

temas

Los flujos de información de las catástrofes aéreas

YOLANDA MARTÍN GONZÁLEZ



2 5 de julio de 2000, el avión Concorde de la compañía Air France se estrella en el aeropuerto parisino de Roissy falle-



ciendo los 113 pasajeros que iban a bordo; 20 de agosto de 2008, el avión MD-82 de la compañía Spanair sufre un accidente en el momento de despegue en el aeropuerto de Madrid-Barajas y mueren los 172 ocupantes; 24 de marzo de 2015, el Airbus A 320 que hacía la ruta Barcelona-Düsseldorf se estrelló en una región escarpada a 3.000 m de altitud en Los Alpes franceses falleciendo 180 personas.

Cuando se produce una catástrofe de este tipo, uno de los problemas que surge en los primeros momentos es la falta de información fiable y la incertidumbre con respecto a la magnitud de los daños causados. La información sobre el número de víctimas y de supervivientes, así como, las causas y circunstancias que rodean el accidente, se convierten en los interrogantes a los que hay que dar respuesta urgente. En esos instantes de incertidumbre y desasosiego lo que se reclaman son datos, datos y más datos.

Las catástrofes aéreas acaecidas en los últimos cinco años han puesto especialmente en evidencia una sobredemanda de información por parte de una sociedad que está permanentemente conectada. Así, por ejemplo, la transparencia, la información, la comunicación constante y la atención prioritaria a las víctimas, han sido las claves de la buena gestión de la compañía Lufthansa en la crisis originada por el accidente aéreo del avión de Germanwings el pasado mes de marzo. Los datos coyunturales y técnicos fueron ofrecidos de forma constante y continua por la compañía, lo que servía para completar la versión oficial facilitada por la fiscalía y también para desmentir los bulos que iban apareciendo, sobre todo en las redes sociales y en los medios de comunicación.

En esas circunstancias especialmente dramáticas, la infor-

mación sobre lo acontecido tiene su origen en distintos puntos y fluye en varias direcciones, por lo que es necesario poner en marcha mecanismos que respondan a las necesidades informativas de todos los agentes afectados. Los especialistas indican que en estas situaciones existe una necesidad de conocer absolutamente todo sobre el accidente, sin embargo, la información debe ofrecerse en dosis adecuadas y cuando sea conveniente. En primer lugar, las listas de pasajeros, después, los datos de la aeronave, la trayectoria de los pilotos, las causas del siniestro y finalmente, los datos estadísticos y coyunturales que devuelvan la confianza en la aerolínea y en el transporte aéreo.

La información procederá de varias fuentes: las autoridades gubernamentales del país en el que se ha producido la catástrofe, la policía y los responsables judiciales encargados de la investigación, la compañía aérea operadora del vuelo, las comisiones de investigación y los medios de comunicación. De este modo, convergerán distintos flujos de datos: institucionales, policiales, corporativos, técnicos, judiciales y periodísticos.

Según la normativa internacional, el accidente debe ser investigado por el gobierno con jurisdicción en el país donde cae la aeronave. En la mayoría de las catástrofes aéreas existen distintos países implicados. Por ejemplo, en el caso del accidente ocurrido en los Alpes, Francia es el Estado responsable de la investigación por haber ocurrido el siniestro en su territorio, por lo que fue el primer ministro francés François Hollande quien aportó las primeras informaciones sobre lo sucedido. Sin embargo, esa información había sido facilitada previamente por la policía que toma el mando en las operaciones de respuesta a cualquier catástrofe y que va

suministrando los datos a las autoridades correspondientes. Es el cuerpo policial el que realmente controla los flujos de la información extraída sobre el terreno y se encarga de delimitar el lugar de los hechos, de la identificación y transporte de las víctimas o de preparar documentación sobre el número de heridos con su estado e identidad. La policía lleva a cabo su tarea siguiendo pautas de actuación establecidas a nivel internacional por organiza-

ciones policiales como la Interpol, entre otras.

