatez, interactividad, multimedialidad, simultaneidad y su universalidad han desbancado a la prensa escrita que ha quedado en un segundo plano. Ahora, la sociedad busca la primicia y la última hora en los medios digitales, más aun cuando hacemos referencia a las catástrofes.

Un gran especialista de esta materia es Luis Serrano, Coordinador del Servicio de Información de Emergencia (112) de la Comunidad de Madrid. Su experiencia profesional y su formación en esta materia le han llevado a compartir sus conocimientos y a escribir numerosos artículos sobre cómo informar en situaciones de crisis o emergencias socio-sanitarias. En su libro *Información de Emergencias 2.0* recalca:

Estamos inmersos en plena revolución de los modelos y flujos de la información y la comunicación, y es aquí donde debemos encontrar la oportunidad de utilizar todos los medios y tecnología a nuestro alcance para informar, proteger y ayudar a autoprotegerse a la población, creando una verdadera cultura de Protección Civil donde los ciudadanos sean a su vez, sujetos activos y colaboradores.

Aparte, este licenciado madrileño asegura que en sus 17 años de experiencia profesional se ha encontrado a especialistas en sucesos que tienen claro cuál es su oficio y cuáles son sus límites pero que, la mayor parte de los periodistas no están preparados para cubrir crisis y emergencias socio-sanitarias. Detalla que son diez, como máximo, el número de profesionales que trabajan con frialdad ante la noticia pero con gran calidad humana, dos características que desde su perspectiva son esenciales.

Mi trabajo trata de dar certezas en situaciones en las que se complica mucho la gestión de la seguridad de los ciudadanos, no cabe duda de que cuando se genera una situación de este tipo de crea mucha incertidumbre en la población y entonces lo que hay que intentar es dar información lo más rápido posible de manera solvente sobre lo que ocurre, porque el ciudadano lo que quiere saber es lo que está pasando y lo que le puede pasar.

Asimismo, asegura que la labor informativa de los periodistas ha dado un gran giro con la aparición de las redes sociales. Estas nuevas plataformas han originado que el ritmo de producción de la noticia acelere y que se busque dar la primicia o ir actualizando datos con la mayor brevedad posible. Muchas veces, este ritmo de producción conlleva errores garrafales en la difusión de la información que va en detrimento del prestigio de la profesión. Por ello, este profesor colaborador en la Escuela Nacional de Protección Civil defiende el valor de informar pero también de contrastar.

Luis Serrano es consciente de algunas desventajas que ofrecen las redes sociales, como por ejemplo la difusión de bulos, rumores o informaciones distorsionadas. Aun así, anima a los periodistas a ser partícipe de las plataformas sociales porque si son empleadas de forma correcta pueden ser de gran utilidad.

En este sentido, cabe retomar la investigación del periodista Pepe Rodríguez y la psicóloga Begoña Odriozola Farré que describe el escenario, nada halagüeño, de la cobertura de catástrofes. Como indicamos anteriormente, estos dos autores comparten la idea de que las catástrofes, hoy día, es sinónimo de incertidumbre. La narración de los relatos informativos se realiza en clave de espectáculo para que despierte mayor interés en la audiencia y se le atribuye mayor peso para ser noticia y ocupar la portada de los medios de comunicación.

En su investigación queda reflejado cómo el periodismo de catástrofes se limita a un relato minucioso de cómo la gente vivió en ese momento. Digamos que se establece el foco de la cámara en aquellos aspectos banales del suceso y en el número de fallecidos y los daños ocasionados. No obstante, los profesionales de la comunicación no profundizan en las causas y las consecuencias.

Una vez que el escenario pierda actividad, ya dejará de ser noticia. “Los medios de comunicación buscan conmocionar al espectador, y no tanto explicar, informar, educar, analizar y comprender”, una situación que no manifiesta un periodismo de calidad.

Este periodista y esta psicóloga establecen que si bien un distanciamiento emocional absoluto impide comunicar la magnitud del suceso y transmitir el sentimiento de las víctimas, muchas veces el dolor y la devastación en situaciones de catástrofe provocan que los periodistas sucumban a emociones y no logren apartarlas del discurso informativo. De este modo, las noticias comienzan a construirse en escenarios dominados por el caos y con escasa información contrastada, caracterizado por el goteo de datos y donde el rigor informativo es escaso. En cambio, en el periodismo de catástrofe es vital una buena contextualización.

En esta materia, no solo son los profesionales de la comunicación los que se preocupan de mejorar y analizar las pautas de trabajo, también lo hacen otros organismos que intervienen en el lugar de los hechos. Un ejemplo de ello, es el organismo de Protección Civil de Santa Cruz de Tenerife. Ellos han elaborado una guía dirigida a los periodistas que busca paliar estos problemas.

Analizan de forma crítica estos sucesos y afirman que cuando llega una información sobre un desastre, el instinto de los profesionales de la comunicación es preguntarse cuántos muertos hay, cuáles son sus nacionalidades y si hay imágenes, entre otros interrogantes. Por ello, reivindican que el ejercicio de la profesión debe modificarse y adquirir una serie de pautas y compromisos. Desde su perspectiva, es imposible eliminar una hambruna en África de la *agenda setting* alegando que pierde el interés periodístico por su duración y que no hay nada “nuevo” que decir.

