

Análisis de la política de comunicación institucional durante la crisis del coronarivirus: El caso del Ajuntament de Cassà de la Selva (Girona)¹

Enric Mallorquí Ruscaleda²
Indiana University-Purdue University Indianapolis

Resumen: En este trabajo llevo a cabo una análisis de la gestión de la política de comunicación llevada a cabo por el gabinete de prensa del Ayuntamiento de Cassà de la Selva durante el estallido y primeros meses de la pandemia del Covid-19. Después de indicar los problemas que he advertido al respecto, presento unas posibles soluciones, a manera de guía, para llevar a cabo, de caras al futuro, una mejora –o, en su defecto–, la creación de un plan de comunicación, especialmente indispensable en los momentos de crisis como la que actual.

Palabras clave: Comunicación institucional; crisis; Covid-19; Cassà de la Selva; análisis.

Abstract: In this work, I analyze the communication policy management carried out by the press office of the “City” Council of Cassà de la Selva during the outbreak and first months of the Covid-19 pandemic. After indicating the problems that I have noticed in this regard, I present some possible solutions, as a guide, to improve, or to create, a communication plan, especially essential in times of crisis like the current one.

Keywords: Institutional communication; crisis; Covid-19; Cassà de la Selva; analysis.

¹ Este trabajo es resultado del curso de Máster que bajo el título de “Comunicación institucional”, tomé con el Profesor Dr. Roberto Rodríguez Andrés (Universidad Ponticia Comillas) y y *socio de la firma de asuntos públicos MAS Consulting Group*, por lo que a las directrices generales del ejercicio que se pedía se debe la estructura general de este trabajo. Con todo, cualquier error que permanezca, es de mi única y exclusiva responsabilidad.

Nótese que para la redacción de este trabajo he optado por desarrollar las referencias bibliográficas al pie de página.

² Enric Mallorquí-Ruscaleda (Doctor y Máster por la prestigiosa Princeton University, EEUU) enseña literatura/cultura española y latinoamericana, a la vez que estudios de traducción en Indiana University-Purdue University Indianapolis; entre 2018 y 2020 fue Director del Programa de Estudios Hispánicos de esta universidad. Es también un consagrado editor de publicaciones académicas, campo al que se ha dedicado, de forma paralela, durante veinte años. A pesar de que, principalmente, se dedica al estudio de la literatura y los estudios culturales, de forma paralela ha seguido formándose tanto en derecho (en EEUU), como en ciencias políticas (en España) y, más concretamente, en comunicación política, institucional y en gestión de campañas electorales. Muy interesado por los derechos civiles, es miembro del comité de “Language Access” del Tribunal Supremo del Estado de Indiana (EEUU).

Descargo de responsabilidad: La naturaleza de este trabajo es pura y estrictamente académica y que bajo ningún concepto pretende ser una crítica del equipo de gobierno local ni a los anteriores; considero que tampoco tengo la autoridad moral para hacerlo, dado que no resido en la población desde hace más de veinticinco años. De hecho, en favor de los equipos de gobierno locales, entiendo perfectamente las limitaciones que presupuestarias y la falta del suficiente personal de administración y gestión, que, de tenerlo, podrían enfrentar con muchas más y mejores garantías la gestión de muchas de las buenas cosas que, a pesar de todo, llevan a cabo; entiendo, aun más, las dificultades añadidas en el contexto de la pandemia global que nos sigue dictando, en buena parte, cómo vivir. Con todo, como especialista en esta materia, me veo también con la obligación ética de indicar lo que, desde mi punto de vista, son lagunas que creo que deberían subsanarse y, para ello, ofrezco también unas pautas profesionales para hacerlo.

