

LA DEFENSORA DEL LECTOR

Informar en medio de la confusión

MALÉN AZNÁREZ

¿Qué pasa en un periódico cuando al comenzar el día se sabe que, sólo a unos metros, ha habido un salvaje atentado terrorista con cientos de muertos y heridos? ¿Cómo se pone en marcha una maquinaria informativa que entre prisas, desconcierto, contradicciones, falta de datos fiables, nervios y angustia, pretende ofrecer una información rigurosa? ¿Cómo salvar los escollos de una terrorífica realidad que puede conducir con facilidad a la truculencia o sensiblería? Esta Defensora piensa que quizá les interese a ustedes, lectores, saber cómo funciona EL PAÍS en un momento así. Cómo se gestiona, contrarreloj y en medio de la incertidumbre, la información de un acto tan brutal, cómo surge una edición especial en dos horas y cómo se cambian los contenidos varias veces a lo largo del día.

Pueden decir que ése es nuestro trabajo, lo mismo que el de los médicos, policías o bomberos en iguales circunstancias. Cierto. No se trata de ponernos estupendos, que diría Valle-Inclán, sino de contarles cómo trabajamos en momentos de confusión en los que son necesarias altas dosis de sangre fría, al tiempo que una fuerte empatía con los que sufren. Porque cuanto más sepan ustedes de nuestro funcionamiento mejor podrán valorar, y criticar, la información que llega a sus manos.

Algún lector ha reprochado a esta Defensora la crueldad de las fotos publicadas el pasado viernes, "un sufrimiento extra", o la dureza de la portada, que provocaba "repulsa". Lo puedo entender muy bien, pero la realidad es dura y la información no puede cerrar los ojos a los hechos. Y así lo explica la redactora jefe de fotografía, Marisa Flórez. "Son imágenes que no se habían visto porque los autores estaban dentro de la estación cuando aún no se podía pasar. Y, con todos los respetos, había que darlas. Se hablaba de cientos de muertos, de miles de heridos, y teníamos que informar de lo que estaba pasando. Llegaron en el último momento, poco antes del cierre de la primera edición, y se decidió publicarlas, aunque no en portada".

A las doce de la mañana la Redacción era un hervidero. Se preparaba una edición especial. Al margen de aportar una primera versión de los hechos, en estos casos se trata, más que nada, de acompañar a los ciudadanos, de decirles que no están solos en esos momentos difíciles y de desconcierto. Cien mil ejemplares que se venderán sólo en Madrid y Barcelona, porque el complicado proceso industrial del periódico no permite llegar a tiempo al resto de España.

Serán 72 páginas, 21 de ellas dedicadas al atentado, con las primeras imágenes de heridos y muertos. Un editorial que arranca en la portada y que, por las prisas, citará en algún momento a "las víctimas mortales de ayer". Es la fuerza de la costumbre de referirse siempre al día anterior. Los articulistas, Javier Pradera, Josep Ramoneda y Rogelio Alonso, han contado sólo con una hora para escribir su artículo.

Llamada del presidente

El titular de portada a cinco columnas es contundente: Matanza de ETA en Madrid. ¿En qué se basaba EL PAÍS para afirmar tal cosa si todavía el ministro del Interior no lo había confirmado? Muy sencillo. Al margen de distintas fuentes de Interior que así lo habían asegurado, el presidente del Gobierno, José María Aznar, había llamado al director del periódico, Jesús Ceberio, para confirmar esta autoría.

La última página lleva una foto impresionante, firmada por Pablo Torres Guerrero, un fotógrafo profesional que no pertenece a la plantilla de EL PAÍS. Un redactor de Deportes, Carlos Arribas, que vive enfrente de la estación de Atocha, tras oír las explosiones llegó en los primeros momentos a las vías del tren, cuando ni siquiera había policías o bomberos. Le vio haciendo fotos en medio del caos general y le preguntó para quién trabajaba. La respuesta fue: "Para EL PAÍS". Y Arribas se lo trajo del brazo al periódico. El fotógrafo viajaba, como todos los días, en un tren que se cruzó con el del atentado. Se bajo y comenzó a disparar la cámara, "sin fijarme, sin mirar casi, por la impresión que tenía", diría luego. Resultado, entre otras, una foto espectacular que ocupó casi toda la contraportada de la edición especial y que, valorada con un poco más de calma, pasaría a la portada del periódico del viernes. Una vista general del tren y los heridos tirados en las vías, atendidos en los primeros momentos por otros pasajeros o vecinos voluntarios, que reflejaba el dramatismo, dolor y caos de la situación. Fotografía que, solicitada al diario, también publicarán en portada periódicos de todo el mundo.

A las 13.00, cuando se cierra la edición especial, no hay muchos datos seguros. Sólo se sabe que hay más de 170 muertos y 600 heridos. Se acuerda poner esa cifra y se revisan todos los textos para que no haya disparidades. En esta edición se anuncia el libre acceso a EL PAÍS es. Algún español residente en el extranjero se ha quejado a esta Defensora, a primeras horas de la mañana, por tener que pagar en un día así.

La Redacción es un hervidero. Redactores de distintos suplementos — EPS, *El Viajero*, *Tentaciones*— han reforzado la plantilla, que también cuenta con todos los alumnos del master de Periodismo de EL PAÍS. Además de tensión se palpa la emoción. Hay muchas llamadas telefónicas de familiares de desaparecidos que piden datos de hospitales, números de teléfono, y relatan sus casos entre llantos.

