

Redes sociales en emergencias

Juan Luis de Castellví Guimerá

Técnico en Emergencias Sanitarias. Las Palmas. España.

 @jldecastellvi

Actualmente, las redes sociales se han convertido en el punto de referencia para muchos ciudadanos en España. Especialmente en casos de emergencia.

Cuando en el caos de una situación aparecen informaciones por diversos canales (Whatsapp, Twitter, Facebook e incluso medios de comunicación que indican versiones dispares de lo que ha sucedido), ¿a quién podemos recurrir para estar seguros de la veracidad de la información que manejamos? ¿A quién debemos hacer caso si estamos en el área de la catástrofe?

Hoy en día, casi todos los ciudadanos pueden acceder a internet desde sus casas o sus dispositivos portátiles (tabletas o teléfonos inteligentes), de modo que la mayoría recurre a redes como Twitter, donde en tiempo real pueden informarse de prácticamente cualquier cosa que suceda.

Pero ¿qué es Twitter y cómo funciona?

Twitter es una red de microblogging en la que cualquiera se puede dar de alta de manera gratuita y empezar a publicar sus propios mensajes. Tiene ciertos límites, como la cantidad de caracteres que se pueden escribir en cada tuit (mensaje), que no pueden superar los 140. Así mismo, no se puede publicar el mismo mensaje de modo continuado sin que se considere SPAM y se nos bloquee la cuenta. Pero ¿quién nos lee y a quién podemos leer? En principio, tras crear nuestra cuenta podemos leer a cualquiera que ya publique en Twitter; para ello debemos empezar a seguirles, es decir, tenemos que seleccionar las cuentas que queremos leer. Hay algunas excepciones, porque hay gente que bloquea su cuenta (aparece un candado junto al nombre del usuario), y solo se puede acceder a ella tras solicitarlo expresamente y que el propietario autorice dicho acceso, como si de una petición de amistad en Facebook se tratara. Pero no es lo habitual, y es algo contrario a la filosofía de uso de Twitter, que se basa en compartir información y mensajes con los demás usuarios.

Entonces, ¿quién me lee a mí? Eso es algo más complejo. Nada más empezar no nos lee nadie. Porque nadie sabe que tenemos una cuenta en Twitter. De hecho, hay mucha gente que no supera la primera semana porque le parece aburrido o difícil. ¿Cómo se consiguen seguidores o lectores? Participando e interactuando con las personas a las que seguimos nosotros. Si publicamos comentarios de interés en esas conversaciones, poco a poco esa gente podrá tener interés en seguirnos. Cada uno debe decidir qué campo de interés tiene en Twitter o qué uso quiere darle. Si hablamos de animales de compañía, nos seguirá un tipo de personas diferente que si hablamos de emergencias, por ejemplo.

Cuando se encuentra algo de interés, además de poder responder, tenemos la opción de difundirlo mediante la opción RT o retuit, que consiste en que ese comentario se publicará en nuestra de Twitter pero respetando el nombre de su autor. De este modo podemos dar publicidad a información interesante entre nuestros seguidores. A su vez, si otros nos retuitean a nosotros, nuestro mensaje llega a todos sus seguidores. Es otro modo de llegar a más gente en cada mensaje. Así se nos conoce y otras personas tienen la opción de seguirnos si así lo desean.

Para tener una presencia real en Twitter no basta con empezar un día a publicar. Hay que publicar a diario, hay que publicar información contrastada e interesante, fomentar el diálogo y la comunicación, e ir ganando seguidores poco a poco. La credibilidad se gana con el tiempo. Nadie se fía –o no debería– de una cuenta recién creada que pretende dar información de interés público. Si no se sabe quién está detrás, no genera confianza.

¿Qué pueden hacer los servicios de emergencias al respecto?

La respuesta es evidente: han de tener presencia en dichas redes sociales, pero no vale de cualquier modo.