I. Introducción: declaración de intenciones y presentación del municipio de Cassà de la Selva.

En este trabajo me propongo analizar la gestión de la política de comunicación llevada a cabo por el gabinete de prensa del Ayuntamiento de Cassà de la Selva, un pequeño municipio del interior de la provincia de Girona, situado a: once kilómetros de la misma ciudad de Girona; a unos quince kilómetros de algunas de las principales áreas turísticas de las Costa Brava; y a diez kilómetros del Aeropuerto de Girona-Costa Brava. A pesar de que este municipio cuenta con solo 10.410 habitantes, de acuerdo con los datos de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat),³ lo cierto es que, su localización y cercanía tanto de la capital, como de una de las mayores áreas turísticas de España y de una metrópolis del tamaño de la ciudad condal, la dotan de un estatus y de una estructura moderna, a la vez que con unos medios de gestión institucional que, en principio, parecen privilegiados, principalmente si los comparamos con las dotaciones económicas, de infraestructuras y de capital humano de los que, desafortunadamente, no disponen otras áreas del suelo peninsular.

La decisión de centrar mi trabajo en este municipio se debe a las siguientes razones: 1) porque nací y crecí allí; en el año de mi nacimiento, la población era mucho más reducida –unos 6.000 habitantes–, a la vez que presentaba un perfil mucho más agrario del que ofrece ahora y la actividad primaria de los habitantes se dividía principalmente entre la industria del corcho y la construcción. Desde entonces, el municipio ha sufrido una enorme transformación. Aparte de mi vínculo afectivo con la población, me interesa tomarla como un ejemplo de la transformación que estos municipios han experimentado, como tantos otros de España, a partir de los diferentes niveles de modernización que se sucedieron en la España desde los años 60 y 70 del siglo pasado. De hecho, relacionado con esto, me interesa, de forma especial, la gestión del tiempo, dado que, sin duda alguna, es lo que más se relaciona tanto con la modernidad *per se*, como en la gestión de la comunicación institucional en momentos de crisis como la del Covid-19, que no contaba con precedente alguno en la era moderna, tal y como la conocemos.

II. El gabinete de prensa del Ayuntamiento de Cassà de la Selva.

El ayuntamiento cuenta con un departamento de comunicación institucional,⁴ con presencia en redes sociales –tanto de grupos locales (verbigracia, “Whatsapp Cassà”), como internacionales (Facebook, Twitter, Instagram)– una radio local y con una revista de información, también local, titulada *Llum i Guia*, que aparece mensualmente de forma impresa, aunque igualmente disfruta de una versión digital; con todo, la versión electrónica se sube a la red con unos dos meses de demora con respecto a la publicación impresa, lo que, por mi experiencia como editor, imagino que responder al interés económico –aunque sea pequeño– que debe existir detrás de la revista, que cuenta, además de suscriptores, con numerosos anuncios publicitarios. En cualquier caso, se podría decir que el Ayuntamiento de Cassà de la Selva cuenta con una infraestructura técnica lo suficientemente grande y sofisticada para enfrentar

³ Véase <https://www.idescat.cat/emex/?id=170448>

⁴ Véase: <https://www.cassa.cat/ajuntament/ajuntament-comunicacio> (Fecha de consulta: 8 de agosto de 2021).

tiempos de crisis,⁵ especialmente dado el número de habitantes y el hecho de que todos ellos cuentan con acceso gratuito a internet debido a la fibra óptica que llega gratuitamente a todos los hogares de la localidad.

Por lo que respecta al capital humano, el ayuntamiento cuenta, como mínimo, con una persona trabajando a tiempo completo en este departamento, aunque, por la escasez de datos que aparecen en su página web, me es imposible determinarlo. De hecho durante las últimas tres semanas les he remitido dos correos electrónicos para conseguir información sobre este departamento y no he obtenido respuesta alguna, por lo que ya, de entrada, sorprende esta falta de comunicación de un supuestamente gabinete de comunicación.

Lo anterior queda confirmado, además, por la información que tienen en su página web. En esta aparecen solo dos “campañas de sensibilización” –que, además, pertenecen a lo realizado durante la anterior legislatura–:

- *Buscatifes* (campana realizada del noviembre de 2015 a enero de 2016): dedicada a recoger los excrementos de los animales.
- *Un Cassà de tothom* (campana realizada de marzo a diciembre de 2017): dedicada a desplegar una serie de recursos sobre la revitalización del centro urbano, ayudas a los jóvenes (menores de treinta y cinco años), etc.