Esta guía asegura que se produce un desastre cada día del año y que muchos de ellos pasan prácticamente inadvertidos. Explican que a la mayoría se les da una cobertura informativa en la región en la que se producen, pero pocos se incluyen en el informativo general. Protección Civil aboga por un progreso y reivindica que los periodistas adopten un enfoque más amplio y multifacético. Esto quiere decir que no solo se limiten a informar sino que desempeñen una función que englobe el apoyo a las labores de socorro con la difusión rápida de información, la explicación del trasfondo, las causas y que exija responsabilidades.

En consecuencia, buscan que los periodistas también actúen como árbitro en sentido crítico y denuncien aquellas cosas mal hechas por parte de las autoridades. Además, resaltan su importante función preventiva ya que tipifican a los periodistas como los encargados de instruir en posibles labores para prevenir la repetición del

desastre o, si no es posible, mitigar los efectos en caso de que vuelva a suceder.

Como enuncian desde Naciones Unidas:

Hay tres pilares en este tipo de situaciones: la coordinación, la cooperación y la comunicación. Si cualquiera de estos pilares se cae, nos podemos encontrar en la situación de que se agrave la situación de emergencia que en estos momentos está atravesando la población.

A partir de este punto, analizaremos las entrevistas que hemos realizado a algunos profesionales de la comunicación y a los organismos de protección civil para conocer su perspectiva de la cobertura informativa de emergencias sociosanitarias en Canarias y, posteriormente, poder establecer una serie de conclusiones.

## VI. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

**H1.** En función de los antecedentes en Canarias, se estima que la cobertura informativa por parte de los medios de comunicación ante situaciones de crisis o emergencias sociosanitarias es de calidad.

**H2.** En función de los datos disponibles sobre situación de emergencias sociosanitarias, se prevé que existe flujo de información y coordinación entre los organismos que acuden como primeros auxilios y los medios de comunicación.

**H3.** La Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación de la Universidad de La Laguna tiene establecidas conexiones con organismos de tipo social a la hora de realizar, el último año, las prácticas externas en empresas.

**O1.** Identificar y valorar si es de calidad la cobertura informativa que se lleva a cabo en situaciones de crisis o emergencias sociosanitarias en Canarias, o si por el contrario, es susceptible a ser mejorada.

**O2.** Entrevistar los organismos que se ponen en alerta ante acontecimientos de esta índole (Hospital Universitario de Canarias, el Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria, Protección Civil, el Servicio de Emergencias 112 y Cruz Roja, incluyendo la Policía Local y la Guardia Civil) para determinar si existe una estrecha relación con los profesionales de la comunicación ante la cobertura informativa.

**O3.** Desentrañar la articulación comunicativa existente entre el ámbito de protección civil y los medios de comunicación.

## VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El método seguido en este estudio para verificar las hipótesis y cumplir los objetivos establecidos es el que habitualmente se efectúa en cualquier investigación de estas características. Con el fin de plasmar dicho estudio de una forma clara y organizada nos apoyamos en las siguientes pautas:

Una vez seleccionado el tema pasamos a documentarnos en diferentes bases de datos. Luego elaboramos la justificación de la investigación y el marco teórico para establecer la situación de la investigación al respecto. Más tarde, definimos los rasgos principales de la estructura del estudio para precisarlo y delimitarlo.

Cuando se profundiza y se indaga en el objeto de estudio desde un plano académico, es hora de cuestionarse qué elementos se quieren estudiar o qué aspectos queremos dilucidar con este análisis. Entonces, se plantean una serie de hipótesis para obtener unos resultados. El fin de esta labor es proporcionar mayor conocimiento y saberes a la sociedad sobre la práctica periodística en la cobertura informativa de situaciones de crisis y emergencias socio-sanitarias.

El siguiente paso consiste en establecer los objetivos de nuestra investigación, es decir, lo que pretendemos y queremos conseguir con ella. En función de las hipótesis y objetivos planteados se buscan aquellas herramientas o instrumentos más apropiados para resolver la investigación. Esto es un paso clave y fundamental ya que de ello depende la calidad de esta investigación y sus conclusiones. En nuestro proyecto la muestra se delimita a las entrevistas que hemos realizado. Dado que los primeros en llegar a crisis socio-sanitarias pertenecen a protección civil, a efectivos de la policía y a equipos sanitarios hemos querido contactar con un profesional de cada uno de estos organismos para ver cómo gestionan su información. Así, hemos entrevistado tanto a profesionales del ámbito periodístico como del contexto de protección civil.

De este modo, hemos localizado a Maty Claverie, responsable del gabinete de prensa del Hospital Universitario de Canarias (HUC); a Sonia Rodríguez, responsable del gabinete de prensa del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria; a Félix Díaz, responsable de Seguridad Ciudadana y Movilidad de Santa Cruz de Tenerife; a Ángel Yuste, responsable de la Oficina de Comunicación de la Guardia Civil en Santa Cruz de Tenerife; a Laura Otero, responsable del gabinete de prensa del Servicio de Emergencias 112 de Tenerife, y a Protección Civil de Santa Cruz de Tenerife.

Para obtener el punto de vista periodístico sobre la cobertura de catástrofes contactamos con Tinerfe Fumero (sección Sucesos del *Diario de Avisos*) y Luis Serrano (periodista coordinador del Servicio de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid).

A pesar de nuestra insistencia, no pudimos recabar todos estos testimonios. Queremos agradecer la predisposición y la amabilidad de Tinerfe Fumero, Luis Serrano, Maty Claverie, Félix Díaz y Laura Otero que se mostraron, enseguida, dispuestos a colaborar con nuestro TFG. Por otro lado, aunque Protección Civil no nos concedió una entrevista, sí nos proporcionó material y documentación de ayuda. Ángel Yuste fue imposible localizarlo. No conseguimos respuesta a las numerosas llamadas que realizamos a su oficina y tampoco obtuvimos respuesta al correo enviado solicitando su colaboración. Por último, Sonia Rodríguez se mostró dispuesta y le enviamos el cuestionario por correo electrónico. Sin embargo, nunca obtuvimos una respuesta final.