En esos momentos se decide cambiar todo el suplemento Domingo, que está prácticamente hecho, ya que se cierra los jueves. Son 24 páginas, con 18 de información, que se van a reconvertir en un número especial monográfico dedicado al atentado con un gran despliegue gráfico. El ministro del Interior acaba de anunciar que ETA es la autora del atentado. "A partir de ese anuncio del Gobierno nos pusimos en marcha con especialistas y analistas de ETA", explica José Miguel Larraya, redactor jefe de *Domingo*. Pero cuando, sobre las ocho de la tarde, el nuevo número está casi acabado, el Gobierno anuncia la hipótesis de Al Qaeda y hay que cambiarlo de nuevo. "Eliminamos los análisis sobre la autoría de ETA y una doble página con sus mayores atentados de la historia, y cambiamos algunos artículos. Nos centramos en las víctimas y recuperamos parte del material del primer número. Todo contrarreloj", dice Larraya. Se vuelve a empezar y se cierran las 16 páginas poco después de medianoche.

Para entonces el subdirector Miguel Ángel Bastenier, responsable de las relaciones internacionales del periódico, ha contestado por teléfono a 65 medios de comunicación de todo el mundo —radios, televisiones y periódicos— que lleva apuntados cuidadosamente por nacionalidades. Han llamado de Estados Unidos, Australia, Reino Unido, Alemania y Francia, pero también de Turquía o Bulgaria, además de muchos países hispanoamericanos.

Al terminar con la edición especial hay una reunión de la dirección con los redactores jefes para coordinar el trabajo del día. Habrá 45 páginas dedicadas a la masacre. El subdirector del periódico Vicente Jiménez, responsable de toda la información del atentado, no recuerda un despliegue similar para una noticia. "Están trabajando en ella casi 100 periodistas, más los alumnos del master. No puedo hablar del 23-F, era demasiado joven, pero al 11-S le dedicamos bastantes menos páginas". Tiene razón Jiménez. En el 11-S fueron 26 páginas, y 12 en aquel 23-F que no puede recordar.

Hipótesis Al Qaeda

El redactor jefe Luis Matías López, que coordina tres páginas, 10 redactores y 25 alumnos del master, intenta identificar a los muertos y hablar con los familiares. Además de la información del día, han comenzado a trabajar en los perfiles de los fallecidos, que comenzarán a publicarse el sábado. Dos páginas de auténtico escalofrío. "Algunos lectores pueden pensar que es una intromisión inaceptable que en estos momentos de dolor preguntemos datos a los familiares de las víctimas. Pero creemos que el objetivo es noble, un homenaje a sus seres queridos".

A las 20.30, Matías asegura que no van a publicar los nombres completos de los fallecidos, aunque tienen varios confirmados por los propios familiares. "Mientras no haya listas oficiales daremos sólo los nombres de pila, queremos evitar la posibilidad de cualquier error", dice.

En esos momentos el sistema informático del periódico se estropea. Los nervios afloran, la escritura se interrumpe. Se forman corrillos en los que no faltan imprecaciones de todos los gustos. "Esto pasa de vez en cuando, el sistema se ha bloqueado, son sólo unos minutos", dice un responsable del equipo informático. Pero media hora después el sistema continúa bloqueado.

Entonces ya se sabe que un grupo ligado a Al Qaeda ha reivindicado el atentado en el diario *Al Quds al Arabi*, que se edita en Londres. El ministro del Interior afirma poco después que no se descarta esa hipótesis de trabajo, ya que han encontrado una furgoneta con detonadores y una cinta con versículos del Corán. El presidente del Gobierno vuelve a llamar al director del periódico para ratificarle su convicción de que el atentado es obra de ETA. Pero la autoría del atentado no está ya tan clara y es necesario volver a revisar todos los textos cuando la primera edición está prácticamente lista. Se cambian los titulares. Se eliminan las siglas de ETA y se sustituye la autoría por un más genérico "matanza terrorista en Madrid". Hay que revisar también las entradillas y las informaciones donde se daba como segura la participación de ETA.

El equipo de Infografía sigue retocando la doble página del gráfico que detalla el atentado. A lo largo del día ha hecho ocho versiones diferentes, sin contar el de la edición extraordinaria. Algunos miembros del equipo han ido a las estaciones y hecho fotos personalmente para trabajar sobre seguro. Tienen

el recuerdo cercano del 11-S, pero en esta ocasión nuestros gráficos no pueden tener el menor fallo", dice el redactor jefe, Tomás Ondarra.

Del titular de portada, mucho más descriptivo, también a cinco columnas, ha desaparecido ETA: *Infierno terrorista en Madrid: 192 muertos y 1.400 heridos*.

A las once de la noche se trabaja con los cambios de la edición de Madrid. Algunos familiares que en la anterior todavía no habían encontrado a sus desaparecidos, saben ya que han muerto. Se refuerza la hipótesis de Al Qaeda en la crónica principal, y en la de la página 18, y se mete una página entera nueva, la 19, con las "huellas españolas de Al Qaeda". El titular de portada no se toca.

Un lector de Segovia, Juan Jesús Martín Alonso, critica que el editorial de EL PAÍS del viernes pusiera en duda la autoría de ETA. "Si el Gobierno nos está engañando ya se descubrirá y pagará muy caro su mentira, pero mientras debemos de confiar en nuestras instituciones". Este periódico creyó al presidente del Gobierno en sus dos afirmaciones al director. Pero la confianza tiene un límite, la realidad.

Los lectores pueden escribir a la Defensora del Lector por carta o correo electrónico (defensora@elpais.es), o telefonearle al número 91 337 78 36.

EL PAÍS, 14 de marzo de 2004