De lo anterior se desprende que, de acuerdo con el área de comunicación del ayuntamiento, el Covid-19 merece menos atención comunicativa que la de presentar una campaña, al servicio de la alcaldía –y, lo que es todavía peor, estas dos campañas pertenecen a lo realizado por la anterior legislatura–, por supuesto, no de los ciudadanos, sobre la recogida de los excrementos de los perros.

Cualquier información relacionada con la actual crisis del Covid-19 es inexistente en la página web del área de comunicación del ayuntamiento,⁶ y que, por otra parte, carece de la navegabilidad para las personas con ciertas discapacidades, limitando así ya el acceso a la información para una parte de la población. En realidad, este departamento de comunicación del ayuntamiento no cuenta ni tan solo con una página web propia, que parece esencial hoy en día, y más para un departamento de comunicación, dado que su existencia facilitaría el acceso tanto a la comunicación como el acceso a las personas que puedan tener y proporcionar –por ejemplo, a los periodistas– algo de ella. Preguntados al respecto –en los correos citados arriba– su respuesta ha sido la misma: silencio. Ante esta negativa intenté comunicarme con dos poblaciones de la misma zona y con una estructura social semejante: Caldes de Malavella, de cuyo correo obtuve la misma respuesta –silencio– y Santa Cristina

⁵ A pesar de que tanto la radio como la revista no forman parte de la estructura del ayuntamiento per se, sí que están financiadas por este y, de hecho, es sabido que ambas funcionan como si fueran parte de la comunicación “oficial” de este.

⁶ Véase también: <https://www.cassa.cat/ajuntament/ajuntament-comunicacio> (Fecha de consulta: 12 de junio de 2021).

d'Aro, de cuyo gabinete de prensa recibí un correo en el que, por lo menos, se me facilitó la siguiente información:

“... No he sido la persona responsable de aplicar un plan comunicativo ante el Covid-19, dado que fue una gestión correspondiente del año pasado. Por mi parte, las gestiones que he realizado han sido anunciar en las pantallas informativas que tenemos en el pueblo (tres pantallas) los cambios relativos a las medidas establecidas por el PROCICAT [Pla territorial de protecció civil de Catalunya], a la vez que lo he comunicado a través de nuestra página web y de las redes sociales”. (Traducción del catalán realizada por mí)

De lo anterior se infiere que solo hay una persona a cargo de la comunicación del consistorio local, lo que encaja con el hecho de que, en los meses que esta persona se refiere, había un anuncio público buscando un “Técnico/a de comunicación” para este ayuntamiento. Con todo, lo esperable hubiera sido que esta persona conociera “a fondo la propia institución para saber qué noticias se pueden generar y planificar cuál es el mejor momento para lanzar cada una de ellas” (Rodríguez y Ureña 2008, p. 179),⁷ y, en este caso, el hecho de, por sus palabras, no tener acceso al plan de comunicación institucional es un tanto preocupante, y más en tiempos de crisis, en el que la comunicación es sumamente esencial y necesaria. A partir de todo esto bien puede sacarse la conclusión de que estos municipios presentan meridianas deficiencias, por lo menos por lo que a la comunicación se refiere.

III. La comunicación institucional durante la gestión del Covid-19.

A pesar de lo mencionado arriba, cierta comunicación institucional durante la gestión de la pandemia del Covid-19 ha existido, aunque mínima e insuficiente.⁸

Debido a la falta de respuestas a mis correos por parte del equipo de comunicación pregunté de forma informal a varios habitantes de la población con los que aun mantengo contacto; estos habitantes, entre los que se encuentran algunos de mis familiares más cercanos, pertenecen a generaciones diferentes y también poseen niveles educativos diferentes; todos ellos, con todo, tienen acceso a las redes.