La compañía aérea constituye otra importante fuente de información al que ser quien posea los datos sobre las características técnicas de la aeronave siniestrada, el curriculum profesional de los pilotos, estadísticas de siniestralidad de la aerolínea, etc. En la gestión de una crisis como es una catástrofe aérea, la información transmitida por la compañía a los *stakeholders*, es decir, a las personas que se

ven afectadas por una catástrofe (víctimas, familiares de víctimas, empleados, clientes de la compañía, autoridades de aviación, medios de comunicación, autoridades, etc.) es especialmente relevante.

La estrategia de comunicación e información de la compañía incluye en estos casos la utilización de varios canales. Sirva como ejemplo la actuación de la aerolínea Malaysia Airlines que sufrió en marzo de 2014 la desaparición de un avión con 227 pasajeros en el Océano Índico. Para comunicar el accidente, la compañía emitió un total de 72 comunicados de prensa; el día de la desaparición cambió la foto de su portada en Facebook; a través de esta red social envió nueve mensajes y siete a través de Twitter; #MH370 y #MalaysiaAirlines se convirtieron en trending topics; en las redes sociales la información se actualizó tres o cuatro veces al



día y se publicó en Instagram una foto conmemorativa; por último, días después de la catástrofe envió un sms a los familiares de las víctimas para informarles de que el avión se daba por desaparecido.

Además de estas medidas adoptadas de forma similar por otras aerolíneas, las compañías ponen en marcha su *Dark Sites* que consiste en un área web a menudo con formato de blog y normalmente oculta, que se encuentra configurada y lista para publicar o enlazar en cuanto surge una crisis.

Tras el accidente de Germanwings, Lufthansa también colgó un lazo negro en la entrada de la compañía en Wikipedia, al igual que en los perfiles de las redes sociales donde también utilizó los tonos grises en señal de luto y solidaridad con las víctimas. Por otra parte, su web corporativa sufrió el día del accidente un colapso por exceso de tráfico.

Son todas medidas que, además, ayudan a salvaguardar la imagen y el prestigio de la compañía, para lo que es necesario manejar con habili-

dad la información que se traslada sobre la catástrofe.

Una vez declarada la existencia de víctimas en una catástrofe se adjudica el caso a la fiscalía correspondiente para que se encargue judicialmente de la investigación y determine quién es el responsable legal del siniestro. Su actuación ha de ser lo más profesional y transparente posible pues es quien difunde, entre otras cosas, la información resultante del análisis de las cajas negras del avión que realiza la comisión de investigación correspondiente o





la facilitada por la policía. En el caso del accidente ocurrido recientemente en los Alpes, el fiscal jefe de Marsella Brice Robin encargado de la investigación, fue condecorado por la ejemplaridad y transparencia con la que instruyó el caso y por el detallado relato de las pesquisas en rueda de prensa.

Las distintas comisiones de investigación de catástrofes aéreas encargadas de ofrecer hipótesis plausibles y conclusiones fiables sobre las razones que llevaron al accidente aéreo, constituyen otra importante fuente de información y datos.

Existen organizaciones y agencias en materia de aviación civil que actúan a nivel internacional. Una de ellas es el Bureau of Aircrafts Accidents (oficina de registro de colisiones aéreas, www.baaa-acro.com) con sede en Ginebra que se encarga de realizar estadísticas sobre los accidentes aéreos ocurridos en aviones.

La Aviation Safety Network (<http://aviation-safety.net>) también proporciona información actualizada, completa y fiable sobre accidentes y seguridad aérea. Cuenta con una base de datos multilingüe (<http://aviation-safety.net/database>) que contiene descripciones de más de 10.800 catástrofes aéreas contabilizadas entre secuestros y accidentes y que se alimenta de información obtenida de

fuentes oficiales. Permite su consulta a través de distintos índices: tipo de aeronave, zona geográfica, causa del incidente, aerolínea, aeropuerto y registro de accidentes. De cada uno de los accidentes, se ofrecen datos concretos e información completa relativa tanto al aparato siniestrado como a la fecha, lugar, número de pasajeros y víctimas, aerolínea, trayecto, número de vuelo, etc. Asimismo se facilita una breve descripción de lo acontecido y de las posibles causas de la catástrofe, las fuentes de información de las que proceden los datos proporcionados e información meteorológica, fotográfica y geográfica del accidente.