Las entrevistas versaron sobre los mismos puntos. Primero, conocer cuál es la función de estas instituciones en emergencias sociosanitarias. Luego, saber si creen que es necesario establecer un flujo informativo entre los periodistas y los organismos de protección civil. Asimismo, indagamos en la posibilidad de determinar el periodismo de catástrofe como una especialización formativa. Por último, valorar su opinión sobre la cobertura informativa de catástrofes que han proporcionado los medios de comunicación en Canarias.

Una vez recogidos estos datos se procedió al análisis de los resultados de las entrevistas. Un paso esencial para la posterior puesta en común de las conclusiones.

## VIII. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Llegados a este punto, analizaremos las declaraciones de los distintos profesionales consultados. Para facilitar esta tarea hemos dividido sus testimonios en distintos puntos. El primero de ellos consiste en un pequeño resumen de la función que desempeña en su cargo o su institución. Aparte, obtuvimos su opinión sobre las siguientes cuestiones:

- Si en Canarias existe una buena cobertura informativa en emergencias sociosanitarias
- Si hay relación entre los organismos de protección civil y los periodistas
- Si el periodismo de catástrofe se debería incluir en la formación como una especialización
- Si los alumnos de cuarto de carrera cuentan con la posibilidad de realizar sus prácticas externas en estas instituciones.

Con respecto al HUC, Maty nos confirma que el protocolo a seguir en situaciones de crisis o emergencias sociosanitarias está recogido en el Plan de Comunicación del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias (HUC) para ofrecer una respuesta inmediata a una crisis sociosanitaria. Su acción siempre se hará de forma conjunta con el Gabinete de Comunicación de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, con el fin de evitar las alteraciones informativas que, si no se controlan desde el principio, pueden terminar afectando muy gravemente.

Además, en el Hospital Universitario de Canarias consideran que la labor periodística en situaciones de catástrofe es muy importante dado que la población ha de estar debidamente informada y son los medios de comunicación los encargados de ello. Por tanto, Maty defiende que la conexión entre los organismos de protección civil y los periodistas es fundamental: “un centro sanitario está expuesto continuamente a ser foco de atención mediática, y debe de proporcionar una rápida y rigurosa respuesta a los medios”. La salud nos afecta a todos y su tratamiento informativo puede despertar alarma social fácilmente, de ahí la importancia de que haya una conexión entre los distintos profesionales.

Asimismo, esta periodista considera que hay muy buenos periodistas en los medios de comunicación canarios que han realizado y realizan una cobertura de calidad cuando se han dado situaciones de emergencias sociosanitarias.

Félix Díaz explica que la Policía Local, el Servicio de Protección Civil y los Servicios Sociales forman parte de los denominados grupos de acción o grupos

operativos en situaciones de emergencias o crisis sociosanitarias. Díaz destaca que Santa Cruz es de los pocos ayuntamientos que tiene un Plan Municipal de Emergencias (PEMU) con un gabinete de información dedicado a ello, un aspecto que considera ideal y que debería de extenderse a otros municipios.

Aparte, existe un órgano que se activa solamente cuando hay alertas o catástrofes denominado Centro de Coordinación Operativa de la Administración Local (CECOPAL). De esta forma se evidencia que existe un flujo informativo entre los periodistas y la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife. Es más, el periodista Félix Díaz es el encargado de coordinar esa labor comunicativa diaria: “Yo recabo todos los datos de los servicios [...] por correo, Whatsapp, mensaje, teléfono llamadas, informes que del CECOPAL y yo organizo cómo distribuyo esa información”.

Una vez que posee la información de los distintos acontecimientos los distribuye a los medios de comunicación. Luego, la difunde a través de las redes sociales, en concreto, a través de Twitter ya que es “más informativo, más directo, permite la conversación con la gente, pero sobre todo economiza el lenguaje”. Este proceso implica la selección bajo criterios periodísticos, “hay cosas que decides que sí y cosas que decides que no con criterio informativo”.

A este respecto, Félix Díaz considera que en la cobertura informativa de catástrofes en Canarias es mejorable. Se atreve a decir que existe una tendencia a destacar la anécdota y no los datos. Aunque entiende que los datos no son divertidos o no atraen a tanto público, lo prioritario es informar de lo que pasa, dar recomendaciones, entender la situación y no las anécdotas. Un buen periodista también ha de salvaguardar los derechos de las víctimas “que muchas veces nos olvidamos y los medios de comunicación especialmente”.

También, subraya la tendencia a aumentar el morbo, vaciar el contenido y proporcionar una primicia aunque sea errónea. “La información ha dejado de ser un derecho para convertirse en un producto de mercado. [...] en los medios de comunicación han dejado de mandar los periodistas y mandan los economistas.” revela este periodista. Reconoce que las ventas y la publicidad han bajado pero el producto también se ha visto devaluado. Según Díaz, la información no es gratis.

Hay un montón de espabilados que ni siquiera son periodistas y que filtran información que no tiene ni pies ni cabeza pero llegan a la sociedad y eso en una situación de catástrofe o emergencias genera un ruido fatal.