Resulta curioso que en el sitio web del ayuntamiento hay un documento titulado “Aprovació de decàleg de bones pràctiques de la comunicació local pública”,⁹ entre las que, para la ocasión, merecen resaltar que, por lo que al hecho de no responder a los correos electrónicos y de no informar a la ciudadanía como muy bien merecen, aun más en tiempos tan difíciles, han incumplido los puntos 1, 2, 3, 5 –

⁷ R. Rodríguez Andrés, y D. Ureña (2008), “Los gabinetes de prensa de instituciones políticas como configuradores de la agenda mediática”. En Montserrat Jurado Martín y Miguel Carvajal Prieto (eds.). *La arquitectura de la información. ¿Quién construye la agenda?* Murcia: Diego Marín Librero-Editor, 2008.

⁸ Me refiero al Covid-19 en masculino a propósito, dado que es la forma preferida, al tratarse de un virus; véase, al respecto: <https://www.rae.es/duda-linguistica/es-el-covid-19-o-la-covid-19>

⁹ Véase: <https://cassa.cat/images/fitxers/ajuntament/Aprovaci%C3%B3%20Dec%C3%A0leg%20bones%20pr%C3%A0ctiques.pdf> (Fecha de consulta: 21 de junio de 2021).

mencioné arriba como se ha utilizado este departamento de comunicación como herramienta de propaganda política para el alcalde de turno,¹⁰ a raíz de la recogida de los excrementos de perro–, 7, 8, 9 y 10. Es decir, solo cumplen 2 de los puntos ahí incluidos –el 4 y el 6, dándoles, con todo, al respecto, el beneficio de la duda, dado que tampoco cuento con la información necesaria para afirmar a ciencia cierta que, por lo menos, respetan estos dos puntos establecidos por ellos mismos en el año 2003 –no consta en acta ni quién lo aprobó ni en qué fecha exacta, por lo que el documento carece de ciertos elementos esenciales, dada la naturaleza comunicativa y jurídica de un decálogo de buenas prácticas de comunicación local pública–.

Es más, de acuerdo con “El decálogo de buenas prácticas”,¹¹ hubiera sido esperable que a raíz de este decálogo existieran en el ayuntamiento unos “portavoces más preparados y accesibles que conozcan en profundidad la información y sean capaces de responder cuestiones adicionales relacionadas con el tema a tratar” (sin pág.), además de ser capaces de reponer de forma profesional (Punto 1. Calidad del interlocutor), lo que, como se ha visto, no ha sucedido en este caso, dado que no ha habido respuesta alguna.

Por lo que al mensaje se refiere, este, según me informan, se ha comunicado esencialmente a base de distribución de papes informativos por los diferentes domicilios con información general –en los quince meses que llevamos de la pandemia esta distribución de la información solo se ha realizado en una ocasión–; Por consiguiente, y aunque aquí traslado la relación entre gabinetes de prensa y periodistas a lo que es un supuesto gabinete de prensa y la población, ha faltado tanto el interés por la información como el enfoque –la nota de prensa–. A día de hoy, 11 de junio de 2021, sigue sin haber nada publicado –o, por lo menos no he sido capaz de encontrarlo (lo que no deja de ser, en cualquier caso, una mala señal también para el equipo de comunicación, en el caso de que haya realmente algo publicado al respecto)– en la página web del ayuntamiento sobre la gestión del Covid-19; ni recomendaciones, ni absolutamente nada.

Ciertamente, y dado el acceso gratuito –y es igualmente gratuito para el ayuntamiento enviar correos electrónicos– que toda la población tiene al correo electrónico, además de haberse publicado las noticias referentes y las diferentes recomendaciones sobre la gestión de la crisis en el sitio web, bien podría haberse utilizado el correo electrónico de forma masiva para trasladar la información que se considerara conveniente a la población, de acuerdo con el decálogo de 2003.¹² Tampoco se hizo; al igual que tampoco me consta que se realizaran llamadas telefónicas ni nada más al respecto. Todo esto conduce, por tanto, a una absoluta falta de confianza en el equipo de gobierno, en su falta de liderazgo, porque “lo que no se comunica no existe” y “[l]a principal diferencia entre gestionar y liderar es la comunicación” (Winston Churchill, *cit.* por el Profesor Rodríguez Andrés, PowerPoint).