Está bien demostrado que la confianza hay que ganársela. Internet es una fuente inagotable de invenciones y engaños (lo que se suele llamar *fake* o bulo). Es habitual que en caso de catástrofes empiece un baile de cifras de heridos y muertos, falsas imágenes que son de otro lugar u otra fecha, avisos de suspensión de actividades que no se han producido y un largo etcétera. Además, hay personas que buscan notoriedad y empezarán a dar información como si se tratara de una fuente oficial, normalmente copiando información real pero sin citar la fuente, atribuyéndosela. El riesgo mayor de estas cuentas es que mezclen entre los mensajes reales copiados sus propias fantasías, colaborando en la difusión de falsa información.

Así, para lograr obtener la confianza del público no basta con crear la cuenta durante una crisis y empezar a publicar información, tiene que haber una presencia continua en las redes para poder informar con rigor cuando se presente una emergencia. Por mucho que sea la cuenta de un servicio 1-1-2, si no lleva tiempo funcionando no tendrá seguidores cuando se produzca una catástrofe, de modo que sus publicaciones no llegarán a nadie y no cumple su objetivo de informar. Por lo tanto, es fundamental la presencia de los servicios públicos de emergencias en las redes, para que todo el mundo tenga su referente dependiendo de la información que necesite.



Figura 1. Lista de cuentas de los 1-1-2 españoles y número de seguidores. Información actualizada el 16 de febrero de 2015.

Esto es útil porque cada vez más gente recurre a las redes sociales para buscar la información, y además evitamos la saturación de llamadas al 1-1-2 solo para saber qué está ocurriendo.

Una de las ventajas fundamentales de las redes sociales es la inmediatez de la información. Pero también tienen sus riesgos. Una vez que se hace retuit (RT), aunque se puede deshacer, esa información, ya ha llegado a muchas personas. Y si ha habido algún error en dichos datos, a lo mejor la rectificación no llega al mismo número de gente, porque hay tal cantidad de mensajes cada minuto que en ocasiones es virtualmente imposible seguirlos todos. Aprovechando esta circunstancia también aparecen personas sin escrúpulos que lanzan información falsa, como peticiones de material en una zona de riesgo, llamamiento a voluntarios, datos falsos de víctimas, imágenes de otras catástrofes similares, etc. ¿Cómo distinguir, por tanto, la información correcta de la incorrecta? ¿Qué hacer con la información que leemos en Twitter o Facebook?

El primer paso, y el más importante, es seguir cuentas serias y rigurosas. Empezando por las cuentas oficiales del 1-1-2 de cada comunidad autónoma (fig. 1), cuerpos policiales, organismos oficiales, etc. A continuación, en cuanto a emergencias se refiere, cuentas de confianza, ya sea porque representan a

organizaciones que conocemos, o porque son cuentas personales de miembros de los servicios de emergencias con cierto renombre en los que sabemos que podemos confiar. Además, podemos seguir a quien queramos, pero debemos poner en cuarentena cualquier información sobre emergencias que provenga de una fuente que no consideremos de plena confianza en la materia. Durante una catástrofe hay que buscar la confirmación de los datos en la fuente correspondiente, no vale que alguien publique "He oído que hay 30 muertos", "Un amigo me confirma que..." o "El cuñado de mi primo ha dicho...". Otro factor que nos puede ayudar a distinguir la información falsa es que el mensaje contenga faltas de ortografía, una foto que parece descargada de internet, o que carezca de enlace a una web oficial. Normalmente, los mensajes de fuentes oficiales incluyen un enlace a su página web, donde se amplía la información con una nota de prensa.

La gestión de cada tipo de emergencia viene determinada por los planes territoriales de emergencias, que indican los niveles de alerta y quién es el responsable en cada momento. Basándonos en dichos planes podemos saber con quién contrastar la información. Dependiendo del organismo que lleve la voz cantante, deberemos prestar más atención a la cuenta de