Este responsable del Gabinete de Comunicación de la Policía Local señala que las redes sociales han sido, en gran parte, las causantes de esta tendencia. Las redes han banalizado la calidad de la información y cualquiera se cree que informar es solo es contar lo que sucede. Las audiencias se creen lo que le llega y los gabinetes de

comunicación pierden más tiempo en desmentir bulos y rumores que en generar información: “un bulo que tú no lo atajas es una bola de nieve que empieza a crecer y no sabes cuándo termina”,

Este periodista es consciente de que repetir las recomendaciones ante ciertas emergencias socio sanitarias puede ser aburrido. Por ejemplo en una alerta de vientos, “recordar a la gente que no se puede dar un paseo por el Parque García Sanabria o por el Parque La Granja” cae redundante, pero forma parte del ejercicio diligente del profesional de la comunicación.

El Gabinete de la Policía Local considera que es fundamental la conexión entre periodistas y los servicios de protección civil. Parten de una sintonía y una confianza previa entre los profesionales para que, al establecer unos pilares sólidos, el día de la catástrofe el flujo informativo sea eficiente y de mayor calidad. “Yo entiendo que la idea de que haya un gabinete constante es mucho mejor a, con todo respeto, aparecer como un paracaidista” añade. Esta sintonía se ve favorecida si los periodistas se especializaran en la cobertura de emergencias socio sanitarias.

La comunicación de crisis es un segmento que está creciendo y la tendencia es a una especialización para quienes quieran trabajar en esto, según Díaz. Los periodistas han de saber manejar el lenguaje y esta materia a priori. “Yo lo he aprendido de forma autodidacta, porque llegas a una institución como esta con un PEMU y te lo lees, aunque uno también aprende con la experiencia”. No solo han de conocer unas pautas sino que también han de conocer los derechos y los deberes al tratar información tan sensible como las de crisis socio sanitarias que tienen repercusiones para ellos y sus familiares.

Otra entrevistada, Laura Otero, expone que el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de Canarias activa los recursos necesarios para resolver cualquier emergencia ya sea sanitaria, de seguridad, de salvamento, extinción o rescate. Así, se integran los distintos servicios que forman parte de una emergencia: Servicio de Urgencias Canario, Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía Local, Bomberos y Grupo de Intervención en Emergencias. Este centro cuenta con un gabinete de prensa que se encarga de hacer difusión de su actividad a través de los medios de comunicación y redes sociales.

Ante una alerta socio sanitaria, el gabinete de prensa recopila la información inicial de la que se dispone, es decir, la información que proporciona la alerta del ciudadano y la que proporcionan los recursos de emergencias que hayan llegado al lugar. En caso de que el incidente sea de gran trascendencia social publican un flash informativo a través de las redes sociales, únicamente con la información confirmada y

contrastada. A partir de ese momento, los miembros del gabinete intervienen en los medios como portavoces, se elaboran las notas de prensa necesarias y se convoca a los medios a ruedas de prensa.

Esta responsable del gabinete de comunicación del Servicio de Emergencias 112 considera que es esencial la relación entre los periodistas y los organismos de protección civil. Tanto es así que, desde su gabinete, la comunicación con los medios es constante. Disponen de un teléfono de acceso a su gabinete de prensa sólo para medios de comunicación y disponible cada día del año. Los medios de comunicación contactan con el gabinete de prensa a diario para conocer si hay incidentes relevantes de los que informar. En caso de una catástrofe, ese contacto se intensifica porque a los medios locales y regionales se unen los nacionales e internacionales en muchas ocasiones.

Aparte, Laura Otero considera que la cobertura informativa en Canarias de crisis sociosanitarias en general es buena pero mejorable:

Si bien es cierto que algunos medios prefieren sus propias fuentes aunque no sean la oficiales, no es menos cierto que corren el riesgo de precipitarse y, por tanto, equivocarse dando por verdaderas informaciones que en minutos u horas después resultan ser falsas como ocurrió en el último incidente grave que tuvo lugar en Los Cristianos (Arona) donde se derrumbó un edificio y fallecieron 7 personas.

Con estas tres fuentes consultadas, se puede reflejar la situación de la cobertura informativa en emergencias sociosanitarias por parte de los organismos de protección civil. Pero, también, necesitamos conocer la cobertura desde el punto de vista periodístico. Para ello, profundizaremos en las declaraciones de Luis Serrano y Tinerfe Fumero.

Luis Serrano establece que el periodista debe ejercer su labor con rigor y la profesionalidad, huir del sensacionalismo y ayudar a hacer protección civil con sus artículos. De ahí que, la relación entre los profesionales de la comunicación y protección civil sea fundamental, percibiéndolos también como fuente principal de las noticias. Para el coordinador del Servicio de Emergencias 112 de Madrid una información de calidad en emergencias sociosanitarias debe cumplir una serie de criterios que son: rigor, contrastar las fuentes, verificar informaciones, respeto de la legislación vigente y de los derechos fundamentales de las víctimas y familiares, y tener especial cuidado con bulos y Fakes en redes sociales.

Cabe señalar que este periodista considera que la cobertura informativa en acontecimientos de esta índole es mejorable y que son pocos los buenos periodistas en este ámbito. Recalca que los periodistas no están formados y deben especializarse.

“Los estudios de periodismo deberían revisarse de arriba a abajo. La especialización en diferentes áreas debe ser un objetivo” añade.