¹⁰ Contrariamente a lo que debería ser, de acuerdo con los profesores Rodríguez Andrés y Ureña (2008).

¹¹ Me refiero a la lectura *Manual de buenas prácticas en la relación entre los profesionales de la comunicación y los periodistas*, coeditado por la Dircom y la ADECEC.

¹² Además, se considera que “[e]mail es el canal más habitual pero NO el único, y es necesario remarcarlo. El enfoque del email es muy importante para el correcto entendimiento de la información” (Decálogo, sin pág.; énfasis en el original).

Como mencioné con anterioridad, el contacto tampoco se ha gestionado y, de hecho, en la página web tampoco consta el nombre de la persona a contactar, lo que lo hace todo mucho más impersonal y casi con total seguridad conlleva a la desconfianza y la desafección del ciudadano, porque, como muy bien indica el Profesor Roberto Rodríguez Andrés (2017):¹³

“En la sociedad actual, gran parte del éxito de las organizaciones, sean públicas o privadas, viene determinado por la imagen que proyectan y la reputación que tienen entre sus públicos. En definitiva, por aspectos intangibles. Y la comunicación se ha vuelto fundamental para lograr esa valoración positiva en la sociedad. En este sentido, se ha convertido en un lugar común admitir que a las organizaciones ya no les vale solo la acción, es decir, hacer cosas, sino que también tienen que ser capaces de comunicar ... Aquel que no comunica es como si no hubiera existido”. (367)

Del mismo modo, me he referido también al incumplimiento de plazos y a la gestión del tiempo, tan importante en este tipo de cuestiones de las que me ocupo aquí.

Después de rastrear toda la información que he podido encontrar, en el sitio web de la revista local –recordemos que en decálogo apela a la “comunicació local pública”– he advertido referencias en varios de los números de la revista, que se publica cada mes, pero bajo suscripción; en el sitio web de la revista –*Cassà Digital*– suelen colgarse los números, recordémoslo, dos meses después de haber salido a la calle; por consiguiente, y si se entendiera que el ayuntamiento apela a los periodistas para que transmitan los mensajes del gabinete de prensa, las noticias saldrían con muchísimo –demasiado– retraso y con mucha más demora, si aun cabe, llegarían potencialmente a la totalidad de la población.

Sin embargo, seguimos con la crisis y en el portal de “Cassà digital” no hay ninguna referencia a la pandemia (según lo que consta en fecha de 11 de junio de 2021, bajo la sección de “Actualidad”, que es con la que se saluda a la persona que accede al sitio web; de hecho, bajo el menú “categorías” no existe nada referente a la “salud”).¹⁴

IV. Conclusiones de valor práctico: hacia el establecimiento de un plan de comunicación.

A nivel práctico, lo primero en lo que hay que enfatizar es en el respeto de lo establecido en el “Decàleg de bones pràctiques de la comunicació local pública”. Y todavía más, hace falta establecer un plan de comunicación concreto que, sin lugar a

¹³ R. Rodríguez Andrés (2017), *Cómo diseñar planes de comunicación para organizaciones sanitarias*, Comunicación y salud, Cord. por Ubaldo Cuesta Cambra, Carmen Peñafiel Saiz, José Luis Terrón Blanco, Edilson Bustamante Ospina, Sandra Gaspar Herrero. *Dextra*, págs. 367-378.

