

## >> **La directiva Seveso III y su impacto en la comunicación de riesgos y de emergencias**

Madrid >> 09 >> 2014

La próxima entrada en vigor el 1 de junio de 2015 de la Directiva europea Seveso III, 2012/18/UE, relativa al control de los riesgos inherentes a los accidentes graves, amplía el número de empresas españolas afectadas y que están obligadas a comunicar sus riesgos a la población con ayuda de las autoridades. Esta Directiva tendrá sin duda un impacto en las políticas de comunicación tanto de las empresas afectadas como de las administraciones públicas, Protección Civil y Gobiernos Autonómicos. Es momento de revisar y adecuar las políticas de comunicación a las nuevas exigencias de la Directiva UE.

La directiva Seveso III incluye como obligación la adaptación a los requerimientos del Convenio de Aarhus, sobre acceso a la información, participación del público en la toma de decisiones y acceso a la justicia en materia de medio ambiente. El Convenio de Aarhus es considerado por muchos como el instrumento jurídico internacional más importante en lo relativo al derecho de acceso a la información, a la participación pública y el acceso a la justicia en materia de medio ambiente. Actualmente el Convenio se aplica en toda la Unión Europea así como a las propias instituciones de la UE.

Europa, además de aumentar las exigencias legales, está impulsando también la necesidad de mejorar la comunicación de riesgos a la población en un momento en que la percepción de aquellos ha aumentado entre los ciudadanos. Es evidente que se desconfía de la actuación de numerosas industrias y, sobre todo, de la capacidad de las autoridades y reguladores para controlarlas y hacer cumplir la legislación, y que de esto tiene buena culpa el bajo cumplimiento, como señalan algunos expertos, de la directiva Seveso II. Para la ciudadanía, el derecho a saber, se ha convertido en un principio democrático por el que seguir luchando: "La participación en la vida social y política es el resultado de una información adecuada y la falta de información de interés general o colectiva es una mutilación cívica" (L. Machado, citado en Wenderley, 2008:3). Las nuevas exigencias en materia de información que impone Seveso III harán que el potencial de debate, controversia y presión sobre la industria sea mayor que nunca, con su correspondiente reflejo en el juego político local así como en los medios de comunicación y redes sociales.

En efecto, Seveso III especifica que el público interesado debe tener la oportunidad de participar en los procedimientos de toma de decisiones en materia medioambiental. **En definitiva, permite a los ciudadanos tomar parte en las decisiones sobre las actividades industriales y su impacto en la salud y el medioambiente** en una fase temprana y cuando las opciones aún están abiertas.

Como consecuencia, las empresas afectadas estarán obligadas a revisar y poner al día su estrategia de comunicación para el abordaje tanto de los riesgos asociados a su actividad como para la gestión de situaciones de emergencia en colaboración con las autoridades, las cuales a su vez tendrán también que mejorar su grado de preparación y su capacidad de comunicación.

En una primera aproximación, puede afirmarse que las grandes empresas en general parecen preparadas y dispuestas al diálogo que supone la comunicación de riesgos que exige Seveso III. Pero también por experiencia sabemos que un alto porcentaje de las empresas no lo están y que son altamente cautas ante la idea de abrir su comunicación. Sin embargo, los riesgos de no adaptarse pueden ser severos, llegando incluso a la pérdida de la licencia para operar. En cuanto a las administraciones públicas, la percepción es que solo unas pocas están verdaderamente preparadas en comunicación de riesgos y situaciones de crisis, especialmente a nivel municipal. Quedan todavía muchos alcaldes que desconocen incluso que asumen la responsabilidad de Protección Civil de su Ayuntamiento.



## PLANES DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Esta nueva Directiva, si no se maneja profesionalmente, constituye un factor de riesgo comunicacional importante que aumenta la posibilidad de una exposición negativa, tanto en medios como en las redes sociales, de los actores principales. También obliga a ser más transparentes y, por tanto, a estar más expuestos a debates y controversias sobre salud y medioambiente. De lo que no hay duda es que hace más vulnerable a aquellas organizaciones, públicas o privadas, que, por no estar bien preparadas, se ven obligadas a improvisar.