En esta línea, Tinerfe Fumero explica que en una emergencia sociosanitaria la principal tarea del periodista es enterarse cuanto antes, lo que requiere un trabajo previo de captación de fuentes que implica años de experiencia en el sector. Lo segundo es comprobar la veracidad del aviso para establecer un diagnóstico adecuado de la importancia del suceso. A partir de ahí, depende de las características de esa crisis o emergencia. El grueso de una información está en los testigos de la misma, los servicios de emergencias y las administraciones relacionadas, que siempre se enriquece con las aportaciones del periodista desplazado al lugar de los hechos dado que además de recabar alguna de esas fuentes, añade las sensaciones propias de la cercanía.

De esta forma, Fumero considera que la relación entre los profesionales de comunicación y los organismos de protección civil es imprescindible. Incluso especifica que tal conexión no tiene por qué ser un obstáculo para desvelar la actuación anómala o errónea de un servicio de emergencias.

En la cobertura informativa de emergencia sociosanitarias de Canarias, Tinerfe Fumero admite que se han cometido errores. De acuerdo con este periodista, por un lado está el derecho a informar y el derecho de los ciudadanos a ser informados y por otro la intimidad de las personas, su honor y la presunción de inocencia. No hay límite tajante para esta ecuación compleja y “con el paso de los años prefiero quedarme corto que largo, no me gusta ver fotografías de las víctimas en los medios y evito las clásicas preguntas al vecino que nada aportan, a pesar de que se trata de prácticas extendidas” asegura.

En esta era de la inmediatez la precipitación es otro temible enemigo para la profesión, y más con la crisis del sector que, al coincidir con la general, se ha cobrado una cantidad enorme de puestos de trabajo en las Islas, lo que sin duda exacerba la presión, según este periodista. A pesar de ello, garantiza que en Canarias hay excelentes periodistas a la hora de cubrir situaciones de emergencias. En cuanto a si se debe considerar el periodismo una especialización, Tinerfe Fumero no se muestra tajante. Afirma que como en cualquier profesión, se aprende trabajando y con la experiencia. “Es bueno contar con una base académica, y en este oficio incluso es saludable tener estudios más allá del periodismo” enuncia.

En resumen, observamos que las opiniones de estos profesionales en cuanto a la cobertura informativa en situaciones de emergencias o crisis sociosanitarias de Canarias se asemeja. Para reflejarlo de forma gráfica, hemos elaborado una serie de

tablas. Así podremos detallar minuciosamente las semejanzas y las diferencias y, por tanto, la opinión común desde no solo, el ámbito periodístico sino también desde el ámbito de protección civil. El resultado de las declaraciones ha sido el siguiente:

	<b>Gestión de la Información</b>	<b>Relación entre periodistas y organismos de protección civil</b>	<b>Periodismo de catástrofe como especialización</b>	<b>Cobertura de situaciones de emergencias en Canarias</b>
<b>Maty Claverie (HUC)</b>	Plan de Comunicación del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias	Fundamental	Sí	Hay buenos profesionales
<b>Félix Díaz (Policía Local)</b>	Plan Municipal de Emergencias	Fundamental	Sí	Mejorable
<b>Laura Otero (112)</b>	Gabinete de Comunicación	Fundamental	Sí	Mejorable

	<b>Gestión de la Información</b>	<b>Relación entre periodistas y organismos de protección civil</b>	<b>Periodismo de catástrofe como especialización</b>	<b>Cobertura de situaciones de emergencias en Canarias</b>
<b>Luis Serrano (Periodista)</b>	Huir del sensacionalismo y ayudar con sus artículos a hacer protección civil  Rigor, contrastar las fuentes, verificar informaciones, evitar bulos y Fakes en redes sociales	Necesaria	Sí	Mejorable
<b>Tinerfe Fumero (Periodista)</b>	Importante el trabajo previo de captación de fuentes para dar las primicias de las emergencias sociosanitarias  Respetar los derechos fundamentales de las víctimas	Imprescindible	Se aprende con la experiencia	Mejorable

Como apreciamos en la Tabla 1, los organismos de protección civil a los que hemos consultado poseen un plan de comunicación que está directamente relacionado con los medios de comunicación. No solo consideran que es imprescindible la relación entre estos dos ámbitos profesionales, sino que, actualmente mantienen un canal abierto de información. Además, Félix y Laura Otero coinciden en que la cobertura en situaciones de crisis y emergencia sociosanitarias es susceptible a ser mejorada mientras que Maty Claverie afirma que existen grandes profesionales en este entorno.

En la Tabla 2, los periodistas entrevistados explican qué criterios debe emplear un periodista al cubrir un acontecimiento de estas características: rigor, contrastar las fuentes, verificar informaciones, establecer relación con las fuentes informativas, respetar los derechos fundamentales de las personas y la legislación vigente y evitar bulos. Además, consideran que la relación entre los profesionales de la comunicación y los organismos de protección civil es necesaria. En concreto, Tinerfe Fumero defiende que los periodistas deben poseer una formación académica pero que realmente aprenden con la experiencia mientras que Luis Serrano es tajante y opina que la cobertura de catástrofes ha de ser estudiada como una especialización. Aún así, ambos afirman que todavía queda mucho que recorrer en esta materia y que la cobertura informativa de emergencias sociosanitarias ha de mejorar en beneficio de la sociedad.

Aparte, con nuestro proyecto hemos querido obtener estrategias aplicables a la vía académica. Con este objetivo, hemos indagado si existen alumnos de 4º curso del Grado de Periodismo de la Universidad de La Laguna realizando sus prácticas en los organismos de protección civil. Los entrevistados coinciden que ningún alumno de la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación ha realizado sus prácticas en sus organismos pero que sería una opción muy enriquecedora.