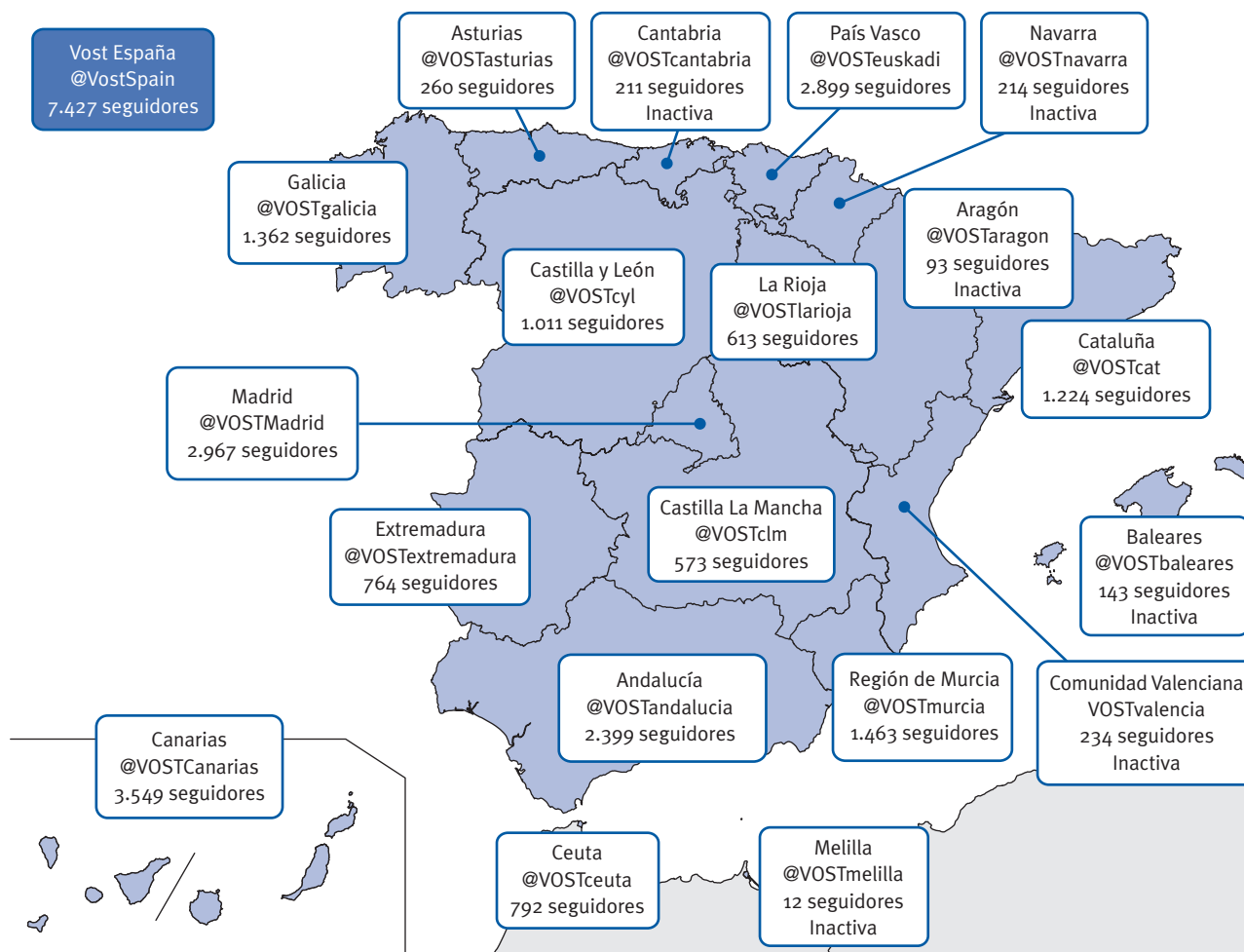


Figura 2. Equipos VOST y número de seguidores. Información actualizada el 16 de febrero de 2015.

la policía, a la de los organismos de una provincia concreta o a la del 1-1-2 de una comunidad autónoma.

Si la emergencia está en un nivel 2 (regional), sabemos que debemos recurrir a fuentes informativas de ese nivel (el 1-1-2 es de la comunidad autónoma). Si está a nivel municipal, podemos seguir la cuenta del ayuntamiento, la policía local o protección civil municipal. Y así sucesivamente.