Pero Seveso III también es, para las empresas y administraciones públicas afectadas, una oportunidad para actualizar sus políticas de comunicación, adaptarlas y prepararse para una nueva etapa en sus relaciones con el entorno. En este sentido, es esencial organizar adecuadamente la estrategia de gestión de riesgos y los procedimientos, lo que pasaría por:

- **Investigación:** conocer la visión de los responsables de la organización, de la Administración, de los actuantes y de las asociaciones ciudadanas, ante las potenciales situaciones de crisis. Sus conocimientos de gestión de las mismas, sus opiniones sobre la preparación y adecuación de la estructura actual y sus propuestas de cambio y desarrollo.
- **Análisis y revisión de procedimientos,** webs, planes y materiales de comunicación de riesgos y emergencias. Se trata de controlar la eficacia de los mensajes, procedimientos y medios existentes, descubriendo cualquier desviación que pueda afectar la correcta percepción de control de riesgos y transparencia informativa.
- **Planes de comunicación de riesgos,** con todos sus stakeholders o grupos de interés, integrando las más modernas técnicas que ya han probado su eficacia, en España y en otros países.
- **Programa de Formación** en Comunicación de Crisis, Riesgos y Emergencias públicas. Implicar a todos los miembros de la organización a través de una puesta en común de los resultados de la investigación para su discusión, para obtener su compromiso y para hacer propuestas de mejora.

## COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

Desde que hace más de un cuarto de siglo fuera acuñado el término Sociedad del Riesgo<sup>1</sup>, a raíz de los accidentes de Seveso y Chernobyl, es cada vez mayor el interés por la gestión de la información en las emergencias y catástrofes y también por la comunicación de la crisis en las que éstas pueden derivar. No son pocas las tragedias vividas en nuestra sociedad en las que, lamentablemente, la confusión entre ambos conceptos (comunicación de catástrofes o comunicación de crisis) ha provocado resultados desastrosos. Especialmente para la organización que no ha sido capaz de diferenciarlos adecuadamente.

Desenvolverse con soltura en este campo tendrá como resultado gestiones eficaces en la comunicación de catástrofes como ocurrió en Madrid en los atentados terroristas del 11 de marzo de 2004. No hacerlo supone auténticas situaciones de caos y colapso informativo como lo acaeció el 20 de agosto de 2008 en el accidente aéreo que sufrió la com-

“Es cada vez mayor el interés por la gestión de la información en las emergencias y catástrofes y también por la comunicación de la crisis en las que éstas pueden derivar”

pañía Spanair en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

La llegada de las Redes Sociales, y el incremento de la viralidad de los bulos y rumores, implican un desafío de proporciones colosales en escenarios como el que plantea una catástrofe de tipo industrial. Prevenir su concurrencia, y paliar las consecuencias de una catástrofe en un establecimiento industrial, es el objetivo de Seveso III, la normativa que modificó en 2012 lo dispuesto hasta entonces y que supone nuevos retos en materia de comunicación.

Alcanzar estas metas se nos antoja aún más difícil teniendo en cuenta que la

aplicación de la normativa Seveso ha sido, por lo general, muy deficiente en materia de comunicación a la población y a la propia administración.

Cuando los Centros de emergencia 112 reciben la llamada de alerta, ya sea por un incendio, explosión o escape de una sustancia tóxica en una industria, se enfrentan a un enorme reto en la recogida de información.

Por lo general, el comunicante no es capaz de facilitar de forma adecuada los datos esenciales de la industria salvo dónde se encuentra y la actividad general a la que se dedica. La situación se complica si hablamos de industrias de nivel inferior que no precisan de un Plan de Emergencia Exterior.

Cuando los servicios de bomberos y los sanitarios acuden al lugar lo hacen sometidos a un elevado *stress* ante la falta de datos concretos de los riesgos a los que se van a enfrentar. Lo habitual es llegar al siniestro sin saber cuáles son las sustancias que puede contener la industria, en qué cantidades, dónde están localizadas y cuál es su plan de emergencia.

En no pocas ocasiones es difícil localizar a alguien de la empresa que posea información certera para despejar estas incógnitas. Esta situación se agrava cuando se accede al interior de la instalación en busca del Plan de Emergencia interior y éste, o no se encuentra, o está completamente desactualizado. En estos casos los servicios de emergencia deben tirar de sus conocimientos y alta cualificación para diseñar su plan de intervención sin casi información.

Por lo tanto, acudir a un siniestro en este tipo de instalaciones se convierte en algo así como una ruleta rusa a la que se suma, en no pocas ocasiones, la falta de presión de los hidrantes en el polígono industrial de turno.

Esta situación se aminora de forma notable en las industrias de nivel superior que cuentan con una Plan de Emergencia Exterior (PEE). La obligación de la administración de controlarlas de cerca supone mayores garantías a la hora de conocer los riesgos latentes y la forma de enfrentarse a los mismos. De hecho, los servicios de emergencia habitualmente realizan inspecciones y visitas para conocer de cerca las instalaciones.

## INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN Y A LOS EMPLEADOS

Pese a que la administración conoce los riesgos existentes en las industrias de nivel superior, es muy común que no se realicen simulacros en los que se implique a los vecinos. No es, desde luego, el caso de algunas comunidades autónomas como Cataluña o Euskadi donde es habitual la realización de los mismos (al menos con la supervisión de la alarma con sirenas).

