



INTRODUCCIÓ Cada emergència és diferent, però totes tenen un element comú: la necessitat de comunicar de manera ràpida, coordinada i fiable.

Els primers minuts són determinants. Una informació clara pot evitar desplaçaments innecessaris, facilitar confinaments o evacuacions, reduir rumors i generar confiança en els serveis públics.

Malgrat això, la majoria de plans municipals d'emergència defineixen molt bé l'organització operativa, però dediquen poca atenció a la comunicació pública.

Aquest projecte proposa implantar un **Sistema Municipal de Comunicació d'Emergències** que complementi el DUPROCIM de qualsevol ajuntament o el Pla Local de Protecció Civil i que integri la comunicació de risc d'incendi com una funció essencial de la resposta davant qualsevol emergència.

El resultat és un model de comunicació que combina:

- xarxes socials institucionals;
- aplicació municipal amb notificacions push;
- web municipal com a espai d'informació permanent;
- coordinació amb el CECOPAL;
- comunicació directa amb els mitjans;
- actualitzacions periòdiques a la ciutadania.

OBJECTIUS **Objectiu general**

Implantar un sistema de comunicació d'emergències que permeti informar la població de manera ordenada, coherent i immediata abans, durant i després d'un incendi.

Objectius específics

- Integrar la comunicació dins del sistema municipal d'emergències.
- Definir responsabilitats i circuits de validació.
- Reduir el temps de resposta comunicativa.
- Garantir la coherència dels missatges.
- Coordinar tots els canals municipals.
- Facilitar la coordinació amb Bombers, Mossos d'Esquadra, Sistema d'Emergències Mèdiques i Protecció Civil.
- Millorar la confiança ciutadana.
- Disposar de recursos preparats abans que es produeixi una emergència.
- Formar els equips municipals.

PER QUÈ ÉS NECESSARI?

Durant una emergència, la ciutadania no només necessita informació; necessita saber:

- Què està passant.
- Si està en risc.
- Què ha de fer.
- Què no ha de fer.
- On trobar informació fiable.
- Quan rebrà la següent actualització.

Aquest projecte converteix la comunicació en una eina més de protecció civil.

EL MODEL

El Sistema Municipal de Comunicació d'Emergències s'estructura en cinc grans àmbits.

01. ORGANITZACIÓ

Es defineix:

- Equip de comunicació d'emergències.
- Funcions de cada servei.
- Flux de validació dels missatges.
- Coordinació amb el CECOPAL.
- Sistema de guàrdies i substitucions.

02. PROTOCOLS

S'elabora una guia pràctica que estableix:

- Què comunicar.
- Quan comunicar.
- Qui comunica.
- Per quin canal.
- Amb quin llenguatge.
- Amb quina freqüència.

Tot el protocol està pensat perquè pugui activar-se en menys de quinze minuts.

03. MATERIALS PREPARATS

Es dissenyen tots els recursos abans que es produeixi una emergència.

Això permet dedicar els esforços a gestionar la situació i no a redactar missatges des de zero.

04. FORMACIÓ

La implantació inclou sessions pràctiques dirigides a:

- Equip de govern.
- Gabinet de comunicació.
- Membres del CECOPAL.
- Personal d'atenció ciutadana.

05. SIMULACIÓ

Es realitza un exercici complet de comunicació basat en un escenari real.

El simulacre permet validar:

- Temps de resposta.
- Coordinació.
- Canals.
- Procediments.
- Capacitat organitzativa.

FASE 1

DIAGNOSI

Anàlisi del municipi.

- Riscos principals.
- Canals de comunicació.
- Estructura municipal.
- DUPROCIM.
- Recursos disponibles.

Resultat: **Informe de diagnosi.**

FASE 2

GUIA DE COMUNICACIÓ D'EMERGÈNCIES

Manual complet adaptat al municipi un cop analitzat el DUPROCIM i amb l'informe de diagnosi.

Inclou:

- Prevenció abans de l'emergència.
- Activació.
- Organització.
- Circuits interns.
- Coordinació institucional.
- Gestió de xarxes socials.
- Relació amb els mitjans.
- Desactivació.

FASE 3

PROTOCOLS OPERATIUS

Procediments per comunicar:

- Campanya de prevenció d'incendis.
- Incendis forestals.
- Gestió municipal durant l'emergència.

FASE 4

MATERIALS DIVULGATIUS

Es desenvolupen recursos gràfics i informatius preparats per activar-se immediatament.

Inclou:

Plantilles

- Xarxes socials.
- Web.
- Aplicació municipal.
- Pantalles.
- Notes de premsa.
- Comunicats oficials.
- Declaracions institucionals.

Materials ciutadans

- Missatges d'autoprotecció.
- Díptic.
- Infografies.
- Cartells.
- Vídeos.
- Preguntes freqüents.

FASE 5

FORMACIÓ

Tres sessions formatives:

Sessió 1:

La comunicació com a eina de protecció civil.

Sessió 2:

Gestió de la informació durant la crisi.

Sessió 3:

Portaveus i relació amb els mitjans.

FASE 6

SIMULACRE

Escenari complet:

- Activació.
- Comunicació.
- Actualitzacions.
- Roda de premsa.
- Finalització.
- Avaluació.

BENEFICIS

- Reducció del temps de resposta.
- Missatges homogenis.
- Menys rumors i desinformació.
- Major compliment de les mesures de protecció.
- Millor coordinació entre serveis.
- Increment de la confiança ciutadana.
- Comunicació professional i preparada abans de l'emergència.
- Compliment dels criteris de planificació de protecció civil.

PROPOSTA DE VALOR

Aquest projecte no ofereix només una guia, sinó la implantació d'un Sistema Municipal de Comunicació d'Emergències que converteix la comunicació en una eina estratègica de protecció civil.

El model és modular, escalable i personalitzable, de manera que qualsevol ajuntament el pot adaptar als seus riscos, recursos i canals propis.

Aquesta metodologia facilita una resposta coordinada, eficient i centrada en la protecció de la ciutadania davant qualsevol situació d'emergència.