¹⁴ No reproduzco los textos, documentos y sitios web que vengo citando por no tener los derechos de reproducción. Al respecto de esta revista, pueden consultarse en línea los últimos números en el portal <https://www.cassadigital.cat/en-paper>. La relevancia de esta publicación es notable, dado que, de alguna forma, ha funcionado de aparato de comunicación pseudooficial durante todo el desarrollo de la crisis pandémica.

dudas, no llevará al caos comunicativo en el que está inmerso la población –ahora mismo con respecto a los turnos de vacunas y qué vacunas están disponibles, dónde vacunarse, etc.–. La gestión de la crisis en mi municipio –si es que en realidad se puede hablar de gestión– ha sido absolutamente nula y, como corolario, nefasta. La estructura y los medios técnicos de los que gozan tanto ayuntamiento como población muy bien habrían podido servir para comunicar adecuadamente a los ciudadanos –o, incluso, a los periodistas–, pero es que no se ha ni intentado, como si esto no fuera por ellos y, en cambio, la gran noticia que hay que comunicar, según su página web, es la gestión de los excrementos de los perros –y con esto no quiero decir que lo último no sea importante, pero, claro está, debería haber un orden de prioridades–.

Todo ello se hubiera subsanado, en buena parte, al tener un plan de comunicación establecido por escrito; a juzgar por lo indicado, parece que tal plan, en la actualidad, no existe ni por escrito, dado que es una exigencia profesional, ni tampoco mental. No hay plan de ruta alguna y esto se ha evidenciado en un momento como el actual, en el que el arte de la “improvisación” no ha servido tampoco para improvisar nada, dejando completamente desatendidas las necesidades de comunicar a la población y, consecuentemente, cometiendo, a nivel profesional, ciertas faltas no solo morales y éticas, dado que, de buen seguro, este tipo de carencia informativa puede tener consecuencias directas en la vida de más de una persona, sin querer parecer ni populista ni demagogo al respecto –tampoco tengo ninguna necesidad al respecto, ya que no resido, desde hace más de veinticinco años en la población. En cualquier caso, se entiende como plan de comunicación:

“aquel documento que describe los objetivos, estrategias, recursos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone desarrollar una entidad, bien con carácter permanente (para el transcurso de toda una legislatura o como guía para la comunicación de una entidad de forma continuada en el tiempo, con sus correspondientes revisiones periódicas) o para una circunstancia puntual de especial relevancia (aprobación de una ley o un plan específico ...” (Rodríguez Andrés 2017, p. 368)

Este plan de comunicación debe contemplar las siguientes fases: a) análisis de situación/diagnóstico; b) objetivos y estrategias; c) públicos; d) mensaje; e) portavoces; f) recursos humanos y materiales; g) acciones de comunicación, canales y cronograma; h) seguimiento y evaluación.¹⁵

Mención especial merece aquí –por no poder extenderme más de lo que ya me he extendido, dado que las limitaciones de espacio son evidentes– el tema del público, verdadero destinatario dentro de la educación de sentido al que responde todo plan comunicativo. Al respecto, no sólo se debería designar un portavoz –en estos momentos, por su inexistente actividad no se sabe quién es y, de hecho, ni en el propio sitio web, como ya se ha indicado, se explicita–.

¹⁵ Sigo aquí al Profesor Rodríguez Andrés, según lo establecido tanto en el PowerPoint del curso que sobre comunicación institucional tuve el placer, honor y privilegio de tomar con él, dentro del contexto del Máster en Comunicación Política que completé hace unos meses. De igual modo, parto también de su excelente artículo titulado “Cómo diseñar planes de comunicación para organizaciones sanitarias” que, para esta ocasión, he trasladado a la comunicación institucional del ayuntamiento de mi población, dado que, en el contexto de la crisis sanitaria que estamos viviendo, creo que es fácilmente, a la vez que muy lógico, aplicarlo y adaptarlo al contexto institucional del consistorio local.