<sup>1</sup> Beck, Ulrich. La sociedad del riesgo global. Madrid. Siglo XXI, 2002

Sin embargo, y por lo general, existe un desconocimiento por parte de los vecinos de los riesgos existentes y las medidas de autoprotección que deben realizar en caso de un incidente. Una cuestión lo suficientemente grave que debería tomarse en serio por parte de todos (industria y administración).

Y en esa labor divulgativa debería incluirse también, como establece la normativa, a los empleados de la industria. Conocer los riesgos y saber actuar en caso de algún problema aminora los peligros y servirá de gran ayuda a los intervinientes al contar con personal de enlace que les permitirá resolver cualquier duda.

## CONCLUSIONES

La nueva directiva aprobada en 2012 obliga a las industrias y a la administración a facilitar información a la población sobre los riesgos y sobre las medidas de protección. La novedad es que exige que ésta se encuentre también disponible en formato electrónico.

Parece razonable teniendo en cuenta la alta penetración de internet (más de la mitad de los españoles usa internet a diario<sup>2</sup>. Y también se justifica en el aumento del número de dispositivos móviles (el 69,9% de los usuarios de internet declara haber utilizado algún dispositivo móvil en los

3 últimos meses para acceder a información en la red. De hecho, la banda ancha móvil supera ya el 60%<sup>3</sup>. Respecto al uso de las redes sociales, el 64,1% de los usuarios de internet participa en redes sociales como *Facebook*, *Twitter* o *Tuenti*. De hecho, según un informe de la Cruz Roja Americana, realizado en 2011, el 80% de los encuestados espera que la administración informe de emergencias en redes sociales.

Según Seveso III, se debe informar sobre la actividad industrial, las sustancias que alberga, sus cantidades, sus riesgos y su plan de emergencia. Y en el caso de las industrias de nivel superior, también hay que ofrecer datos del plan de emergencia exterior. Toda esta información hay que seguir haciéndola accesible de forma analógica a vecinos y establecimientos de uso público. Y por supuesto, ahora, en formato electrónico.

En resumen, una empresa o una Administración Pública preparada, proyecta una imagen de confianza, responsabilidad social y transparencia. Este es el verdadero objetivo de toda comunicación de riesgos y emergencias. **Por eso ha llegado el momento de revisar y adecuar las políticas de comunicación a las nuevas exigencias de la Directiva UE Seveso III y a las nuevas exigencias éticas y sociales imprescindibles para una buena reputación. Y...la confianza para seguir operando.**

<sup>2</sup> La Sociedad de la información en España 2013. Fundación Telefónica. Pág 36

<sup>3</sup> La Sociedad de la información en España 2013. Fundación Telefónica. Pág 41



>> **Luis Serrano Rodriguez** es el Coordinador del gabinete de prensa de Madrid 112 y del Servicio de Información de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid. Este servicio se encarga de las tareas de coordinación informativa de todos los planes de emergencia y de ejercer las tareas de portavocía en materia de urgencias y emergencias, dependientes del gobierno de la Comunidad de Madrid. Durante 7 años desarrolló su actividad como editor y presentador del Informativo matinal de Madrid en Onda Cero. Con anterioridad, realizó las tareas de redacción en los servicios informativos de la cadena SER de la sección de Madrid.



>> **Arturo Pinedo** es Socio y Director General España y Portugal en LLORENTE & CUENCA. Responsable de las áreas de Comunicación de Crisis, Comunicación y Litigios y Comunicación Sociolaboral. Especializado en gestión de crisis industriales y laborales. Ha participado en la gestión de crisis corporativas, de consumo, sanitarias y medioambientales, así como en el diseño de los protocolos de crisis de empresas nacionales e internacionales. Igualmente, ha gestionado más de 40 procesos de reestructuración laboral. Licenciado en periodismo y Master en Marketing & Comunicación, Arturo fue Director General de Issues Consultores de Comunicación y Director en la Agencia A. Durante siete ejerció como periodista en los servicios informativos de la Cadena SER.

**d+i** LLORENTE & CUENCA

d+i es el Centro de Ideas, Análisis y Tendencias de LLORENTE & CUENCA.

Porque asistimos a un nuevo guión macroeconómico y social. Y la comunicación no queda atrás. Avanza.

d+i es una combinación global de relación e intercambio de conocimiento que identifica, enfoca y transmite los nuevos paradigmas de la comunicación desde un posicionamiento independiente.

d+i es una corriente constante de ideas que adelanta nuevos tiempos de información y gestión empresarial.

Porque la realidad no es blanca o negra existe d+i LLORENTE & CUENCA.

[www.dmasillorenteycuenca.com](http://www.dmasillorenteycuenca.com)