Así mismo, en España funciona una red de voluntarios digitales de emergencias conocida como Equipos VOST (Virtual Operation Support Teams) (fig. 2), que trabajan coordinados con los servicios públicos de emergencias, de modo que son un canal de información valioso al que seguir en caso de que haya cualquier tipo de catástrofe. Básicamente se dedican a dar información verificada y a detectar los bulos para desmentirlos antes de que obtengan demasiada difusión. Una labor que hacen con mucha eficacia.

¿Qué otras opciones tenemos? Hay cuentas oficiales de información meteorológica de la Agencia Española de Meteorología, algo imprescindible en caso de una alerta por fenómeno meteorológico adverso (FMA); los distintos cuerpos policiales también tienen sus cuentas en la red, y prácticamente todos los servicios de emergencias tienen ya presencia digital.

Hay servicios de emergencias que han sido pioneros, como el 1-1-2 de Madrid (@112CMadrid), cuya cuenta fue la primera en abrirse en Twitter, de la mano del periodista especializado en emergencias Luis Serrano. Gracias a su liderazgo se puso en marcha un nuevo modo de entender la comunicación en emergencias. Con presencia continua en las redes, información en tiempo real y respuesta al ciudadano respecto a sus dudas. A partir de ahí fueron siguiendo su estela los demás servicios 1-1-2 de España. Actualmente, la cuenta con mayor número de seguidores, también llamados por su término inglés *followers*, es la cuenta del 1-1-2 de las Islas Canarias (@112Canarias), seguida de cerca por la de Madrid (fig. 1).

Por tanto, si queremos estar bien informados y ser una fuente de confianza para nuestros seguidores, debemos estar seguros de la veracidad de nuestras fuentes y de la información que publicamos. Cada vez que nos llegue una cadena de Whatsapp indicando una catástrofe o un nuevo caso de ébola, conviene consultar con las cuentas relacionadas antes de difundir esa información. Por ello, hemos de seguir cuentas oficiales o de plena confianza (tabla 1), y leer bien antes de retuitear y difundir una información. En caso de duda siempre debemos preguntar a la cuenta de referencia. Y por supuesto,

Tabla 1. Otras cuentas oficiales de interés

Agencia Estatal de Meteorología: @AEMET_Esp
Bomberos de Cataluña: @bomberscat
Bomberos de Valencia: @BombersValencia
Cruz Roja Española: @CruzRojaEsp
Cuerpo Nacional de Policía: @policia
Dirección General de Protección Civil de Cataluña: @emergenciascat
Dispositivo para prevención y extinción de incendios en Andalucía: @Plan_INFOCA.
Ertzaintza: @ertzaintzaEJGV
Guardia Civil: @GuardiaCivil
Mossos d'Esquadra: @Mossoscat
Servicio Municipal de Emergencias de Madrid: @EmergenciasMad
Unidad Militar de Emergencias: @UMEGob

Tabla 2. Cuentas gestionadas por reputados profesionales de las emergencias

Andrés López: @pelluzo
Aurelio Soto: @AureSoto
Esther Gorjón: @jesterhanny
Información de emergencias y redes sociales: @iRescate
Información sobre emergencias en España: @Emergencias112, @InfoEmerg
José María Cepeda: @ChemaCepeda
Josep Lluís Pouy: @jlpouy
Luis Serrano: @LuisSerranoR
María Luisa Moreo: @MariaLuisaMoreo
Pilar Limón: @PilarLimon
Sergio Delgado Molina: @sergiodelgado76
Socorrismo acuático: @Emergencias7000

podemos cometer un error; en tal caso simplemente hay que asumirlo, reconocerlo, disculparse y tratar de subsanarlo del mejor modo posible.

Cuentas recomendadas por el autor por su especial interés en sanidad y emergencias

Todas las cuentas listadas en la tabla 2 son gestionadas por reputados profesionales de la comunicación en emergen-

cias: especialistas en seguridad y emergencias, periodistas que gestionan cuentas de entidades públicas de emergencias (1-1-2, bomberos, etc.) o cargos del sector público. Por supuesto, solo dan información contrastada y son una fuente fiable en caso de tener que contrastar información en las redes sociales.

Y por último, pero no menos importante, para acceder a los artículos que se han publicado en internet de esta revista: @Zona_TES.