Del mismo modo, y relacionado con el punto anterior, y en el supuesto de que no se disponga de todo el dinero que se desearía, particularmente en tiempos de crisis, se podía haber recurrido, en lugar de gastar dinero en boletos, usar las redes sociales locales que sí existen (*supra*), además de hacer uso de otros apoyos, como podían haber sido: los altavoces de la iglesia local –otrora usados para comunicar nacimientos, bodas y fallecimientos–; del mismo modo podría haberse hecho circular la revista *Llum i Guia* de forma gratuita por todos los hogares, ni que fuera de forma excepcional, lo que, además de las noticias y comunicados a la crisis pandémica, hubiera permitido, al contener la revista información local, mantener el sentido de comunidad de la población en un momento en el que este se ha visto muy debilitado debido a la falta de conexión física entre los conciudadanos. De igual manera se podría haber buscado apoyo en medios externos, como la televisión local de Girona o, incluso la propia radio local, Radio Cassà, para hacer circular la comunicación; por el contrario, se ha dejado a merced de los ciudadanos la información, que han tenido que buscar a un nivel macro, por medio de las televisiones y los medios de comunicación autonómicos y/o nacionales, que no dejan de ser hasta cierto punto muy generales – como, por otra parte es de esperar–, dadas las necesidades y las particularidades comunicativas y vitales de una población con la densidad poblacional y las particulares como la que nos ocupa aquí. Dejar la información a manos del ciudadano no hace otra cosa que crear confusión y ruido y, de nuevo, desafección y falta de crédito para las instituciones locales.

Actualizar la página web del área de comunicación del ayuntamiento y poner noticias a tiempo real también ayudaría a mejorar la comunicación, al igual que quizás sería adecuado crear un sitio web institucional para este gubierne, en el que quede claro el organigrama de personal y la forma de contacto, lo que, de paso, también mejoraría la transparencia, totalmente inexistente en la forma actual de la página, lo que parece responder a que en lugar de ver las herramientas que la sociedad digital ha puesto en nuestras manos para facilitar la comunicación se haya convertido en una pesadilla para el personal, dado que les supone trabajo extra al tener que actualizarla, lo que, por lo visto, no hacen.

Otra cosa interesante sería ver quién trabaja en ese ámbito y de si tiene la formación adecuada para ello, lo que, de confirmarse lo que sospecho –y no insinúo ningún tipo de delito en la contratación ni nada por el estilo, por supuesto–, explicaría las muchas lagunas que en este trabajo he indicado. Además, toda información que se publique en el sitio web debería pasar controles de accesibilidad, que tampoco existen en este momento y que vengan acreditados por las agencias dedicadas al respecto. En momentos de crisis, personas con discapacidades visuales y/o auditivas se convierten en verdaderas víctimas de una falla como esta en el sistema de comunicación, por lo que su ya difícil situación se agrava aun más, creando un estrés innecesario para ellos.

Lo anterior se habría solucionado con el establecimiento –pongo énfasis de nuevo en esto– de un plan de comunicación escrito, conciso y realista, en el que también se pueden prever situaciones de crisis, al igual que han hecho otras instituciones, como el “NATO Strategic Communications Center of Excellence Riga, Latvia”,¹⁶ en que se ensayan de forma computerizada futuros escenarios de crisis para

¹⁶ Puede consultarse en: <https://stratcomcoe.org/>

anticipar cualquier respuesta al respecto; evidentemente, los ayuntamientos locales no disponen del mismo presupuesto que el sector militar para llevar a cabo tales gestiones, pero bien se podrían haber planeado a priori, para así poder anticiparse a ciertas situaciones de crisis y tener preparado un plan de comunicación durante su desarrollo, dada la necesidad imperiosa de hacerlo, tanto para la buena salud de los conciudadanos como de las mismas instituciones públicas. Se trata, y ya para terminar, como meridianamente ha indicado el el Profesor Rodríguez Andrés (2017) de “una exigencia profesional y muchas veces también ética, sobre todo en casos de crisis sanitarias, cuando está en juego la salud (e incluso la vida) de muchas personas y en la que los intereses políticos ... no pueden anteponerse al interés general y al bien público” (p. 367).

Prof. Dr. Enric Mallorquí-Ruscalleda
Profesor de la School of Liberal Arts de Indiana University
Indiana University-Purdue University Indianapolis
Academia Norteamericana de la Lengua Española (ANLE), Delegación de Indiana

Recebido para publicação em 01-07-21; aceito em 10-08-21