La European Coordination Centre for Accident and Incident reporting Systems (EC-CAIRS, <http://eccairsportal.jrc.ec.europa.eu/>) ayuda a las entidades de transporte aéreo europeo a recopilar, intercambiar y analizar la información sobre seguridad aérea.

En España el organismo encargado de investigar las catástrofes de aviación civil que se producen en nuestro territorio es la Comisión de investigación de accidentes e incidentes de aviación civil (CIAIAC, www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/ORGANOS_COLEGIADOS/CIAIAC), dependiente del Ministerio de Fomento. Los informes que emite esta

comisión son de carácter técnico y tienen la finalidad de prevenir futuras catástrofes mas que la de determinar la culpabilidad o la responsabilidad del siniestro. Desde el año 2000, dichos informes se encuentran accesibles a través de un registro cronológico disponible en su página web.

Los informes resultantes de la investigación de cualquier catástrofe aérea son similares y responden a lo estipulado en la legislación en materia de aviación y seguridad aérea. Consisten en documentos técnicos en los que se recogen los aspectos operativos, técnicos, humanos, logísticos, meteorológicos, etc. que rodean cualquier accidente aéreo entre los que se encuentra la información registrada en las cajas negras del avión. Incluyen las

conclusiones de la comisión y en base a estas se realizan una serie de recomendaciones para evitar futuros accidentes.

Algunos de los datos reflejados en estos informes proceden, como hemos señalado, del análisis de las denominadas cajas negras extraídas de la aeronave. La caja negra, también denominada registrador de vuelo, es un dispositivo que registra o almacena todos los datos relativos a la actividad del avión y que por tanto, constituye una fuente de información esencial a la hora de descifrar la/s causa/s de un accidente aéreo.

Desde los años 60 las líneas aéreas está obligadas a incorporar en sus aviones comerciales dos cajas negras: una es el registrador de voces en cabina (VCR) que graba las conversaciones entre la cabina de man-

do, la torre de control y los equipos de tierra; la otra registra todos los datos técnicos del vuelo (FDR): posición del avión, velocidad, trayectoria, altitud, giro, inclinación, potencia de los motores, etc.

Los medios de comunicación juegan también un importante papel de difusores de información cuando se produce una catástrofe. Ellos se encargan de reproducir y de analizar los datos aportados por la fiscalía, el gobierno y la compañía aérea. Asimismo buscan el testimonio de las personas presentes en el accidente, la opinión de los expertos en materia de accidentes e incidentes aéreos y se convierten en comentaristas de lo ocurrido. Al igual que ocurre con el resto de focos informativos los datos aportados por los medios periodísticos





deberían ser lo más objetivos, actuales, rápidos, fiables y de calidad posibles.

Por otra parte, las hemerotecas de los medios informativos actúan a modo de testigos silenciosos de estas catástrofes al atesorar documentos audiovisuales de siniestros similares. Baste citar como ejemplo las imágenes conservadas en el archivo de TVE del accidente ocu-

rrido en 1977 en el aeropuerto canario de Los Rodeos o del suceso acaecido en 2008 con el avión de Spanair en Madrid.

En la gestión de las catástrofes aéreas más recientes las redes sociales se han erigido en herramientas imprescindibles al suministrar información de manera sencilla y rápida, por la posibilidad de interacción que ofrecen y por su gran ca-

pacidad de difusión. De este modo, Facebook, Twitter y YouTube se convierten a menudo en el canal donde se emite la primera información sobre el accidente y los distintos comunicados, en un espacio para las condolencias (nuevas fotos del perfil, imágenes corporativas, etc.) y en organizadores de conversaciones mediante hashtags determinados.