Maty afirma que el HUC destaca por su actividad formativa y por el número de alumnos que acoge anualmente para llevar a cabo las prácticas en el centro hospitalario gracias a los convenios firmados. De este modo, si hay alumnos del Grado de Periodismo interesados en la labor que se realiza desde este Gabinete de Comunicación, estarían encantados de recibirlos.

En este sentido Félix Díaz, ya lo ha intentado. Nos comenta que ha hablado con la decana de la facultad para agilizar los trámites del convenio y ha recibido "largas". La causa es que la universidad no encuentra el convenio firmado con el Ayuntamiento de Santa Cruz. Para este periodista el Gabinete de Comunicación de la Policía Local es una propuesta bastante interesante para las PEE con la posibilidad de generar contenidos audiovisuales, no solo escritos.

Laura Otero, por su parte, opina también que sería una buena propuesta pues se trata de gabinetes en los que se aprende a trabajar con información muy sensible, que tiene que ser dosificada y que tiene que respetar los tiempos de la gestión de la emergencia. De forma gráfica, los resultados serían los siguientes:

<b>Tabla 3. Prácticas Externas en Empresas</b>			
	<b>Hospital Universitario de Canarias</b>	<b>Policía Local</b>	<b>Servicio de Emergencias 112</b>
<b>Existencia de acuerdos</b>	No	No, aunque lo han intentando	No
<b>Posibilidad de acuerdos</b>	Sí. Estarían encantados de recibir alumnos del Grado de Periodismo	Sí. Creen que este gabinete es una escolita y unas prácticas bastantes interesantes	Sí. Lo consideran una buena propuesta pues se aprende a trabajar con información muy sensible

En definitiva, la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Información no posee convenios firmados para que los alumnos cursen, el último año, su asignatura Prácticas Externas en Empresas en organismos de protección civil. Sin embargo, los profesionales coinciden en que sería una buena propuesta y aportaría a los periodistas en formación diferentes estrategias y pautas sobre cómo actuar en emergencias sociosanitarias.

## IX. CONCLUSIONES

A continuación exponemos las conclusiones a las que hemos llegado a partir de los resultados obtenidos, poniéndolas en relación con las hipótesis.

1. No se ha ofrecido una interpretación veraz, rigurosa y, en definitiva, periodística, del origen, causas, evolución, consecuencias en situaciones de emergencias sociosanitarias. Cuando los medios de comunicación se encuentran en condiciones de ofrecer una explicación del acontecimiento, la catástrofe ha dejado de ser noticia.
2. La mala praxis periodística en la cobertura de catástrofes se ha incrementado con las redes sociales. El ritmo de producción informativa se ha visto modificado con la era de Internet y se lucha por dar la primicia. Esto implica informaciones no contrastadas y la difusión de bulos y rumores.
3. Prima la banalización de contenidos a favor de las cifras monetarias. Como resultado de la privatización y concentración en pocas empresas de los medios de comunicación, los contenidos se ofrecen en clave de espectáculo y son tratados como simples mercancías. Impera la rentabilidad económica antes que otros objetivos de interés social.
4. No se respetan los derechos fundamentales de las personas. En muchas ocasiones, cuando confluyen el derecho a la libertad de información y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, los periodistas tienden a difundir material de gran impacto como resultado del nuevo modelo de negocio.
5. No existe una formación específica para los profesionales de la comunicación en materia de crisis y emergencias sociosanitarias.
6. Los alumnos del Grado de Periodismo de la Universidad de La Laguna no han cursado sus prácticas de cuarto curso en organismos de protección civil.

Teniendo en cuenta las conclusiones anteriores, queda refutada la hipótesis que señala que en Canarias la cobertura informativa en situaciones de crisis o emergencias sociosanitarias es de calidad. La mayoría de profesionales entrevistados reconocen que la cobertura informativa en el archipiélago es susceptible a ser mejorada. Los periodistas han difundido datos e informaciones erróneas que no se han corregido posteriormente, se han propagado bulos y rumores y se ha utilizado como recurso el sensacionalismo y el morbo atacando a la parte emocional de la sociedad.

En cambio, la segunda hipótesis que afirma la existencia de un flujo informativo y de coordinación entre los organismos de protección civil y los medios de comunicación la consideramos cierta. Los periodistas y estos organismos se han percatado de la importancia de establecer un canal de comunicación en aras de proporcionar una cobertura informativa de calidad a la sociedad. En la actualidad, los organismos de protección civil reconocen dentro de sus planes de comunicación a los medios de comunicación como parte fundamental y viceversa. Es decir, los medios de comunicación acuden a ellos como fuente principal de información.

Por último, rechazamos la tercera hipótesis que enuncia que La Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación de la ULL tiene establecidas conexiones con organismos de tipo social a la hora de realizar las prácticas externas empresas de cuarto curso. Aunque los organismos de protección civil se muestran dispuestos a recibir alumnos, no existen acuerdos con esta facultad de la Universidad de La Laguna. Incluso Félix Díaz destaca que desde la Policía Local se han puesto en contacto con decanato del Grado de Periodismo para agilizar los trámites y se han encontrado con obstáculos impuestos por los docentes encargados de ello.

De esta forma hemos alcanzado todos los objetivos de nuestro proyecto. Hemos determinado que la cobertura en situaciones de crisis y emergencias socio-sanitarias, en muchas ocasiones, no es de calidad. Los periodistas han de ser conscientes de todos los factores que aglutinan estos acontecimientos (aludimos a la confluencia de derechos y deberes) para poder proporcionar una información de calidad, rigurosa y responsable. A su vez, hemos desentrañado la articulación comunicativa existente entre el ámbito de protección civil y los medios de comunicación y hemos comprobado que existe un canal de comunicación abierto. Referente a la vía académica, hemos conseguido aportar datos de interés a la hora de cursar las PEE en el Grado de Periodismo de la Universidad de La Laguna. Nuestro fin es que los docentes puedan ofrecer una formación más completa y diversa al alumnado.

En resumen, los periodistas y los organismos de protección civil se han percatado de la importancia de establecer un flujo informativo en beneficio de la sociedad. Este factor, sin duda, contribuirá a difundir informaciones de calidad y a ejercer de forma diligente la labor comunicativa. La infracción de la norma de derecho y la responsabilidad, redundaría en una devaluación de la imagen del medio de comunicación, del periodista y, por ende, del ejercicio de la profesión periodística, como también afectaría negativamente a la sociedad ya que se convertiría en la gran perjudicada al no ser informada adecuadamente.

Así, este Trabajo Fin de Grado nos ha permitido adquirir una serie de aptitudes recogidas en el plan de estudios de esta asignatura. Las competencias básicas las damos por cubiertas en el transcurso de los cuatro años de carrera y así quedan reflejadas tanto en la construcción como en la elaboración de esta investigación. Aparte, hemos buscado, seleccionado y jerarquizados diferentes documentos de utilidad y hemos contrastado y evaluado líneas de trabajo de otros investigadores. Una tarea que ha devenido de la elaboración del marco teórico, los antecedentes y el contexto actual, cumpliendo así con las competencias generales. En relación con las competencias específicas, hemos identificado los conceptos y los principios metodológicos de la investigación científica, hemos contribuido a aportar datos sobre la cobertura de catástrofe en Canarias y hemos identificado los factores que explican la organización y dinámica de esto acontecimientos. Por lo tanto, damos por alcanzados también los objetivos que corresponden a la elaboración de un proyecto de esta envergadura.

En definitiva, los resultados de esta investigación han sido concluyentes a la hora de determinar la cobertura informativa en emergencias o crisis socio-sanitarias. Pero todavía queda mucho que recorrer en esta materia para lograr una cobertura de calidad y responsable. Además, la mayoría de profesionales barajan y optan por la posibilidad de que el periodismo de catástrofe sea estudiado como una especialización.

## **9. Discusión**

Somos conscientes de que quedan sin cerrar varias interrogantes sobre el asunto en cuestión al limitarnos no solo a Canarias sino también a una pequeña muestra de profesionales. De ahí que nuestro propósito en este capítulo sea invitar a otros investigadores a que continúen nuestra línea de investigación con el fin de aportar seguridad y conclusiones en este ámbito poco estudiado pero de vital importancia para los profesionales de la comunicación y para la sociedad.

## X. BIBLIOGRAFÍA

ASCENCIO, Carlos Lozano (2015): "El sensacionalismo de los riesgos y las catástrofes: un siglo en los relatos periodísticos". *Revista Internacional de Historia de la Comunicación*, 5, pp. 35-51.

[http://revistainternacionaldehistoriadelacomunicacion.org/component/k2/item/download/224\\_d1532e940d55178132653177ed75f668](http://revistainternacionaldehistoriadelacomunicacion.org/component/k2/item/download/224_d1532e940d55178132653177ed75f668)

BONETE PERALES, E. (coord.) (1995). *Éticas de la información y deontologías del periodismo*. Madrid, Tecnos.

CAMPOS OCAMPO, MELVIN (2009). "Métodos y Técnicas de la investigación académica". Universidad de Costa Rica, Curso Integrado de Humanidades.

CAMPS, Sibila (1999): *Periodismo sobre catástrofes*. Buenos Aires, Ediciones Paulinas.

CEBRIÁN, M (1998) *Información televisiva. Mediaciones, contenidos, expresión y programación*. Madrid, Editorial Síntesis.

CROVI, Delia y LOZANO, Carlos (2005) *Calidad frente a Incertidumbre: miedos y riesgos por ver la televisión*. *Comunicar*, 25.

<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/6753>

DORTA ANTEQUERA, Pedro (2007): "Catálogo de riesgos climáticos en Canarias: amenazas y vulnerabilidad". *Geographicalia*, 51, pp. 133-166.

GARCIA DE TORRES, Elvira y NICASIO VAREA, Blanca (2012): "La vigencia de los patrones clásicos de cobertura de las catástrofes naturales en la era de Internet". *Correspondencias & Análisis*, 2.

García Santamaría, J.V. (2010): "Crisis del periodismo de fuentes. Las prácticas del periodismo en España en el accidente de Spanair". *Revista Latina de Comunicación Social*, 65, pp. 516-537.

HIGHT, Joe y SMYTH, Frank (2003): *Tragedias & Periodistas. Guía para una cobertura más eficaz*. New York, Dart Center for Journalism & Trauma and Columbia University. <http://dartcenter.org/files/TragediasYPeriodistas.pdf>

LARRONDO URETA, Ainara (2006): "Del impacto mediático al olvido: la pérdida de interés noticioso como indicador de la deshumanización de los medios". *Revista Latina de Comunicación Social*, 61.

LOZANO ASCENSIO, Carlos (2009): "Periodismo de catástrofes: La actualidad informativa como fuente de incertidumbres", en Carolina MORENO (ed.): *Comunicar*

los riesgos. *Ciencia y tecnología en la sociedad de la información*. Madrid, Biblioteca Nueva, pp. 231-248.

MARZOL JAÉN, María Victoria y MAYER SUÁREZ, Pablo (2012): Algunas reflexiones acerca del clima de las Islas Canarias. *Nimbus*, 29-30, pp. 399-416.

MENESES FERNANDEZ, María Dolores; ALARCÓ HERNÁNDEZ, Antonio y MENESES FERNÁNDEZ, María Milagrosa (2009): "Los principios deontológicos y la difusión periodística de las urgencias médicas", en A. Alarcó Hernández y Milagros Meneses Fernández (eds.), *Las urgencias y los medios de comunicación*, pp. 367-374.

MENESES FERNANDEZ, María Dolores (2009): "Repercusión del tratamiento de las urgencias por parte de la prensa", en A. Alarcó Hernández y Milagros Meneses Fernández (eds.), *Las urgencias y los medios de comunicación*, pp. 361-366.

MENESES FERNÁNDEZ, María Dolores (2007): "En torno al Periodismo especializado. Consensos y disensos conceptuales". *Anàlisi*, 35, pp. 137-152.

NOGUERA VIVO, José Manuel (2006): "El framing en la cobertura periodística de la catástrofe: las víctimas, los culpables y el dolor". *Sphera Pública*, 6, pp. 193-206. <http://www.redalyc.org/pdf/297/29700612.pdf>

Organización Panamericana de la Salud OP (2011): *Manual periodístico para la cobertura ética de las emergencias y los desastres*. <http://fcic.periodistes.org/wp-content/uploads/2013/11/tragedias-periodistas.pdf>

QUESADA, Montse (2007). *Periodismo de sucesos*. Madrid, Editorial Síntesis.

RAMIREZ, Txema (1995): *Gabinetes de comunicación. Funciones, disfunciones e incidencias*. Barcelona, Bosch.

RODRÍGUEZ CÁRCELA, Rosa y MARTÍN RUIZ, M. Ángeles (2003): "Periodismo de catástrofes: el 11 de septiembre. Análisis del suceso y experiencias vividas". *Ámbitos*, 9-10, pp. 567-596.

RODRÍGUEZ, Pepe y ODRIOZOLA FARRÉ, Begoña (2012): "Catástrofes y periodismo: el relato, los escenarios, las interacciones y las necesidades prácticas y psicológicas de todos los implicados". *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 18 (2), pp. 577-594. <http://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/41033>

SALAVERRÍA, Ramón (coord.) (2006): *Los cybermedios ante las catástrofes: del 11-S al 11-M. Cobertura informativa del 11-M*. Pamplona: EUNSA, pp. 29-45 [http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/5125/1/los\\_cibermedios\\_ante\\_las\\_catastrofes\\_del\\_11S\\_al\\_11M.pdf](http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/5125/1/los_cibermedios_ante_las_catastrofes_del_11S_al_11M.pdf)

SOLANO SANTOS, Luis Felipe (2012): "La responsabilidad social de los medios de comunicación ante el conflicto y la catástrofe". *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 18(2), pp. 613-622. <http://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/41035>

## XI. ANEXOS

Para la realización de este TFG se ha consultado la documentación siguiente:

### Sitios web:

- ❖ Portal web de Luis Serrano: <http://luiserranor.com/>
- ❖ Portal web información de emergencias: <http://informaciondeemergencias.blogspot.com.es/>

### Textos periodísticos:

- ❖ *Pánico en Tenerife tras dos terremotos sin consecuencias*. EL PAÍS, 10 de mayo de 1989. Tenerife. [http://elpais.com/diario/1989/05/10/espana/610754423\\_850215.html](http://elpais.com/diario/1989/05/10/espana/610754423_850215.html)
- ❖ *El terremoto más grande que soportaron las Islas fue en Tenerife en 1989 con 5,3 grados*. Gomeranoticias.com, 4 de enero de 2016. Canarias. <http://www.gomeranoticias.com/2016/01/04/el-terremoto-mas-grande-que-soportaron-las-islas-fue-en-tenerife-en-1989-con-53-grados/>
- ❖ *Dos automovilistas mueren arrollados por un camión que perdió los frenos*. EL PAÍS, Marta Cantero, 18 de febrero de 1998. Tenerife. [http://elpais.com/diario/1998/02/18/espana/887756420\\_850215.html](http://elpais.com/diario/1998/02/18/espana/887756420_850215.html)
- ❖ *Dos muertos y ocho heridos al arrollar un camión a nueve vehículos en Tenerife*. EL MUNDO, 17 de febrero de 1998. Nacional. <http://www.elmundo.es/elmundo/1998/febrero/17/nacional/accidente.html>

### Normativa legal:

- ❖ Artículo 9 y 10 de la Constitución Española de 1978,
- ❖ Ley de Protección Civil 2/1985, Artículo 4. Punto 6 y Artículo 12.
- ❖ Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, Norma Básica de Protección Civil punto p.
- ❖ Ley General de Sanidad 14/1986 de 25 de abril.
- ❖ Directriz Básica Emergencia por incendios forestales (1993).
- ❖ Directriz Básica Riesgo de Inundaciones (1995)
- ❖ Directriz Básica Riesgo sísmico (1995) Modificación (2004)
- ❖ Directriz Básica Riesgo Volcánico (1996)
- ❖ REAL DECRETO 967/2002, de 20 de septiembre.
- ❖ Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.
- ❖ Plan Estatal para Emergencias por Incendios Forestales.